



DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara	FORMATO: DO-PR03.1
2. DIRECCIÓN:	Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario	

3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos	4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.2 TOMO I
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Coordinación de Trabajo Social de Casos, Operativo y en Centros	6. TIPO DE SERVICIO:	Establecimiento de estrategias de acción e implementación de programas y proyectos.
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinador (a) de Trabajo Social		

8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA		
Gestionar y administrar los recursos humanos y materiales	01	1.1. Gestiona en los departamentos correspondientes los recursos humanos y materiales necesarios para otorgar el servicio de Trabajo Social de Casos, Operativo y en Centros, el cual contendrá el Visto Bueno de la Jefatura y Dirección de Desarrollo Comunitario	Coordinación de Trabajo Social	Vales de Almacén Memorando	Servicio Digno		
		1.2. Si se obtiene el recurso continúa el proceso, en caso contrario determina una suplencia de la necesidad entre el personal y/o recurso existente y continúa el procedimiento.					
		1.3. Tramita la obtención del recurso y caja chica al departamento correspondiente, para cubrir las necesidades de la coordinación y otorgamiento de apoyo inmediato	Secretaria (o)	Registro de Almacén e Inventario			
		1.4. Recibe la autorización y/o cheque a nombre de la Coordinación de Trabajo Social y comprobará presentando documento o factura autorizada, recabando firma y sello de recibido en copia de archivo.					
		1.5. Registra la asignación de recursos humanos y materiales, para su control, conservación y buen uso en el servicio de Trabajo Social de Casos, Operativo y de Centros				Solicitud de cheque	Caja chica
		1.6. Entrega al Personal involucrado en el Servicio de Trabajo Social de Casos, Operativo y de Centro el resguardo de materiales e insumos necesarios para otorgar el servicio				Facturas y comprobación de caja chica	
Desarrollar Proyectos de Atención a grupos vulnerables	02	2.1. Propone alternativas y estrategias de atención a las necesidades detectadas por Trabajo Social de Casos, Operativos y de Centros en las comunidades, determinando áreas específicas de atención.	Coordinación de Trabajo Social	Lineamientos de Asistencia Social	Proyecto de atención a Grupos Vulnerables		
		2.2. Determina perfil del usuario, población, costos y programación de actividades, para su autorización de la Dirección de Desarrollo Comunitario					
		2.3. Si se autoriza continua el proceso, en caso contrario, se deriva a Atención de Casos para valorar de manera individual y autorizar apoyo de acuerdo a los lineamientos de Asistencia Social y finaliza					
		2.4. Se programa tiempo, forma y lugar de ejecución del proyecto, con aprobación de la Dirección de Desarrollo Comunitario		Ficha Técnica			
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1	DE: 2		



DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara	FORMATO: DO-PR03.1
2. DIRECCIÓN:	Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario	

3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos	4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.2 TOMO I
-------------------------	---------------------------------	---------------------	--------------------------

5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Coordinación de Trabajo Social de Casos, Operativo y en Centros	6. TIPO DE SERVICIO:	Establece estrategias de Acción e implementación de Programas y proyectos.
-------------------------	---	----------------------	--

7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinador (a) de Trabajo Social
------------------------------	-----------------------------------

8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Desarrollar Proyectos de Atención a grupos vulnerables	02	2.5. Si se realiza evento masivo se elabora ficha técnica, se convoca a invitados especiales y se realiza la preparación técnica y logística para llevar a cabo el evento y continua el procedimiento.		DDC/JDC/TS/001 DDC/JDC/TS/002 Ficha Técnica DDC/JDC/TS/003 DDC/JDC/TS/004	Proyecto de atención a Grupos Vulnerables
Establecer acuerdos con la Dirección de Trabajo Social de DIF Jalisco y las jefaturas normativas	03	3.1. Participa en las reuniones de Dirección de Desarrollo Comunitario y la Dirección de Trabajo Social de Sistema DIF Jalisco, para establecer coordinación con áreas y programas involucradas en las actividades propias de Trabajo Social de Casos, Operativo y de Centros 3.2. Informa y promueve la función y actividades de Trabajo Social de Casos, Operativo y de Centro en las reuniones de Dirección de Desarrollo Comunitario y de Trabajo Social de Sistema DIF Jalisco 3.3. Establece acuerdos sobre las actividades y eventos, previa programación y aprobación de la Dirección de Desarrollo Comunitario 3.4. Determina lineamientos, funciones y actividades a ejecutar por Trabajo Social de Casos, Operativo y de Centro 3.5. Programa y convoca reuniones del equipo de Trabajo Social Operativo (lunes de cada semana) y de Centros (2do martes de cada mes) para otorgar capacitación, establecer estrategias y acciones en la realización y mejoramiento del Servicio de la Coordinación. 3.6. Informa y promueve la asistencia y participación en las actividades y capacitaciones convocadas por las jefaturas normativas de los programas atendidos por Trabajo Social.	Coordinación de Trabajo Social	Orden del Día y Minuta de reunión DDC/JDC/TS/005 DDC/JDC/TS/006	Programación de Actividades

14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 2	DE: 2
---------------------------	------	-------------------	----	---------	-------

		DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS							
		1. DEPENDENCIA:				Sistema DIF Guadalajara		FORMATO: DO-PR03.1	
2. DIRECCIÓN:				Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario					
3. NOMBRE DEL PROYECTO:		Manual de Procedimientos			4. CÓDIGO PROYECTO:		MP-4.1.4.2 TOMO I		
5. NOMBRE DEL SERVICIO:		Coordinación de Trabajo Social de Casos, Operativos y en Centros			6. TIPO DE SERVICIO:		Supervisión de la Ejecución de los programas y proyectos de Trabajo Social		
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:		Coordinador (a) de Trabajo Social							
8. PROCEDIMIENTO		9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA		
Informar de los lineamientos		01	1.1. Programa de manera anual y convoca reuniones del equipo de Trabajo Social Operativo (lunes cada semana) y de Centros (2do martes de cada mes), por escrito, con visto bueno de la Dirección de Desarrollo Comunitario; para otorgar capacitación, establecer estrategias y acciones en la ejecución de programas y mejoramiento del Servicio de la Coordinación.		Coordinación de Trabajo Social.	DDC/JDC/TS /005 DDC/JDC/TS /007 DDC/JDC/TS /006 Tema de Capacitación	Personal capacitado y actividades programadas		
			1.2. Informa y promueve la asistencia y participación de Trabajo Social de Casos, Operativos y de Centro, en las actividades y capacitaciones convocadas por las jefaturas normativas de los programas atendidos por Trabajo Social; conforme los acuerdos tomados						
			1.3. Programa y convoca reuniones semanales en zona operativa, para informar, programar actividades, establecer acuerdos; considerando las características particulares de cada centro en zona.		Trabajo Social Operativo	Información Urgente			
			1.4. Si existe necesidad urgente de informar y/o convocar a reunión se establece contacto directo vía telefónica entre Trabajo Social Operativo y de Centros y continua el procedimiento						
Supervisar y verificar la atención		02	2.1. Programa de manera mensual actividades administrativas, operativas y de capacitación		Trabajo Social de Casos y Operativo	DDC/JDC/TS /008 Bitácora de visitas a Centros Diario de Campo	Evento		
			2.2. Realiza visitas domiciliarias, institucionales y a centros, para dar seguimiento, asesorar, apoyar y facilitar la ejecución de las actividades programadas						
			2.3. Coordina la, realización de los eventos correspondientes a los programas que atiende trabajo Social de Casos y en Centro, determinando forma tiempo y lugar.		Coordinación de Trabajo Social				
			2.4. Verifica y valida la realización de los eventos programados por Trabajo Social de Casos, Operativo y de Centro.						
Evaluar los resultados del desarrollo de las actividades y función de Trabajo Social		03	3.1. Realiza visitas periódicas a centros, observa y aplica instrumento de evaluación de los servicios, programas, proyectos realizados y la función de Trabajo Social de Casos Operativo y de Centro, durante el mes		Coordinación de Trabajo Social y Trabajo Social Operativo	DDC/JDC/TS /011 DDC/JDC/TS /010 DDC/JDC/TS /012	Estrategias de Mejora		
14. FECHA DE ELABORACIÓN:		2013		15. REVISIÓN No.:		02		HOJA: 1	DE: 2

		DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS				
		1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara			FORMATO: DO-PR03.1
2. DIRECCIÓN:	Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario					
3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos			4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.2 TOMO I	
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Coordinación de Trabajo Social de Casos, Operativos y en Centros			6. TIPO DE SERVICIO:	Información de las actividades y programas atendidos por Trabajo Social.	
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinador (a) de Trabajo Social					
8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Validar informes y estadísticas	01	1.1. Recopila información estadística, elabora informe propio de actividades realizadas durante el mes		Trabajo Social de Casos y Operativo	Informes, estadísticas y Metas DDC/JDC/TS /011 DDC/JDC/TS /010 DDC/JDC/TS/ 012	Autoridades Informadas
		1.2. Recibe de Trabajo Social de Casos y Operativo informes, estadísticas y metas de las actividades realizadas por trabajo social, con firma de responsable.				
Emitir oportunamente informes	02	1.3. Valida informes y estadísticas de las actividades realizadas por Trabajo Social de Casos, Operativos y de Centro, plasmando rúbrica de visto bueno.		Coordinación de Trabajo Social		
		2.1. Presenta información y estadísticas a las Jefaturas de áreas correspondientes de acuerdo a sus necesidades, con visto bueno de la Dirección de Desarrollo Comunitario				
		2.2. Presenta información y estadística a las Autoridades de Ayuntamiento y Gubernamentales e Instituciones afines, de acuerdo a sus necesidades, firmadas por Dirección General del Sistema y con Visto Bueno de Dirección de Desarrollo Comunitario.				
		2.3. Informa por escrito a Planeación, Evaluación y Sistemas de Estadísticas y Metas de la Coordinación de Trabajo Social, con copia a Dirección y Jefatura de Desarrollo Comunitario.				
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02		HOJA: 1	DE: 1



DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara	FORMATO: DO-PR03.1
2. DIRECCIÓN:	Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario	

3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos	4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.2 TOMO I
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Atención de Casos	6. TIPO DE SERVICIO:	Ventanilla única (atención y recepción de 1ra. Vez)
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinador (a) de Trabajo Social		

8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA	
Gestionar la obtención y administrar los insumos	01	1.1 Gestiona en los departamentos correspondientes los materiales e insumos necesarios para otorgar el servicio de ventanilla única, el cual contendrá visto bueno de la coordinación de Trabajo Social, Jefatura y Dirección de Desarrollo Comunitario.	Encargada (o) de Atención a Casos	Memorando, vales de Almacén	Servicio digno	
		1.2 Informa y promueve la asistencia y participación en las actividades y capacitaciones convocadas por las Jefaturas Normativas.		Memorando de invitación		
		1.3 Convoca y programa reuniones de equipo de Trabajo Social involucrado para establecer estrategias y acciones en la realización y mejoramiento del servicio de Ventanilla Única.		DDC/JDC/TS /005		Personal capacitado
		1.4 Registra la asignación de material e insumos para su control, conservación y buen uso en el servicio de Ventanilla Única.		Registro de almacén		Material e insumos
		1.5 Entrega al personal involucrado en el servicio de Ventanilla Única, el resguardo de materiales e insumos necesarios para otorgar el servicio.		Salida de almacén		Material e insumos entregados
Informar y orientar al beneficiario	02	2.1 Recibe al beneficiario del servicio, quién informa sobre su solicitud de apoyo, deriva al área de Ventanilla Única, indicando su turno de atención y registra documento SICATS, en caso de presentarlo.	Secretaria (o)	Cuaderno de registro de SICATS	Usuario informado	
		2.2 Realiza entrevista inicial para determinar necesidad y procedencia de la solicitud.		DDC/JDC/TS /013		
		2.3 Orienta sobre los lineamientos del Sistema DIF Guadalajara, el procedimiento de atención a casos e informa sobre los documentos necesarios para obtener el apoyo solicitado.				
Establecer diagnóstico y plan de tratamiento inicial.	03	3.1 Obtiene datos generales y evalúa si es sujeto de atención en Sistema DIF Guadalajara, de acuerdo a los lineamientos de la Institución.	Trabajo Social de Ventanilla Única	DDC/JDC/TS /014	Diagnóstico y plan de tratamiento preliminar.	
		3.2 Si el solicitante es sujeto de atención en Sistema DIF Guadalajara, continua el procedimiento. En caso contrario se deriva a la institución de asistencia social que otorgue el apoyo solicitado y concluye el procedimiento, informando a la institución y/o área emisora del caso y realizando registro.				
		3.3. Evalúa la urgencia de la necesidad de atención, realizando diagnóstico preliminar, propone plan de tratamiento preliminar y realiza registro correspondiente.				DDC/JDC/TS /013

14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1	DE: 2
----------------------------------	-------------	--------------------------	-----------	----------------	--------------

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS					
	1. DEPENDENCIA: Sistema DIF Guadalajara				FORMATO: DO-PR03.1
	2. DIRECCIÓN: Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario				
3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos			4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.2 TOMO I
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Atención de Casos			6. TIPO DE SERVICIO:	Ventanilla Única (Atención y recepción de 1ra. Vez)
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinador (a) de Trabajo Social				
8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Coordinar acciones institucionales	04	4.1 Si en diagnóstico preliminar no se determina la necesidad urgente de apoyo, continua el procedimiento, en caso contrario se gestiona la obtención de este por caja chica o de la existencia en las áreas del Sistema; con visto bueno de la Coordinación de Trabajo Social, firmando de recibido y continua en 4.2	Trabajo social de Ventanilla Única	DDC/JDC/TS/015 DDC/JDC/TS/016	Atención integral preliminar
		4.2 Establece coordinación con institución emisora de solicitante para determinar acciones conjuntas de atención, informando el plan preliminar del caso.		DDC/JDC/TS/014	
		4.3 Realiza clasificación del caso y deriva la solicitud de Atención a Casos de acuerdo al diagnóstico y plan de tratamiento preliminar, recabando firma de recibido.		DDC/JDC/TS/017	
Dar seguimiento y evaluar	05	5.1 Registra atención y apoyos otorgados y resguarda copia de expediente inicial, que deriva para su seguimiento.	Encargada (o) de Atención a Casos	DDC/JDC/TS/011 DDC/JDC/TS/012	Informe de actividades
		5.2 Realiza informe de actividades de manera mensual y entrega de Atención a Casos.			
		5.3 Recibe y concreta informes de trabajo mensual de Ventanilla Única para entregar a Coordinación de Trabajo social, Jefatura y Dirección de Desarrollo Comunitario y a Planeación y Sistemas, recabando sello y firma de recibido con copia para archivo.			
		5.4 Coordina y apoya para que los procedimientos del servicio se lleven a cabo correctamente.			
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 2	DE: 2



DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara	FORMATO: DO-PR03.1
2. DIRECCIÓN:	Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario	

3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos	4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.2 TOMO I
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Atención de Casos	6. TIPO DE SERVICIO:	Casos Urgentes
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinador (a) de Trabajo Social		

8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Gestionar la obtención y administrar los insumos	01	1.1 Gestiona en los departamentos correspondientes los materiales e insumos necesarios para otorgar el servicio de Atención a Casos Urgentes, el cual contendrá visto bueno de la Coordinación de Trabajo Social, Jefatura y Dirección de Desarrollo Comunitario.	Encargada (o) de Atención a Casos	Memorando vales de almacén.	Servicio digno
		1.2 Informa y promueve la asistencia y participación en las actividades y capacitaciones convocadas por las Jefaturas Normativas.		Memorando de invitación.	
		1.3 Convoca y programa reuniones de equipo de Trabajo Social y Comité de Casos, para establecer estrategias y acciones en la realización y mejoramiento del servicio de Atención a Casos urgentes.		DDC/JDC/TS/005 documentos a revisar.	Personal capacitado.
		1.4 Registra la asignación de material e insumos para su control, conservación y buen uso en el servicio de Atención a Casos Urgentes.	Secretaria (o)	Registro de almacén	Material e insumos entregados
		1.5 Entrega al personal involucrado en el servicio de Atención a Casos Urgentes, el resguardo de materiales e insumos necesarios para otorgar el servicio.		Salida de almacén	
Evaluar y derivar a zona operativa el caso presentado.	02	2.1 Recibe caso derivado de Ventanilla Única, reporte telefónico, Jefaturas del Sistema DIF Guadalajara y/o Instituciones afines, verificando documentación de respaldo anexa.	Encargada (o) de Atención a Casos	DDC/JDC/TS/017	Caso asignado a zona
		2.2 Evalúa la urgencia, realiza registro de caso, verifica datos completos y correctos.		DDC/JDC/TS/018	
		2.3 Asigna a Trabajo Social Operativo de zona correspondiente y establece coordinación para evaluar y analizar información del caso y determinar posibles líneas de acción.	Trabajador (a) Social Operativa	Registro de Casos de Zona	Caso derivado a centro
2.4 Evalúa y deriva a Trabajadora Social del Centro DIF, correspondientes a la zona, que otorgará la atención, de acuerdo a la ubicación geográfica del domicilio del usuario, realizando registro y otorgando número de expediente.	Guía Roji; DDC/JDC/TS/019 DDC/JDC/TS/020	Caso investigado			
Investigar la situación socioeconómica y familiar	03	3.1 Realiza visita domiciliar dentro de las siguientes 24 horas, aplicando estudio socio familiar y en caso necesario solicitando documentación de respaldo necesaria. Asigna número de expediente.			
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1	DE: 4



DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

	1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara	FORMATO: DO-PR03.1		
	2. DIRECCIÓN:	Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario			
3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos		4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.2 TOMO I	
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Atención de Casos		6. TIPO DE SERVICIO:	Casos Urgentes	
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinador (a) de Trabajo Social				
8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Investigar la situación socioeconómica y familiar (continuación)	03	3.2 Si el solicitante es sujeto de atención en Sistema DIF Guadalajara, continúa el procedimiento. En caso contrario se deriva a la institución de asistencia social que otorgue el apoyo solicitado, realizando reporte escrito y continua el procedimiento en 7.1.		DDC/JDC/TS /014 DDC/JDC/TS /022	Caso investigado
		3.3 Determinar Diagnóstico y Plan de tratamiento, estableciendo apoyos a otorgar para la superación de la problemática presentada por el caso; recopilando la documentación de respaldo necesaria.		DDC/JDC/TS /020 DDC/JDC/TS /021	
Evaluar solicitud y en su caso autorizar el apoyo a otorgar	04	4.1 Establece pronóstico, evaluación del caso, así como los compromisos para el beneficiario y la institución.	Trabajador (a) Social Operativa	DDC/JDC/TS /022	Caso valorado
		4.2 Si el solicitante requiere apoyo económico continua el procedimiento; en caso contrario se realizan informe escrito de las acciones tomadas, recopilando visto bueno de Atención a Casos y Coordinación de Trabajo Social y continua en 7.4.		DDC/JDC/TS /023	
		4.3 Determina el producto o servicio necesario para cubrir la necesidad de apoyo y cotiza mínimo con 3 proveedores diferentes, evaluando calidad, precio, para determinar el conveniente, acordando forma de pago y condiciones de entrega.		DDC/JDC/TS /014	
		4.4 Si el monto económico del total del apoyo requerido no es mayor de \$5,010.01, continua el procedimiento; en caso contrario se procede a solicitar apoyo solidario con otras instituciones afines, aportando partes iguales, en conjunto con el beneficiario, pidiendo respuesta por escrito y continúa el proceso.		DDC/JDC/TS /024,DDC/JDC/TS/025 DDC/JDC/TS /022, DDC/JDC/TS /021	
Gestionar la obtención del apoyo solicitado.	05	4.5 Presenta expediente con solicitud de apoyo, estudio socioeconómico y documentación de respaldo correspondiente, de acuerdo al apoyo solicitado, registrando su entrega.	Encargada (o) de Atención a Casos	Expediente DDC/JDC/TS /026	Expediente valorado.
		4.6 Recibe informe, registra y evalúa la documentación y justificación del apoyo solicitado, estableciendo coordinación con Trabajo Social Operativo para proponer y/o aprobar, firmando de Visto Bueno.		DDC/JDC/TS /027 cheque	Expediente valorado
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 2	DE: 4

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS					
	1. DEPENDENCIA: Sistema DIF Guadalajara		FORMATO: DO-PR03.1		
	2. DIRECCIÓN: Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario				
3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos		4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.2 TOMO I	
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Atención de Casos		6. TIPO DE SERVICIO:	Casos Urgentes	
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinador (a) de Trabajo Social				
8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Gestionar la obtención del apoyo solicitado.	05	5.2 Si el proveedor acepta, se tramita carta compromiso y continua el procedimiento; en caso contrario se solicita emisión urgente de cheque, con la autorización de Dirección Administrativa y continua en 5.7.	Encargada (o) de Atención a Casos	DDC/JDC/TS/0 27 cheque	Expediente valorado
		5.3 Elabora carta compromiso a nombre del proveedor, estableciendo convenio de crédito, se entrega a proveedor para obtener producto o servicio solicitado.		DDC/JDC/TS/0 27 producto y servicio requerido	
		5.4 Presenta en Comité de Casos, expedientes de solicitudes de apoyo económico para revisión, evaluación y aprobación, donde vierten líneas de acción las diferentes disciplinas involucradas; firmando de visto bueno los expedientes aprobados.		DDC/JDC/TS/0 28 expedientes completos.	
		5.5 Entrega expediente original al área de Tesorería, recabando firma y sello en copia para su resguardo y archivo, elaborando relación de cheques solicitados.	Secretaria (o)	DDC/JDC/TS/0 29	Trámite de otorgamiento de apoyo.
		5.6 Recibe en tiempo y hora señalado por el área de Tesorería, cheques solicitados, firmando de recibido en póliza correspondiente, anotando fecha y nombre de quien recibe.	Encargada (o) de Atención a Casos	Cheques	
5.7 Entrega copia y original de cheque, con expediente a Trabajo Social Operativo, señalando que se cuentan con 5 días hábiles para su comprobación.	Secretaria (o)	DDC/JDC/TS/0 30			
Otorgar apoyo solicitado y comprobar su entrega	06	6.1 Realiza pago al proveedor, recibiendo y/o comprometiendo la entrega del producto y/o servicio al beneficiario; recupera Carta Compromiso y recibe factura por el monto acordado, entregando ambos documentos a Atención a Casos.	Trabajador (a) Social Operativa	DDC/JDC/TS/0 27	
		6.2 Entrega para la justificación de cheque emitido, factura correspondiente sellada y firmada por Encargada (o) de Atención a Casos; a más tardar 5 días hábiles, posteriores a su recepción, recaba sello y firma de recibido del área de Tesorería en copia, e integra al expediente.	Secretaria (o)	Facturas y copias	Trámite de otorgamiento de apoyo.
		6.3 Elabora recibo del apoyo otorgado y recaba firma del beneficiario con nombre y fecha, integrando a expediente.	Trabajador (a) Social Operativa	DDC/JDC/TS/0 16	Apoyo otorgado.
7.1 Promueve la autorización de apoyo solicitado en instituciones afines y verifica el otorgamiento del producto y/o servicio; requiriendo respuesta por escrito.		DDC/JDC/TS/0 14			
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 3	DE: 4

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS					
	1. DEPENDENCIA:		Sistema DIF Guadalajara		FORMATO: DO-PR03.1
	2. DIRECCIÓN:		Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario		
3. NOMBRE DEL PROYECTO:		Manual de Procedimientos		4. CÓDIGO PROYECTO:	
5. NOMBRE DEL SERVICIO:		Atención de Casos		6. TIPO DE SERVICIO:	
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:		Coordinador (a) de Trabajo Social			
8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Dar seguimiento y evaluar cierre del caso	07	7.2 Recibe y registra respuesta de institución afín, integrando en expediente y haciendo de conocimiento a Encargada (o) de Atención a Casos y Trabajo Social Operativo.	Secretaria (o)	DDC/JDC/TS /014	Apoyo otorgado.
		7.3 Si el beneficiario ya no requiere atención como caso continúa el procedimiento; en caso contrario se integra a programas de Familias Críticas de 2do. Nivel y continua en 7.4.	Trabajador (a) Social Operativa	DDC/JDC/TS /022	Apoyo otorgado
		7.4 Realiza ficha informativa para cierre de caso, derivando a Encargada (o) de Atención a Casos y Coordinación de Trabajo Social para su Visto Bueno.	Secretaria (o)	Expediente	Expediente archivado.
		7.5 Resguarda y archiva en consecutivo el expediente elaborado como constancia escrita del servicio otorgado.	Encargada (o) de Atención a Casos.	DDC/JDC/TS /009 DDC/JDC/TS /011 DDC/JDC/TS /012	Informe mensual.
		7.6 Elabora informe de actividades para entregar a la Jefatura y Dirección de Desarrollo Comunitario y Planeación, Evaluación y Sistemas, recabando sello y firma de recibido con copia para archivo.			
		7.7 Coordina y apoya para que los procedimientos del servicio se lleven a cabo correctamente.			
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 4	DE: 4



DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

	1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara				FORMATO: DO-PR03.1			
	2. DIRECCIÓN:	Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario							
3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos			4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.2 TOMO I				
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Atención de Casos			6. TIPO DE SERVICIO:	Casos Ordinarios				
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinador (a) de Trabajo Social								
8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA				
Gestionar la obtención y administrar los insumos	01	1.1. Gestiona en los departamentos correspondientes los materiales e insumos necesarios para otorgar el servicio de Atención a Casos Ordinarios, el cual contendrá Visto Bueno de la Coordinación de Trabajo Social, Jefatura y Dirección de Desarrollo Comunitario.	Encargada de Atención a Casos	Memorando, vales de almacén	Servicio digno				
		1.2. Informa y promueve la asistencia y participación en las actividades y capacitaciones convocadas por las Jefaturas Normativas.		Memorando de invitación					
		1.3. Convoca y programa reuniones de equipo de Trabajo Social involucrado para establecer estrategias y acciones en la realización y mejoramiento del servicio de Atención a Casos Ordinarios.		Orden del día	Personal Capacitado				
		1.4. Registra la asignación de material e insumos para su control, conservación y buen uso en el servicio de Atención a Casos Ordinarios.		Secretaria			Registro de almacén	Material e insumos entregados	
		1.5. Entrega al personal involucrado en el servicio de Atención a Casos Ordinarios, el resguardo de materiales e insumos necesarios para otorgar el servicio.					Salida de almacén		
Evaluar y derivar a zona operativa y/o Centro DIF	02	2.1. Recibe caso derivado de Ventanilla única, reporte telefónico o Jefaturas del Sistema DIF Guadalajara, verificando documentación de respaldo anexa.	Encargada de Atención a Casos	Hoja de Derivación de caso.	Caso asignado a zona				
		2.2. Evalúa urgencia, realiza registro de caso, verifica datos completos y correctos.		Registro de Casos Asignados a Zona					
		2.3. Asigna a Trabajo Social Operativo de Zona correspondiente, estableciendo coordinación para evaluar y analizar información del caso y determinar posibles líneas de acción.							
		2.4. Evalúa y deriva a Trabajadora Social del Centro DIF, correspondientes a la zona, que otorgará la atención, de acuerdo a la ubicación geográfica del domicilio del usuario; realizando registro y otorgando número de expediente.	Trabajadora Social Operativa	Registro de casos de Zona	Caso derivado a Centro				
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1	DE: 4				

		DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS				
		1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara			FORMATO: DO-PR03.1
2. DIRECCIÓN:	Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario					
3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos		4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.2 TOMO I		
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Atención de Casos		6. TIPO DE SERVICIO:	Casos Ordinarios		
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinador (a) de Trabajo Social					
8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA	
Investigar la situación socioeconómica y familiar	03	3.1. Realiza visita domiciliaria, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de asignación; aplicando estudio socioeconómico y en caso necesario solicitando documentación de respaldo necesaria.	Trabajadora Social de Centro DIF Guadalajara	Guía Roji; Estudio Socio Familiar	Caso Investigado	
		3.2. Si el solicitante es sujeto de atención en Sistema DIF Guadalajara, continua el procedimiento. En caso contrario se deriva a la institución de asistencia social que otorgue el apoyo solicitado, realizando reporte escrito y continua el procedimiento en 8.1.		SICATS, Contra SICATS y Ficha informativa		
		3.3 Determina diagnóstico y plan de tratamiento estableciendo apoyos en especie, servicio y/o productos a otorgar para la superación de la problemática presentada por el caso; recopilando la documentación de respaldo necesaria.		Estudio Socio Familiar		
Informar, orientar e integrar al beneficiario a los servicios	04	3.4 Si el solicitante requiere apoyo económico en especie y/o servicio del Sistema DIF, continua el procedimiento; en caso contrario se realizan informes escritos de las acciones tomadas, recopilando visto bueno de atención a casos y de la coordinación de trabajos social en 8.1		Ficha informativa SICATS	Caso valorado	
		4.1. Establece diagnóstico, evaluación del caso, así como los compromisos para el beneficiario y la institución, registrando los acuerdos.		Estudio Socio económico Carta Compromiso		
		4.2 Orienta e integra a los programas y servicios de los centros de DIF cercanos al domicilio del solicitante, de acuerdo a sus necesidades y plan de tratamiento, registrando su participación.		Lista de Asistencia Recibo de Apoyo		
Evaluar solicitud	05	4.3. Otorga beneficios de los programas y servicios de los centros DIF, recabando recibos de apoyos y dando seguimiento de los compromisos cumplidos por el beneficiario.		Formato de Cotizaciones		
		5.1 Cotiza mínimo con 3 proveedores diferentes, evaluando calidad/precio para determinar el producto y/o servicio conveniente, acordando con el proveedor, forma de pago y condiciones de entrega.				
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 2	DE: 4	



DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara	FORMATO: DO-PR03.1
2. DIRECCIÓN:	Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario	

3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos		4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.2 TOMO I	
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Atención de Casos		6. TIPO DE SERVICIO:	Casos Ordinarios	
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinador (a) de Trabajo Social				
8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Evaluar solicitud (continuación)	05	5.2 Presenta expediente con solicitud de apoyo, estudio socioeconómico y documentación de respaldo correspondiente, de acuerdo al apoyo solicitado, registrando su entrega.	Trabajadora Social de Centro DIF Guadalajara	Expediente y Registro de Casos Entregados	Caso valorado
		5.3 Recibe informe, registra y evalúa la documentación y justificación del apoyo solicitado, estableciendo coordinación con Trabajo Social de Centros DIF, correspondientes a la zona, para proponer y/o apoyar en el abordaje del caso.	Trabajo Social Operativo	Registro de Casos en zona	
		5.4 Recibe informe, registra y evalúa la documentación y justificación del apoyo solicitado, estableciendo coordinación con Trabajo Social Operativo para proponer y/o aprobar, firmando de visto bueno.		Registro de Informes entregados a Atención de Casos	
Gestionar la obtención del apoyo solicitado	06	6.1. Solicita visto bueno de la Coordinación de Trabajo Social, signando el caso autorizado.	Encargada de Atención a Casos	Relación de casos y expedientes completos	Tramite de otorgamiento de apoyo
		6.2. Presenta en Comité de Casos, expedientes de solicitudes de apoyo económico para revisión, evaluación y aprobación, donde vierten líneas de acción las diferentes disciplinas involucradas; firmando de visto bueno los expedientes aprobados.			
		6.3. Entrega expediente original al área de tesorería, recabando firma y sello en copia para su resguardo y archivo, elaborando relación de cheque solicitados.	Secretaria	Relación de casos y expedientes autorizados	
		6.4. En tiempo y hora señalado por el área de tesorería, recibe cheques solicitados, firmando de recibido en póliza correspondiente; anotando fecha y nombre de quien recibe.	Encargada de Atención a Casos	Relación de cheques y póliza de cheque	
		6.5. Entrega copia y original de cheque, con expediente a Trabajo Social Operativo, señalando que se cuentan con 5 días hábiles para su comprobación.	Secretaria	Cheque, copia y expedientes.	
Otorgar apoyo solicitado	07	7.1. Realiza pago al proveedor, recibiendo y/o comprometiendo la entrega del producto y/o servicio al beneficiario; recibe factura por el monto acordado y entregando ambos documentos a Atención a Casos.	Trabajadora Social Operativa	Cheque, carta compromiso y factura.	Apoyo otorgado
		7.2. Entrega para la justificación de cheque emitido, factura correspondiente sellada y firmada por encargada de Atención a Casos; a más tardar 5 días hábiles, posteriores a su recepción; recaba sello y firma de recibido del área de Tesorería en copia, e integra al expediente.	Secretaria	Facturas y copias	
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 3	DE: 4



DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

	1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara			FORMATO: DO-PR03.1
	2. DIRECCIÓN:	Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario			
3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos			4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.2 TOMO I
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Atención de Casos			6. TIPO DE SERVICIO:	Casos Ordinarios
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinador (a) de Trabajo Social				
8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Otorgar apoyo solicitado	07	7.3. Elabora recibo del apoyo otorgado y recaba firma del beneficiario con nombre y fecha, integrando a expediente.	Trabajadora Social de Centro DIF Guadalajara	Recibo de Apoyo	
Dar seguimiento y evaluar cierre del caso	08	8.1. Promueve la autorización de apoyo solicitado en instituciones afines, y verifica el otorgamiento del producto y/o servicio; requiriendo respuesta por escrito.	Trabajadora Social de Centro DIF Guadalajara	SICATS y Contra SICATS	Apoyo otorgado
		8.2. Recibe y registra respuesta de institución afín, integrando en expediente y haciendo de conocimiento a Encargada de Atención a Casos y Trabajo Social Operativo.	Secretaria	Contra SICATS	
		8.3. Realiza ficha informativa para cierre de caso, derivado por medio de T. S. Operativo, a Encargada de Atención a Casos y Coordinación de Trabajo Social para su Visto Bueno.	Trabajadora Social de Centro DIF Guadalajara	Ficha de cierre de caso	
		8.4. Resguarda y archiva en consecutivo el expediente elaborado como constancia escrita del servicio otorgado.		Expediente	Expediente archivado
		8.5. Elabora informe de actividades para entregar a Jefatura y Dirección de Desarrollo Comunitario y Planeación, Evaluación y Sistemas, recabando sello y firma de recibido con copia para archivo.	Secretaria	Informe de Actividades y estadísticas	Informe Mensual
		8.6. Coordina y apoya para que los procedimientos del servicio se lleven a cabo correctamente.	Encargada de Atención a Casos		
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 4	DE: 4



DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara	FORMATO: DO-PR03.1
2. DIRECCIÓN:	Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario	

3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos	4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.2 TOMO I
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Atención de Casos	6. TIPO DE SERVICIO:	Familias Críticas
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinador (a) de Trabajo Social		

8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Gestionar la obtención y administrar los insumos y materiales para otorgar el servicio.	01	1.1 Gestiona en los departamentos correspondientes los materiales e insumos necesarios para otorgar el servicio de Atención a Casos del Programa de Familias Críticas, el cual contendrá Visto Bueno de la Coordinación de Trabajo Social, Jefatura de Desarrollo Comunitario y Dirección de Desarrollo Comunitario.	Encargada (o) de Atención a Casos	Memorando, vales de almacén	Servicio digno
		1.2 Informa y promueve la asistencia y participación en las actividades y capacitaciones convocadas por las Jefaturas Normativas.		Memorando de invitación.	Personal capacitado.
		1.3 Convoca y programa reuniones de equipo de Trabajo social involucrado para establecer estrategias y acciones en la realización y mejoramiento del servicio de Atención a Casos del Programa de Familias Críticas.		Orden del día	
		1.4 Registra la asignación de material e insumos para su control, conservación y buen uso en el servicio de de Atención a Casos del Programa de Familias Críticas.	Secretaria (o)	Registro de almacén	Material e insumos entregados.
		1.5 Entrega al personal involucrado en el servicio de de Atención a Casos del Programa de Familias Críticas, el resguardo de materiales e insumos necesarios para otorgar el servicio.		Salida de almacén	
Evaluar y derivar a zona operativa y/o centro DIF el caso presentado.	02	2.1 Recibe caso derivado de Ventanilla Única, reporte telefónico, Jefaturas del Sistema DIF Guadalajara y/o Instituciones afines, verificando documentación de respaldo anexa.	Encargada (o) de Atención a Casos	DDC/JDC/TS/017	Caso asignado a zona
		2.2 Evalúa, clasifica y realiza registro de caso, verifica datos completos y correctos.		DDC/JDC/TS/018	
		2.3 Asigna a Trabajo Social Operativo de Zona correspondiente, estableciendo coordinación para evaluar y analizar información del caso y determinar posibles líneas de acción.	Trabajo Social Operativo	Registro de Casos de Zona	Caso derivado a centro
		2.4 Evalúa y deriva a Trabajadora Social del Centro DIF, correspondientes a la zona, que otorgará la atención, de acuerdo a la ubicación geográfica del domicilio del usuario, realizando registro y otorgando número de expediente.			
Investigar la situación socioeconómica y familiar, estableciendo prioridades en las necesidades del caso.	03	3.1 Realiza visita domiciliaria, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de asignación; aplicando estudio socio familiar y en caso necesario solicitando documentación de respaldo necesaria.	Trabajador (a) Social de Centro DIF	Guía Róji; DDC/JDC/TS/019 DDC/JDC/TS/020 DDC/JDC/TS/021	Caso investigado
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013		15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1 DE: 4

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS					
	1. DEPENDENCIA: Sistema DIF Guadalajara		FORMATO: DO-PR03.1		
	2. DIRECCIÓN: Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario				
3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos		4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.2 TOMO I	
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Atención de Casos		6. TIPO DE SERVICIO:	Familias Críticas	
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinador (a) de Trabajo Social				
8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Investigar la situación socioeconómica y familiar, estableciendo prioridades en las necesidades del caso.	03	3.2 Si el solicitante es sujeto de atención en Sistema DIF Guadalajara, continua el procedimiento. En caso contrario se deriva a la institución de asistencia social que otorgue el apoyo solicitado, realizando reporte escrito y continua el procedimiento en 8.1.		DDC/JDC/TS/014 DDC/JDC/TS/022	Caso investigado
		3.3 Determina diagnóstico clasificando el modelo de abordaje a manejar para la resolución de la problemática presentada en Familia Crítica de 1er Nivel o 2do Nivel.		DDC/JDC/TS/020	
		3.4. Determina en conjunto con la familia beneficiaria el plan de intervención estableciendo compromisos familiares e institucionales para la superación de la problemática presentada, registrando y firmando por ambas partes. Establece pronóstico y evaluación preliminar del caso.		DDC/JDC/TS/031	
Informar, orientar e integrar al beneficiario a los servicios del Sistema.	04	4.1. Si de acuerdo al Diagnóstico y Plan de Intervención es Familia Crítica en Segundo Nivel continua el procedimiento, En caso de ser clasificado como familia Crítica en Primer Nivel continua en 5.1.	Trabajador (a) Social de Centro DIF	DDC/JDC/TS/020 DDC/JDC/TS/031	Caso orientado e integrado
		4.2 Orienta e integra a los programas y servicios de los Centros DIF cercanos al domicilio del solicitante, de acuerdo a sus necesidades y plan de tratamiento, registrando su participación.			
		4.3 Otorga beneficios de los programas y servicios de los Centros DIF, recabando recibos de apoyos y dando seguimiento de los compromisos cumplidos por el beneficiario.			
		4.4. Establece fecha para integración de la familia agrupo de apoyo de familias criticas en 2do nivel, programando sesiones regulares con temas de formación humana y crecimiento familiar durante 6 meses.			
Evaluar solicitud y en su caso autorizar apoyo a otorgar.	05	5.1. Si el solicitante requiere apoyo económico no mayor a \$5,010.01 continua el procedimiento; en caso contrario se procede a solicitar apoyo solidario a otras instituciones afines, aportando partes iguales, en conjunto con el beneficiario, pidiendo respuesta por escrito y continua el proceso 8.1.		DDC/JDC/TS/023	Caso valorado
		5.2 Cotiza mínimo con 3 proveedores diferentes, evaluando calidad / precio para determinar el producto y/o servicio conveniente, acordando con el proveedor, forma de pago y condiciones de entrega.			
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 2	DE: 4

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS					
	1. DEPENDENCIA: Sistema DIF Guadalajara		FORMATO: DO-PR03.1		
	2. DIRECCIÓN: Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario				
3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos		4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.2 TOMO I	
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Atención de Casos		6. TIPO DE SERVICIO:	Familias Críticas	
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinador (a) de Trabajo Social				
8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Evaluar solicitud y en su caso autorizar apoyo a otorgar.	05	5.3 Presenta expediente con solicitud de apoyo, estudio socioeconómico y documentación de respaldo correspondiente, de acuerdo al apoyo solicitado, registrando su entrega.	Trabajador (a) Social de Centro DIF	DDC/JDC/TS/023	Caso valorado
		5.4 Recibe informe, registra y evalúa la documentación y justificación del apoyo solicitado, estableciendo coordinación con Trabajo Social de Centros DIF, correspondientes a la zona, para proponer y/o apoyar en el abordaje del caso.	Trabajo Social Operativo	Registro de casos en zona	
		5.5 Recibe informe, registra y evalúa la documentación y justificación del apoyo solicitado, estableciendo coordinación con Trabajo Social Operativo para proponer y/o aprobar, firmando de visto bueno.	Encargada (o) de Atención a Casos	Expediente DDC/JDC/TS/024 DDC/JDC/TS/026	
Gestionar la obtención del apoyo solicitado	06	6.1 Solicita visto bueno de la Coordinación de Trabajo Social, asignando el caso autorizado.	Encargada (o) de Atención a Casos	Expedientes completos DDC/JDC/TS/028	Trámite de otorgamiento de apoyo.
		6.2 Presenta en Comité de Casos, expedientes de solicitudes de apoyo económico para revisión, evaluación y aprobación, donde vierten líneas de acción las diferentes disciplinas involucradas; firmando de visto bueno los expedientes aprobados.			
		6.3. Si el proveedor acepta se tramita carta compromiso, estableciendo convenio de crédito, se entrega a proveedor para obtener el producto o servicio solicitado; en caso contrario continua el proceso.			
		6.4 Entrega expediente original al área de Tesorería, recabando firma y sello en copia para su resguardo y archivo, elaborando relación de cheques solicitados.	Secretaria (o)	Solicitud de cheque DDC/JDC/TS/029	
		6.5 En tiempo y hora señalado por el área de Tesorería, recibe cheques solicitados, firmando de recibido en póliza correspondiente; anotando fecha y nombre de quien recibe.	Encargada (o) de Atención a Casos		
		6.6 Entrega copia y original de cheque, con expediente a Trabajo Social Operativo, señalando que se cuentan con 5 días hábiles para su comprobación.	Secretaria (o)	DDC/JDC/TS/030	
Otorgar el apoyo solicitado y comprobar su entrega	07	7.1 Realiza pagos al proveedor, recibiendo y/o comprometiendo la entrega del producto y/o servicio al beneficiario; recibe factura por el monto acordado y entregando ambos documentos a Atención a Casos.	Trabajo Social Operativo	DDC/JDC/TS/027	Factura recibida
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 3	DE: 4

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS					
	1. DEPENDENCIA: Sistema DIF Guadalajara		FORMATO: DO-PR03.1		
	2. DIRECCIÓN: Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario				
3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos		4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.2 TOMO I	
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Atención de Casos		6. TIPO DE SERVICIO:	Familias Críticas	
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinador (a) de Trabajo Social				
8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Otorgar el apoyo solicitado y comprobar su entrega	07	7.2 Entrega para la justificación de cheque emitido, factura correspondiente sellada y firmada por Encargada (o) de Atención a Casos; a más tardar 5 días hábiles, posteriores a su recepción, recaba sello y firma de recibido del área de Tesorería en copia, e integra al expediente.	Secretaria (o)	Facturas y copias	Apoyo otorgado
		7.3 Elabora recibo del apoyo otorgado y recaba firma del beneficiario con nombre y fecha, integrando al expediente.	Trabajador (a) Social de Centro DIF	DDC/JDC/TS/031 DDC/JDC/TS/016	
Dar seguimiento y evaluar cierre del caso	08	8.1 Promueve la autorización de apoyo solicitado en instituciones afines, y verifica el otorgamiento del producto y/o servicios, requiriendo respuesta por escrito.	Secretaria (o)	DDC/JDC/TS/014	Grupo de Familias Críticas en 2do. Nivel
		8.2 Recibe y registra respuesta de institución afín, integrando en expediente y haciendo de conocimiento a Encargada (o) de Atención a Casos y Trabajo Social Operativo.			
		8.3. Si el caso está clasificado como familia crítica en 2do, nivel continua el proceso, si es familia crítica en primer nivel continua en 8.6.	Trabajador (a) Social de Centro DIF	DDC/JDC/TS/022	
		8.4 Verifica cumplimiento de los compromisos contraídos, tanto por la familia como por la institución y registra los avances por lo menos 1 vez al mes, en reunión de grupo de apoyo de familias críticas en 2do. Nivel.			
		8.5. Al concluir el periodo programado del grupo de familias críticas en 2do. Nivel realiza clausura de actividades grupales y determina cierre del caso.			
		8.6 Realiza ficha informativa para cierre de caso, derivando por medio de T.S. Operativo, a Encargada (o) de Atención a Casos y Coordinación de Trabajo social para su Visto Bueno.	Secretaria (o)	Expediente	
		8.7 Resguarda y archiva en consecutivo el expediente elaborado como constancia escrita del servicio otorgado.			
8.5 Elabora informe de actividades para entregar a la Jefatura y Dirección de Desarrollo Comunitario y Planeación, Evaluación y Sistemas, recabando sello y firma de recibido con copia para archivo.	Encargada (o) de Atención a Casos	DDC/JDC/TS/010 DDC/JDC/TS/011 DDC/JDC/TS/012	Informe mensual		
8.6 Coordina y apoya para que los procedimientos del servicio se lleven a cabo correctamente.					
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 4	DE: 4



DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara	FORMATO: DO-PR03.1
2. DIRECCIÓN:	Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario	

3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos	4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-4.1.4.2 TOMO I
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Atención de Casos	6. TIPO DE SERVICIO:	Investigación
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinador (a) de Trabajo Social		

8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Gestionar la obtención y administrar los insumos y materiales para otorgar el servicio	01	1.1 Gestiona en los departamentos correspondientes los materiales e insumos necesarios para otorgar el servicio de Atención a Casos, el cual contendrá visto bueno de la Jefatura y Dirección de Desarrollo Comunitario.	Encargada (o) de Atención a Casos	Memorando vales de almacén.	Servicio digno
		1.2 Informa y promueve la asistencia y participación en las actividades y capacitaciones convocadas por las Jefaturas Normativas.		Memorando de invitación.	
		1.3 Convoca y programa reuniones de equipo de Trabajo Social y Comité de Casos, para establecer estrategias y acciones en la realización y mejoramiento del servicio de Atención a Casos.		Orden del día y documentos a revisar.	Personal capacitado.
		1.4 Registra la asignación de material e insumos para su control, conservación y buen uso en el servicio de Atención a Casos.		Registro de almacén	Material e insumos entregados
		1.5 Entrega al personal involucrado en el servicio de Atención a Casos, el resguardo de materiales e insumos necesarios para otorgar el servicio.		Secretaria (o) Salida de almacén	
Evaluar y derivar a zona operativa el caso presentado.	02	2.1 Recibe caso derivado de Ventanilla Única, reporte telefónico, Jefaturas del Sistema DIF Guadalajara y/o Instituciones afines, especificando la necesidad de investigación, verificando documentación de respaldo anexa.	Encargada (o) de Atención a Casos	DDC/JDC/TS/017	Caso asignado a zona
		2.2. Asigna a Trabajo Social Operativo de Zona correspondiente, estableciendo coordinación para evaluar y analizar información del caso y determinar posibles líneas de acción.		DDC/JDC/TS/018	
		2.4 Evalúa y deriva a Trabajadora Social del Centro DIF, correspondientes a la zona, que otorgará la atención, de acuerdo a la ubicación geográfica del domicilio del usuario, realizando registro y otorgando número de expediente.	Trabajo Social Operativo	Registro de Casos de Zona	Caso derivado a centro
Investigar la situación socioeconómica y familiar, estableciendo prioridades en las necesidades del caso.	03	3.1 Realiza visita domiciliaria, dentro de las 24 horas siguientes a la fecha de asignación; aplicando hoja de entrevista a indicados y colaterales, así como estudio socio familiar y en caso necesario solicitando documentación de respaldo necesaria, para recopilar la información solicitada	Trabajador (a) Social de Centro DIF	Guía Roji; DDC/JDC/TS/019 DDC/JDC/TS/020 DDC/JDC/TS/014 DDC/JDC/TS/022	Caso investigado
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1	DE: 2

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS						
	1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara			FORMATO: DO-PR03.1	
	2. DIRECCIÓN:	Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario				
3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos		4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-3.1.4.2 TOMO I		
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Apoyo de trabajo social a los programas de CDI, CDC, CEE y CENI.		6. TIPO DE SERVICIO:	Atención a solicitantes para ingreso a CDI.		
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinador (a) de Trabajo Social					
8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA	
Recibir e informar a los padres de familia.	01	1.1 Brinda información al Padre de Familia de los servicios y entrega listado de requisitos, para ingreso a CDI.	Trabajadora Social	Listado de Requisitos	Padres de Familia Informados	
		1.2 Indica a los padres solicitantes las obligaciones y prestaciones que brinda el CDI.		Libreta de Registro		
		1.3 Informa si existen lugares vacantes.				
		1.4 Comunica sobre fecha probable para llenado de solicitud de lista de espera. Cita para entrevista de ingreso.				
		1.5 Avisa verbal ó telefónicamente a los Padres de Familia, de la fecha de 1ra entrevista.				
		1.6 Indica a Padres de Familia, fecha para entrevista y entrega formato con requisitos de ingreso.		Formato de Requisitos de ingreso DC/TS/008		
		1.7 Realiza entrevista inicial donde se explica el trámite de ingreso y se valora de manera superficial situación socioeconómica.		Entrevista		
		1.8 Otorga cita para aplicar Estudio Socioeconómico de CDI.		Formato de Estudio Socio económico DC/TS/009		
		1.9 Realiza valoración para solicitud de condonación de pago en exámenes clínicos formatos DC/TS/010, ante el laboratorio del Sistema en situación económica precaria Infantil aplicando el formato de ESE.		Estudio Socioeconómico		Muestras entregadas
		1.10 Entrega ESE el solicitante para presentarlo al Laboratorio y realizar la condonación.				
		1.11 Entrega el solicitante muestras de laboratorio, estudio socioeconómico, en el Laboratorio de DIF Guadalajara.				
Realizar estudio socioeconómico	02	2.1 Revisa la papelería solicitada y se entrega el expediente. De faltar algún documento se realiza 2da cita (documentos: copias de acta de nacimiento, cartilla de vacunación, CURP, acta de matrimonio en caso de ser soltero acta de nacimiento de cada padre.		Documentos para tramite de ingreso	Documentos revisados	
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1	DE: 3	



DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

	1. DEPENDENCIA: Sistema DIF Guadalajara		FORMATO: DO-PR03.1		
	2. DIRECCIÓN: Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario				
3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos		4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-3.1.4.2 TOMO I	
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Apoyo de trabajo social a los programas de CDI, CDC, CEE y CENI.		6. TIPO DE SERVICIO:	Atención a solicitantes para ingreso a CDI.	
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinador (a) de Trabajo Social				
8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Realizar estudio socioeconómico	02	2.2 Acude el Padre de Familia y el menor con la Trabajadora Social, la cual indica las obligaciones del solicitante, la normatividad en el CDI y explica su función dentro del mismo.	Trabajadora Social	Normativa DC/TS/011	Padres de Familia Informados
		2.3 Elabora ESE para conocer su situación actual, se conforma carpeta de expediente anexando la documentación y agregando formatos de Record en actualización de cuotas y cambios, se elabora ficha del menor que contiene datos personales y laborales de los Padres.		Ficha del menor DC/TS/012	Padres en trámite de ingreso.
		2.4 Fija cuota a término de la entrevista la cual es determinada por los siguientes porcentajes: a) 10 % por un menor, b) 15% por dos menores y c) 20% por tres menores.		Entrevista	Asignación de Cuota
		2.5 Informa al Padre de Familia la cuota asignada. Si el Padre de Familia acepta la cuota sigue el procedimiento, si no termina.			
		2.6 Integra expediente con la documentación (Datos del Menor DC/TS/019 y Hoja de Ingreso DC/TS/020) recabada durante el proceso		Documentos completos	Expediente integrado
		2.7 Turna el expediente para recabar información complementaria de psicología, médico y entrega a Dirección del Centro.		Expediente	Alta del menor
		2.8 Recibe expediente completo de Dirección del CDI, para elaborar alta del menor.		Estudio Socioeconómico con record de actualización de cuotas y fichas de identificación	Padres en trámite de ingreso.
		2.9 Entrega expediente completo la Trabajadora Social de Centro de Desarrollo Infantil, para archivar quedando bajo su resguardo y responsabilidad.			
Actualizar expediente	03	3.1 Analiza contenido de cartas de trabajo que se integraran en el expediente. Si existe duda realiza visita domiciliaria o corrobora datos vía telefónica, si no se archiva expediente, continuando en el 4.1		Cartas de Trabajo	Menores ingresados.
		3.2 Verifica expediente del menor para saber si existen cambios de sala DC/TS/013, de cuota, cambio interno de Centro de Desarrollo Infantil.		Expediente	
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 2	DE: 3

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS						
		1. DEPENDENCIA: Sistema DIF Guadalajara			FORMATO: DO-PR03.1	
		2. DIRECCIÓN: Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario				
3. NOMBRE DEL PROYECTO:		Manual de Procedimientos		4. CÓDIGO PROYECTO: MP-3.1.4.2 TOMO I		
5. NOMBRE DEL SERVICIO:		Apoyo de trabajo social a los programas de CDI, CDC, CEE y CENI.		6. TIPO DE SERVICIO: Atención a solicitantes para ingreso a CDI.		
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:		Coordinador (a) de Trabajo Social				
8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA	
Actualizar expediente	03	3.3 Constata datos en expediente. Si son correctos se archiva, si no baja automática.	Trabajadora Social	Expediente	Menores ingresados.	
Realizar informe de actividades	04	4.1 Recibe por parte de la Coordinación de Trabajo Social Estadísticas Mensualmente para su vaciado, mediante ruta programada por Servicios Generales del Sistema DIF, la segunda semana de cada mes.		Trabajadora Social	Formatos de Estadísticas DC/TS/002	Estadísticas Recibidas
		4.2 Envía estadística la Trabajadora Social la tercera semana de cada mes mediante ruta programada por Servicios Generales del Sistema DIF a la Coordinación de Trabajo Social, informando cuántos Estudios Socioeconómicos se realizaron para ingreso al CDI.			Vaciado de Información en formatos de Estadísticas DC/TS/002	Estadísticas Entregadas
		4.3 Regresa las estadísticas la Coordinación de Trabajo Social con firma y sello de recibido, por ruta programada por Servicios Generales.	Secretaria	Estadísticas DC/TS/002 y Sellos de la Coordinación	Estadísticas Enviadas	
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 3	DE: 3	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS						
	1. DEPENDENCIA:		Sistema DIF Guadalajara		FORMATO: DO-PR03.1	
	2. DIRECCIÓN:		Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario			
3. NOMBRE DEL PROYECTO:		Manual de Procedimientos		4. CÓDIGO PROYECTO:		
5. NOMBRE DEL SERVICIO:		Apoyo de trabajo social a los programas de CDI, CDC, CEE y CENI.		6. TIPO DE SERVICIO:		
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:		Coordinador (a) de Trabajo Social				
8. PROCEDIMIENTO		9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Revisar situación de menores en salas.		01	1.1 Realiza visita la Trabajadora Social a cada sala, donde se obtienen reportes de educadoras hacia el menor.		Centro de Desarrollo Infantil	Supervisión de Salas
			1.2 Verifica la Trabajadora Social, que se lleve a cabo la Programación planeada semanalmente.			
Informar a dirección del centro, la conducta de los menores.		02	2.1 Comunica al Equipo Interdisciplinario sobre problemática de los menores reportados.	Trabajadora Social	Informe	Padres de Familia Informados
			2.2 Entrega informe a los Padres, verbal o escrito de actividades de los menores para mejorar su conducta.			
			2.3 Comunica a los Padres de Familia la situación del menor y se indica los medios donde pueden tener más orientación.			
			2.4 Entrega suspensión firmada por Equipo Interdisciplinario a los Padres de Familia, en caso de no tener resultados positivos con el menor.			
			2.5 Solicita la Trabajadora Social, los resultados de tratamientos externos para mejorar su conducta, y se envían al departamento de psicología.			
14. FECHA DE ELABORACIÓN:		2013		15. REVISIÓN No.:		02
				HOJA:		1
				DE:		1



DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

	1. DEPENDENCIA: Sistema DIF Guadalajara		FORMATO: DO-PR03.1		
	2. DIRECCIÓN: Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario				
3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos		4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-3.1.4.2 TOMO I	
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Apoyo de trabajo social a los programas de CDI, CDC, CEE y CENI.		6. TIPO DE SERVICIO:	Apoya en actividades y programas en CDI, CDC, CEE y CENI.	
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinador (a) de Trabajo Social				
8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Revisar fechas de eventos especiales	01	1.1 Coordina mensualmente los eventos especiales en los cuales Trabajo Social apoyará a Dirección del Centro y/o programa. 1.2 Participa en los eventos programados	Trabajadora Social	Dirección de Centro de Desarrollo Infantil.	Apoyo en actividades y eventos.
Brindar apoyo en los eventos.	02	2.1 Establece horarios y actividades que realizará la Trabajadora Social, en dichos eventos. 2.2. Apoya en actividades establecidas en el CDI, en ausencia de la Directora del Centro, el Equipo Técnico asumirá responsabilidad y toma de decisiones.			
Realizar informe de actividades	03	3.1 Realiza, la Trabajadora Social, el resultado de actividades por escrito para enviarlo a la Coordinación de Trabajo Social, mediante ruta programada por Servicios Generales del Sistema DIF. 3.2 Evalúa el resultado de las actividades realizadas, enviándolo a la Coordinación de Trabajo Social.		Informe de Actividades.	Informe entregado.
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1	DE: 1



DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

	1. DEPENDENCIA: Sistema DIF Guadalajara		FORMATO: DO-PR03.1			
	2. DIRECCIÓN: Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario					
3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos		4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-3.1.4.2 TOMO I		
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Apoyo de trabajo social a los programas de CDI, CDC, CEE y CENI.		6. TIPO DE SERVICIO:	Actualización anual de cuotas en CDI y CEE.		
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinador (a) de Trabajo Social					
8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA	
Solicitar cartas de trabajo a padres de familia	01	1.1 Pide la Trabajadora Social, cartas de Trabajo a Padres de Familia una vez al año, de los menores inscritos.	Trabajadora Social	Carta de Trabajo	Cuota asignada	
		1.2 Valora y actualizar cuotas para el pago de la mensualidad del menor.				
Actualizar cuotas en inicio de cada ciclo escolar.	02	2.1 Recibe, la Trabajadora Social, cartas de trabajo y constata vía telefónica el salario de los padres, si es verídico se integran en el expediente del menor y finaliza, si no, se informa a los Padres de Familia que no procede el trámite y se solicita nuevamente la información real, continuando con el trámite.		Llamada telefónica	Expediente del menor	
		2.2 Proporciona, la Trabajadora Social a Padres de Familia, la cuota que registrará en el ciclo escolar.		Datos de Cuota	Padres de Familia Informados	
		2.3 Entrega, la Trabajadora Social, relación de cuotas actualizadas de los menores, por medio de escrito a Dirección del Centro Desarrollo Infantil.		Control de Cuotas DC/TS/015	Listado de Cuotas	
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1	DE: 1	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS						
	1. DEPENDENCIA:		Sistema DIF Guadalajara			FORMATO: DO-PR03.1
	2. DIRECCIÓN:		Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario			
3. NOMBRE DEL PROYECTO:		Manual de Procedimientos		4. CÓDIGO PROYECTO:		MP-3.1.4.2 TOMO I
5. NOMBRE DEL SERVICIO:		Apoyo de trabajo social a los programas de CDI, CDC, CEE y CENI.		6. TIPO DE SERVICIO:		Atención al programa de nutrición (Despensas) en CDI, CDC, CEE, CENI y Colonias.
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:		Coordinador (a) de Trabajo Social				
8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA	
Difundir a la comunidad los servicios alimentarios	01	1.1 Promociona la Trabajadora Social, el programa alimentario en la comunidad mediante el uso de material de difusión.	Trabajadora Social	Centro y Comunidad.	Usuarios de Programas Informados.	
		1.2 Solicita orientación el usuario de los requisitos para acceder al programa.		Recepción del Centro		
		1.3 Proporciona información al solicitante sobre los requisitos.		Requisitos		
Aplicar cédula de inscripción	02	2.1 Valora el caso y si es sujeto de apoyo se aplica cédula de verificación socioeconómica DC/TS/016, si no se da por terminado el trámite.		Entrevista		
		2.2 Solicita los documentos correspondientes e integra el Padrón Oficial el cual debe actualizarse cada año y/o cuando se de de baja algún beneficiario.		Padrón de Beneficiarios DC/TS/016		Cédulas de Verificación
Publicar lista de familias aprobadas	03	2.3 Deriva documentos integrados a la Coordinación de Trabajo Social, para su envío posterior a la Coordinación de Nutrición, una vez valorados se remite nuevamente al Centro.	Trabajadora Social	Recepción del Centro	Usuarios de Programas.	
		3.1 Publica en un lugar visible del Centro el Padrón de Beneficiarios, indicando las altas.				
Formar comité de vigilancia	04	3.2 Informa a los beneficiarios la causa por la que no fueron sujetos del apoyo. Ejemplos de xq no puede ser sujeto.		Salón de usos múltiples o patio del Centro.		
		4.1 Lleva a cabo una junta de información para beneficiarios, y comunica la formación del Comité de vigilancia, cuya acta se envía a la Coordinación de Nutrición.		Vaciado de pláticas DC/TS/007	Cronograma	
		4.2 Elabora por escrito cronograma mensual de pláticas, describiendo el tema a impartir al Grupo de PAAD.		Salón de usos múltiples o patio del Centro.	Usuarios de Programas Beneficiados.	
4.3 Imparte pláticas mensuales, nombrando lista de asistencia del Grupo PAAD.						
Supervisar el proceso de entrega	05	5.1 Entrega despensas a las personas beneficiadas por el programa y cobra una cuota de recuperación que es depositada a un número de cuenta del DIF Jalisco.	Salón de usos múltiples o patio del Centro.	Usuarios de Programas Beneficiados.		
		5.2 Entrega a la coordinación de Nutrición los depósitos de las despensas entregadas.....				
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1	DE: 2	



DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

	1. DEPENDENCIA: Sistema DIF Guadalajara		FORMATO: DO-PR03.1		
	2. DIRECCIÓN: Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario				
3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos		4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-3.1.4.2 TOMO I	
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Apoyo de trabajo social a los programas de CDI, CDC, CEE y CENI.		6. TIPO DE SERVICIO:	Atención al programa de nutrición (Despensas) en CDI, CDC, CEE, CENI y Colonias.	
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinador (a) de Trabajo Social				
8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Supervisar el proceso de entrega	05	5.2 Recaba firmas de recibido en formato DC/TS/018, las cuales se envían a la Coordinación de Nutrición.	Trabajadora Social	Salón de usos múltiples o patio del Centro.	Usuarios de Programas Beneficiados
Elaborar informe de actividades	06	6.1 Recibe por parte de la Coordinación de Trabajo Social Estadísticas Mensuales para su vaciado, a través de ruta programada por servicios generales del Sistema DIF, la segunda semana de cada mes.		Formatos de Estadísticas DC/TS/003	Estadísticas Recibidas
		6.2 Envía Estadística la Trabajadora Social, la tercera semana de cada mes, a la Coordinación de Trabajo Social, mediante ruta programada por Servicios Generales del Sistema DIF, informando sobre el número de Despensas entregadas, participantes y pláticas impartidas.		Vaciado de Información en Formatos de Estadísticas DC/TS/003	Estadísticas Entregadas
		6.3 Regresa las Estadísticas la Coordinación de Trabajo Social, con firma y sello de recibidos, por ruta programada por Servicios Generales.	Estadísticas DC/TS/003 y Sellos de la Jefatura	Estadísticas Enviadas	
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013		15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 2 DE: 2



DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara			FORMATO: DO-PR03.1	
2. DIRECCIÓN:	Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario				
3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos	4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-3.1.4.2 TOMO I		
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Apoyo de trabajo social a los programas de CDI, CDC, CEE y CENI.	6.TIPO DE SERVICIO:	Atención al programa de nutrición (Desayunos Escolares en la modalidad de frío), en CDI, CDC, CEE y CENI.		
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinador (a) de Trabajo Social				
8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Promover el programa en escuelas o centros del Sistema de Desarrollo Integral para la Familia Guadalajara.	01	1.1 Promociona el Programa de desayunadores en los Centros escolares cercanos a la comunidad, mediante visita al responsable del mismo.	Trabajadora Social	Escuelas y Centros	Menores Beneficiados
		1.2 Recibe desayunadores asignados por parte de la Coordinación de Nutrición, con la documentación correspondiente.		Oficio de enterado	Desayunador asignado
		1.3 Entabla coordinación con responsables de planteles educativos para la operación del desayunador, informando sobre el proceso de recepción, entrega y forma de pasos de los mismos.		Responsable de desayunador asignado	Menores Beneficiados
Elaborar el padrón de beneficiarios	02	2.1 Recibe documentación por parte de la Coordinación de Nutrición, para el levantamiento del padrón de beneficiarios, el cual se entrega al responsable del centro escolar, explicando la forma de llenado y el tiempo de entrega.		Documentos entregados	Padrón de Beneficiarios
		2.2 Recibe documentación integrada de los centros escolares, revisando que cumpla los requisitos correspondientes, enviando esta información a la Coordinación de Trabajo Social para su remisión posterior al Programa de Nutrición.			
Supervisar el proceso de entrega	03	3.1 Realiza supervisión periódica sobre la operatividad del programa en los centros escolares y/o en donde se encuentren los desayunadores que corresponden a su zona.		Desayunador informado	Supervisión
		3.2 Informa sobre la atención y distribución de los desayunos a los responsables del Centro Escolar. Ejemplo			
Elaborar informe de actividades	04	4.1 Elabora por escrito resultado de la supervisión del desayunador asignado. Ejemplo de la supervisión	Documentos entregados DC/TS/021	Formatos de Supervisión	
		4.2 Envía los resultados a la Coordinación de Trabajo Social, quien a su vez firma de Visto Bueno y lo remite al Programa de Nutrición, por ruta programada por servicios generales.	Documentos enviados		
		Falta como recaban las comprobaciones de pago			
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1	DE: 1



DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

	1. DEPENDENCIA: Sistema DIF Guadalajara		FORMATO: DO-PR03.1		
	2. DIRECCIÓN: Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario				
3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos		4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-3.1.4.2 TOMO I	
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Apoyo de trabajo social a los programas de CDI, CDC, CEE y CENI.		6. TIPO DE SERVICIO:	Atención al programa de nutrición (Desayunos Escolares en la Modalidad de Caliente), en CDI, CDC, CEE y CENI.	
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinador (a) de Trabajo Social				
8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Promover el programa en escuelas o centros del Sistema de Desarrollo Integral para la Familia Guadalajara.	01	1.1 Promociona el Programa de desayunadores en los Centros escolares cercanos a la comunidad, mediante visita al responsable del mismo.	Trabajadora Social	Escuelas y Centros	Menores Beneficiados
		1.2 Recibe desayunadores asignados por parte de la Coordinación de Nutrición, con la documentación correspondiente.		Oficio de enterado	Desayunador asignado
		1.3 Entabla coordinación con responsables de planteles educativos para la operación del desayunador, informando sobre el proceso de recepción, entrega y forma de pasos de los mismos.		Responsable del Desayunador	Menores Beneficiados
Supervisar el proceso de entrega	02	2.1 Realiza supervisión periódica sobre la operatividad del programa en los centros escolares.	Trabajadora Social	Desayunador informado	Supervisión
		2.2 Informa sobre la atención y distribución de los desayunos a los responsables del Centro Escolar. Ejemplo			
Elaborar informe de actividades	03	3.1 Elabora por escrito resultado de la supervisión del desayunador asignado. Ejemplo de la supervisión	Trabajadora Social	Documentos entregados DC/TS/021	Formato de Supervisión
		3.2 Envía a la Coordinación de Trabajo Social, quien a su vez firma de Visto Bueno y lo remite a la Coordinación de Nutrición, por ruta programada por servicios generales.			
		Falta como recaban las comprobaciones de pago			
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013		15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1 DE: 1

		DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS				
		1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara			FORMATO: DO-PR03.1
2. DIRECCIÓN:		Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario				
3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos			4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-3.1.4.2 TOMO I	
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Apoyo de trabajo social a los programas de CDI, CDC, CEE y CENI.			6. TIPO DE SERVICIO:	Atención de grupos de adultos mayores (60 años en adelante) DAIAM, CDI, CDC, CEE, CENI y COLONIAS.	
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinador (a) de Trabajo Social					
8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Promover la integración de los adultos mayores a los grupos de 3era. Edad.	01	1.1 Invita a la Población abierta con la edad requerida, a integrarse a los grupos establecidos en los Centros o Colonias.			Centros y Comunidad.	Población de la 3era. Edad Informada
		1.2 Elige el Grupo de Adultos Mayores, la Mesa Directiva al principio del año, la Trabajadora Social da a conocer el cargo a desempeñar, también levanta acta constitutiva, y recaba firmas de aceptación, remitiendo una copia de ésta a DAIAM.			Salón de usos múltiples, patio del Centro ó Colonias.	
		1.3 Concienciar, motiva y encamina a los adultos mayores en su participación e interacción en los grupos establecidos.				
Coordinar actividades sociales, recreativas y culturales	02	2.1 Elabora el Cronograma anual de actividades del Grupo (en coordinación con la mesa directiva). Si es necesario se entabla coordinación con DAIAM para depender de medios de transporte, si no sigue el procedimiento.		Trabajadora Social	Vaciado de actividades DC/TS/017	Cronograma
		2.2 Envía la Trabajadora Social cronogramas Anuales a la Coordinación de Trabajo Social, a través de ruta programada por Servicios Generales del Sistema DIF.			Cronogramas DC/TS/017	Cronograma entregado
		2.3 Da lectura ante el grupo de los comunicados emitidos por DAIAM. A que actividades los integran			Salón de usos múltiples, patio del Centro ó Colonias.	Población de la 3era. Edad Beneficiada
		2.4 Coordina los diferentes eventos anuales organizados por DAIAM, asumiendo la participación activa del grupo en los mismos.				
		2.5 Sensibiliza a los Adultos Mayores en lo referente a temas encaminados al Desarrollo Integral de su persona.				
		2.6 Informa sobre los beneficios de las credenciales INSEN y Plan Venerable, así como los lugares para su tramitación y documentación requerida para la obtención de la misma.				
		2.7 Recaba en los casos especiales documentación completa para el trámite de Credenciales INSEN y Plan Venerable para su tramitación directa en DAIAM.				
		Documentos completos	Población de la 3era. Edad Beneficiada			
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA:	1	DE: 2



DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS

	1. DEPENDENCIA:	Sistema DIF Guadalajara					FORMATO: DO-PR03.1
	2. DIRECCIÓN:	Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario					
3. NOMBRE DEL PROYECTO:	Manual de Procedimientos			4. CÓDIGO PROYECTO:	MP-3.1.4.2 TOMO I		
5. NOMBRE DEL SERVICIO:	Apoyo de trabajo social a los programas de CDI, CDC, CEE y CENI.			6. TIPO DE SERVICIO:	Atención de grupos de adultos mayores (60 años en adelante) DAIAM, CDI, CDC, CEE, CENI y COLONIAS.		
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Coordinador (a) de Trabajo Social						
8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA		
Actualizar el padrón de integrantes de los grupos de 3era edad.	03	3.1 Elabora directorio de integrantes de los grupos correspondientes.	Trabajadora Social	Direcciones de la población inscrita en el padrón	Programa DAIAM		
		3.2 Remite copia a DAIAM de los Grupos formados y actualiza padrón..... cómo lo hace o realiza visitas domiciliarias cuando un adulto mayor falta constantemente.					
Elaborar informe mensual de actividades a jefatura de trabajo social	04	4.1 Indica a la Coordinación de Trabajo Social, los Grupos atendidos en Centros y Colonias, pláticas impartidas, eventos realizados, número de integrantes, de participantes y credenciales INSEN y Plan Venerable tramitadas en DAIAM, enviándolo mediante ruta programada por Servicios Generales del Sistema DIF Guadalajara	Secretaria	Vaciado de actividades DC/TS/017	Estadísticas		
		4.2 Regresa las Estadísticas la Coordinación de Trabajo Social con firma y sello de recibido, por ruta programada por servicios generales.		Estadísticas DC/TS/003 y Sellos de la Coordinación	Estadísticas Enviadas		
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013	15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 2	DE: 2		

 DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS					
1. DEPENDENCIA:		Sistema DIF Guadalajara			FORMATO: DO-PR03.1
2. DIRECCIÓN:		Dirección de Desarrollo Comunitario/Jefatura de Desarrollo Comunitario			
3. NOMBRE DEL PROYECTO:		Manual de Procedimientos		4. CÓDIGO PROYECTO: MP-3.1.4.2 TOMO I	
5. NOMBRE DEL SERVICIO:		Apoyo de trabajo social a los programas de CDI, CDC, CEE y CENI.		6. TIPO DE SERVICIO: Atención al programa de casos, en CDI, CDC, CEE y CENI.	
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO:		Coordinador (a) de Trabajo Social			
8. PROCEDIMIENTO	9.No.	10. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	11. PUESTO Y/O ÁREA	12. INSUMO	13. SALIDA
Recibir solicitud de apoyo de la jefatura de casos.	01	1.1 Recibe documentación revisando la solicitud de apoyo y contactando al solicitante para establecer cita.		Solicitud de Apoyo	Contactar a la población beneficiada
		1.2 Recibe petición de apoyo directamente del solicitante, solicitando a Atención de Casos, el número de caso asignado al mismo, para su investigación correspondiente.		Libreta de Registro de la Zona Correspondiente	Visita Domiciliaria
Realizar visita domiciliaria.	02	2.1 Acude al domicilio correspondiente para realizar entrevista al solicitante y/o responsable		Visita Domiciliaria	Usuarios del Programa en proceso de apoyo.
		2.2 Verifica la viabilidad de la petición, Si el solicitante se encuentra se aplica ESE, si no se le deja aviso de visita y números telefónicos para contactar y citar nuevamente y así poder realizar el ESE y pasa al 2.1.		Libreta de Registro	
Aplicar estudio socioeconómico.	03	3.1 Realiza entrevista aplicando ESE formato DC/TS/004, ya sea en el domicilio del solicitante atendiendo una solicitud previa ó en la oficina en aquellos casos urgentes, proporcionando visita domiciliaria en fecha posterior para corroborar datos, pasa al 4.1	Trabajadora Social	Entrevista en Oficina de Trabajo Social ó Domicilio del Solicitante.	
		3.2 Verifica los datos. Si son verídicos sigue el proceso, si no se cancela la petición y finaliza.		Datos Generales	
Realizar ficha informativa.	04	4.1 Elabora informe detallado de la situación que guarda el caso.		Informe, Ficha Informativa DC/TS/022	Ficha Informativa
		4.2 Envía ficha informativa a Atención de Casos, para firmas correspondientes.			
Enviar informe a jefatura de trabajo social.	05	5.1 Integra y remite el expediente del solicitante a Atención de Casos, para el trámite correspondiente, estando pendiente del seguimiento necesario con Trabajo Social Operativo.		Documentos completos	Expediente Completo del Solicitante
		5.2 Informa mensualmente a la Coordinación de Trabajo Social mediante Estadísticas a través de ruta programada por Servicios Generales del Sistema DIF, las personas atendidas en casos urgentes y familias críticas en lo que respecta a canalizaciones.		Vaciado de Estadísticas DC/TS/001	Estadísticas entregadas
		5.3 Regresa las Estadísticas la Coordinación de Trabajo Social, con firma y sello de Recibido a través de ruta programada por servicios generales.	Secretaria	Estadísticas DC/TS/001 y sellos de Coordinación	Estadísticas Enviadas
14. FECHA DE ELABORACIÓN:	2013		15. REVISIÓN No.:	02	HOJA: 1 DE: 1

