



MANUAL OPERATIVO

PROGRAMA CAETF

**CENTRO DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA
EN TERAPIA FAMILIAR, SAN ONOFRE**





Manual Operativo
Centro de Atención Especializada en
Terapia Familiar “San Onofre”



CONTENIDO

1. Reseña Histórica	2
2. Marco Jurídico	2
3. Justificación	3
4. Organigrama	4
5. Descripción de Funciones	5
6. Objetivo General.....	10
7. Objetivos Específicos	10
8. Población Objetivo.....	11
9. Políticas de Operación	11
10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición	12
11. Flujograma del programa.....	14
12. Servicios	15
13. Plan de emergencias.....	16
14. Autorizaciones	17
15. Sistema de Control.....	18
16. Bitácora de revisiones.....	19



1. Reseña Histórica

El Centro de Atención Especializada en Terapia Familiar “San Onofre” fue inaugurado el día 8 de diciembre del año de 2011, y a partir del mes de enero de 2012 abrió sus puertas para la atención a las familias de la zona metropolitana de Guadalajara, privilegiando por su ubicación geográfica a la zona de Oblatos, dando satisfacción de igual manera a solicitudes de atención psicológica directa y de canalizaciones intra e interinstitucionales.

El concepto a partir del cual se crea este Centro, surge de la reiterada demanda de la población por servicios psicológicos en esta zona, toda vez que se observan altos índices de violencia intrafamiliar, adicciones, delincuencia, pandillerismo, etc.

Esta situación demanda que la atención se enfoque en las familias, y para dar una atención profesional más apropiada se resuelve hacer el abordaje de la problemática social y familiar con el modelo teórico-práctico de la Terapia Familiar Sistémica.

2. Marco Jurídico

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos D. O. 05/2/1917 Artículo 4º.- de la Asistencia Social y protección a la Salud.

Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social D. O. 09/01/1986 Compilación de Legislación sobre Menores Tomo III.

Decreto por el que se aprueba la convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres. Convención de Belén do Para D. O. 12/12/1996.

Guía técnica para el análisis y desarrollo institucional de las organizaciones públicas. Presidencia de la República Coordinación General de Estudios



Manual Operativo Centro de Atención Especializada en Terapia Familiar “San Onofre”



Administrativos Capítulo III IV Y V.

Ley General de Salud Artículos 1, 2 y 3 Bases y modalidades para el acceso a la salud, Bienestar físico y mental.

Ley Estatal de Salud Título III Servicios de Salud, Capítulo VII de la Salud Mental Artículos 72, 73 y 74.

Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco Titulo VI de la habilitación y rehabilitación.

Capítulo III Orientación y tratamiento psicológico, Artículo 164 y 165 Libro II Instituciones de Asistencia Social Pública. Título I DEL Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Artículo 18 y 19.

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

Frente a la creciente e innegable descomposición del tejido social en que nos encontramos, en las familias de la zona metropolitana de Guadalajara se observa problemas sociales, tales como altos índices violencia intrafamiliar, suicidios, adicciones, depresión, entre otros.

Por estas razones el Sistema DIF Guadalajara, crea este Centro de Atención Especializada en Terapia Familiar, considerando de importancia y trascendencia para la comunidad tapatía, que se brinde una atención profesional especializada de alto impacto en las familias más vulnerables.

Los servicios terapéuticos que se brindan en el CAETF son una oportunidad para

que las familias tapatías cuenten con asesoría y apoyos terapéuticos por parte de personal calificado y profesional de la salud mental, consiguiendo las herramientas eficaces para la solución de problemas, toma de decisiones, planeaciones y mejoramiento de alteraciones emocionales, conductuales, de actitud y como apoyo en casos de violencia intrafamiliar y/o de género.

4. Organigrama



5. Descripción de Funciones

Encargado (a) de CAETF San Onofre

1. Verificar el funcionamiento de las instalaciones, de los equipos y de los sistemas de seguridad para la correcta operación del centro, diariamente al comenzar la jornada, en caso de ausentarse esta función la realiza la secretaria del centro.
2. Verificar que las áreas a su cargo, estén capturando la atención a los usuarios por medio de la plataforma electrónica.
3. Realizar las gestiones necesarias ante las áreas correspondientes para aplicar las correcciones necesarias para la correcta operación del centro.
4. Coordinar y dirigir las acciones del personal para el funcionamiento del centro.
5. Mantener enlace constante con el Sistema DIF Estatal para vigilar y coordinar en conjunto, los temas de Capacitación y Actualización Profesional del personal, así como de las posibles incidencias en el servicio.
6. Mantener el enlace interinstitucional para el intercambio de información sobre los asuntos relacionados a derivaciones y casos que se intervienen de manera conjunta e interdisciplinaria.
7. Promover la actualización profesional y la capacitación constante del personal, ya sea a nivel institucional como privada.
8. Organizar congresos, cursos, talleres y seminarios relativos a la materia de trabajo del Centro, con fines de actualización en Terapia Familiar Sistémica.
9. Establecer contacto con el área de Capital Humano respecto a las Instituciones de Educación Superior para ofrecer espacios de prácticas profesionales y prestación de servicio social a los alumnos en formación y coordina las actividades de estos en su desempeño.
10. Coordinar las reuniones semanales del equipo interdisciplinario para el análisis de casos y asesorías de intervención psicoterapéutica.
11. Supervisar y asesorar el trabajo psicoterapéutico del equipo de psicólogos.
12. Es responsable directo del manejo de las finanzas y operación del centro.
13. Hacer el depósito bancario de los ingresos, con la periodicidad necesaria.
14. Realizar la entrega-recepción del equipo, mobiliario y archivos del área, para

- el cambio de administración o cuando le sea requerido.
15. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción ante desastres.
 16. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
 17. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Secretaria

1. Llevar el Registro Único de usuarios en la plataforma electrónica, haciendo los registros de solicitud de servicio de los usuarios, vía telefónica o personal.
2. Orientar y dar información al usuario sobre otros servicios apoyándose en el directorio electrónico.
3. Coordinar con los Psicólogos y la Trabajadora Social la agenda de citas del usuario.
4. Recibir al usuario citado, solicita el importe de la cuota de recuperación de la sesión y elabora el recibo de pago en cada sesión.
5. Avisar al terapeuta de la presencia de (los) usuarios y les conduce al cubículo.
6. Proporcionar diariamente los expedientes de los usuarios a los terapeutas.
7. Expedir las constancias de asistencia al usuario que lo solicita, y recaba la firma del terapeuta, llevando el control del registro de las mismas.
8. Llevar el control del archivo de los expedientes de los usuarios.
9. Solicitar a los terapeutas el informe mensual de los usuarios que se atendieron y el tipo de diagnósticos generados en cada lapso.
10. Realizar y enviar los informes mensuales a DIF Guadalajara con los datos proporcionados por los terapeutas.
11. Elaborar mensualmente el informe de las cuotas recibidas para ser enviado al Departamento de Finanzas
12. Custodiar y administrar la papelería y demás recursos necesarios para la operación diaria del Centro.
13. Capturar diariamente los recibos y demás datos relativos a estadísticas y operación del centro (elaboración de memorándum, de oficios, de



- solicitudes de materiales, de mantenimiento, etc.)
14. Realizar la impresión y lleva el control de las bitácoras de asistencia, así como la elaboración del informe quincenal de las incidencias, para entregar a la Administradora del centro.
 15. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
 16. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
 17. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Trabajadora Social

1. Recibir al usuario y realizar la primera entrevista para determinar si es candidato a recibir atención psicológica en este centro, en caso contrario hace la derivación al servicio indicado.
2. Si el motivo de solicitud de servicio es diferente al que proporciona el centro orienta al usuario y/o en su caso lo canaliza a otra institución o servicio.
3. Realizar estudio socioeconómico y establece la cuota de recuperación del servicio, o en su defecto, hace la gestión correspondiente para que se fije el porcentaje que el usuario pueda cubrir o que se exenta del pago de cuota con el número de folio correspondiente, según sea el caso.
4. Programar y realizar visitas domiciliarias para completar la investigación socioeconómica que así lo requiera.
5. Participar en las reuniones interdisciplinarias semanales para análisis de casos.
6. Integrar y actualizar los datos que corresponden de los expedientes de los usuarios por parte del área de Trabajo Social.
7. Elaborar y enviar el informe mensual al SISTEMA DIF JALISCO
8. Registra las actualizaciones pertinentes y seguimientos en el Sistema Electrónico.
9. Elaborar el periódico mural y se encarga de mantener la información actualizada.

10. Se coordina con la jefatura de su área para aplicar programas o gestionar apoyos a usuarios en situación de vulnerabilidad extrema.
11. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
12. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
13. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

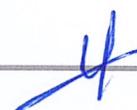
Psicólogo (a)

1. Recibir y atender al usuario que está registrado en su agenda diaria.
2. Realizar primera entrevista psicológica.
3. Valorar al paciente.
4. Hacer el llenado de formatos con los datos clínicos que le corresponden, así como del contrato psicoterapéutico.
5. Capturar información del usuario en plataforma, dar seguimiento en la agenda de pacientes.
6. Elaborar el expediente y las notas de seguimiento.
7. Proporcionar información sobre el manejo de citas de cada paciente en coordinación con la recepción.
8. Reportar altas y bajas de pacientes y elabora los reportes conclusivos y constancias de inasistencia.
9. Se coordina con el encargado del Centro para canalizar a los pacientes que requieran de atención médica especializada, o de otro tipo.
10. Ofrecer y dar pláticas de orientación.
11. Ofrece y coordina talleres de prevención.
12. Canalizar personas que requieren atención especializada por ideación o intento suicida.
13. Interviene en casos de crisis y riesgo suicida.
14. Participar en las reuniones interdisciplinarias semanales para análisis de casos.
15. Participar en programas inter e intrainstitucionales para prevenir, captar,

- orientar y atender a personas o familias que sufren casos de violencia intrafamiliar o maltrato.
16. Se capacita en cursos de actualización profesional tomando al menos 2 por año, con valor curricular.
 17. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
 18. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
 19. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Auxiliar de intendencia

1. Mantener las instalaciones del Centro en condiciones salubres.
2. Barrer y trapear.
3. Lavar los baños.
4. Limpiar escritorios, muebles y equipo de cómputo.
5. Limpiar vidrios y ventanas.
6. Sacar basura de los cestos.
7. Regar y limpiar las plantas.
8. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción ante desastres.
9. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
10. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.



6. Objetivo General

Proporcionar atención psicológica para el bienestar físico y emocional de los sectores más vulnerables de la población tapatía, aportando elementos de cambio positivos en el área de salud mental de los usuarios que acudan a este Centro, brindándoles apoyo con actividades de prevención e intervención psicoterapéutica con un alto nivel de calidad profesional en los ámbitos familiar, individual, de pareja y grupal.

7. Objetivos Específicos

1. Prevenir y atender problemas psicosociales (violencia intrafamiliar, suicidio, baja autoestima, adicciones, entre otros), fomentando la comunicación e integración familiar con los habitantes de la zona metropolitana de Guadalajara.
2. Constituir un espacio de atención psicoterapéutica con un alto nivel de calidad profesional, que dé respuesta a las demandas de solución que genera la problemática del entorno, inherente al contexto y situación social que corresponde a este sector de la población.
3. Desarrollar, promover y aplicar talleres psico-educativos y/o psicoterapéuticos para adultos, adolescentes y niños, que incidan en la generación de soluciones a la problemática social de la comunidad y la familia, (Escuela para padres, Constelaciones familiares, talleres de manejo del estrés, etc.) co-generando alternativas de solución con los participantes.
4. Fomentar el bienestar y la mejora de las relaciones familiares, para elevar la calidad de vida en el entorno social y familiar, con la co-construcción de un modelo propio de intervención, en el marco de la denominada Terapia Sistémica para fortalecer a la familia.



8. Población Objetivo

La población a quienes van dirigidos los programas de atención psicológica son principalmente los sujetos de asistencia social, quienes por alguna situación de vulnerabilidad social se encuentran sin servicios de atención pública o gratuita, como Seguro Popular, Seguro Social, ISSTE, etc.

9. Políticas de Operación

Referente a la atención de usuarios.

1. El usuario puede solicitar la atención personalmente, o por vía telefónica al módulo de información del municipio o al Centro de Atención Especializada en Terapia Familiar, la asesoría u orientación que necesite.
2. El usuario debe solicitar la programación de su cita a la secretaria del Centro para la asesoría, orientación o proceso psicoterapéutico, por parte del profesional en la salud mental (Psicólogo) asistiendo puntualmente a la cita programada.
3. El personal del Centro de Atención Especializada en Terapia Familiar debe atender al usuario apegándose al rol de funciones especificado en el manual de procedimientos y de acuerdo a las necesidades del Centro.

Referente al programa:

4. Se deberá capturar toda la información del usuario en la Plataforma Electrónica y darle el seguimiento correspondiente que compete a todas las áreas involucradas en la atención directa al usuario.
5. Se llenarán los formatos que integran el expediente, tanto por parte de Trabajo Social como por parte de los terapeutas encargados de cada caso, con la intención de integrar un expediente único que refleje trabajo interdisciplinario.
6. Elaboración y envío de informes mensuales a las áreas correspondientes involucradas en la operación del Centro, tanto de carácter financiero como operativo, del Sistema Municipal y del Estatal.
7. Registrar, monitorear y calendarizar los cursos de actualización profesional

- externos y las reuniones del equipo de trabajo interdisciplinario para programar con tiempo la participación en estos eventos y se afecte lo menos posible la atención a los usuarios del Centro por estas causas.
8. Armonizar y actualizar la colaboración interinstitucional, procurando mantener un equilibrio congruente con la atención al público abierto y los casos derivados por otras instancias que de manera indiscriminada pueden enviar a sus usuarios sin tomar en cuenta un procedimiento acordado.
 9. Solventar el principio de Asistencia Social de la institución mediante la investigación y apoyo socioeconómico a la población más vulnerable, en el aspecto de la cobertura de becas y descuentos a las cuotas de recuperación, para usuarios a los que esta erogación les signifique ausentarse del proceso psicoterapéutico por falta de recursos, con el apoyo del área de Trabajo Social.

10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición

EFICIENCIA: Atender los servicios solicitados por los usuarios con el personal que integra el Centro de Atención Especializada en Terapia Familiar.

EFICACIA: Dar atención de los servicios solicitados, en el rubro que así lo requiera y que va desde brindar el proceso psicoterapéutico, hasta asesoría, orientación y canalización cuando la demanda de servicio esté fuera de nuestra competencia.

EFFECTIVIDAD: Atender en su totalidad los servicios solicitados, con la atención psicoterapéutica dentro del Centro o la canalización a otros departamentos o instituciones, con el fin de brindar el apoyo psicológico, a todas y cada una de las personas que acuden por iniciativa propia o que son canalizadas por otras instituciones como lo son DIF Jalisco, Instituto Municipal de las Mujeres en Guadalajara, Fiscalía General del Estado DH, entre otros.

PRODUCTIVIDAD: Brindar la atención de psicoterapia en la modalidad Individual, Pareja, Familiar o Grupal, a los usuarios que así lo soliciten. Atendiendo el 100% de los usuarios que solicitan el servicio.

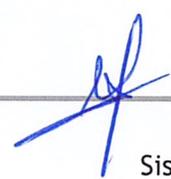
CALIDAD: Brindar una atención cálida y humana al usuario que solicite el servicio, con la calidad y eficiencia con un enfoque especializado en Terapia Familiar Sistémica.

Indicadores de medición:

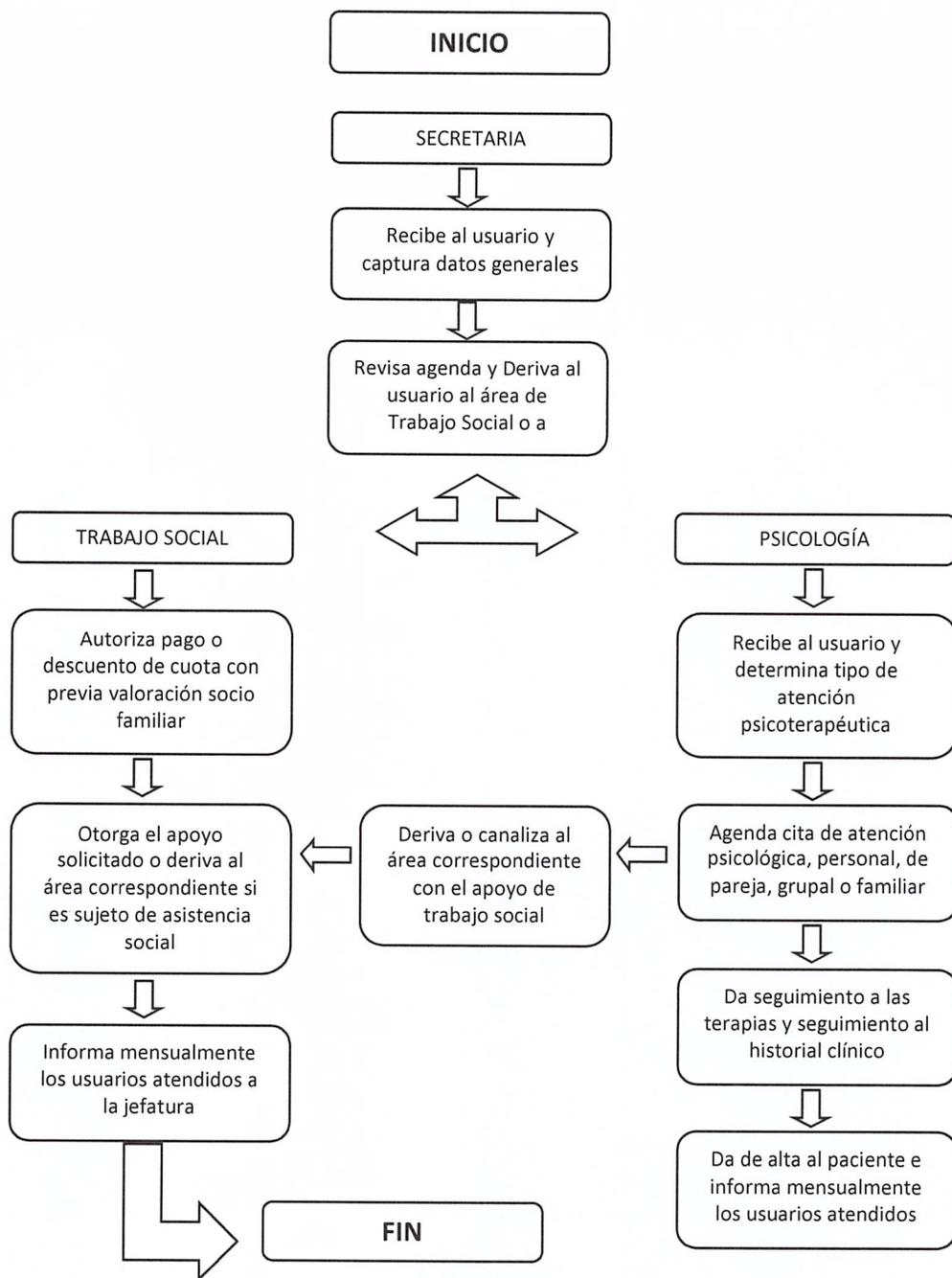
Tipo de indicador	Descripción Indicador	Forma de Medición
Eficiencia	Atender los servicios solicitados del Centro de Atención Especializada en Terapia Familiar.	<u>No. de usuarios atendidos</u> Total de usuarios que solicitan el servicio de psicoterapia.
Eficacia	Dar atención especializada en el tiempo programado a los usuarios, siendo a través de la alta o la situación personal o familiar	<u>Total de personas atendidas anualmente</u> Total de personas programadas anualmente
Calidad	Brindar una atención cálida y humana al usuario que solicite el servicio, con un enfoque especializado en Terapia Familiar Sistémica.	<u>Total de usuarios satisfechos</u> Total de encuestas realizadas







11. Flujograma del programa



[Handwritten signatures and marks in blue ink on the right margin]

12. Servicios

Descripción de los Servicios	Niveles de Intervención				Objetivos
	Promoción	Prevención	Intervención	Reintegración	
Derivaciones y canalizaciones			X		Enviar a las personas a otras áreas de atención o instituciones para el servicio más adecuado y oportuno de acuerdo a sus demandas y necesidades
Terapias Psicológicas			X	X	Brindar psicoterapia de manera individual, de pareja, familiar y grupal a la población que lo solicite
Platicas	X	X			Proporcionar información y herramientas psicológicas a la población para prevenir o resolver problemas psicosociales (violencia intrafamiliar, depresión, suicidio, adicciones, etc.)
Talleres Psicoeducativos	X	X			Ofrecer espacios de promoción y prevención de la salud mental para niños(as), adolescentes, adultos, personas con discapacidad y de la tercera edad.
Eventos de Promoción de la Salud Mental	X	X			Dar a conocer estrategias institucionales de atención a diferentes problemas psicosociales a la población en general de manera pública.








Manual Operativo
Centro de Atención Especializada en
Terapia Familiar "San Onofre"

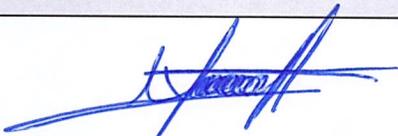
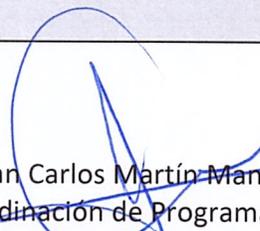


13. Plan de emergencias

2018- PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL
CAETF SAN ONOFRE "DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN Y APOYO LEGAL DEL
SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL MUNICIPIO DE
GUADALAJARA"

Programa Interno de Protección Civil (en proceso)

14. Autorizaciones

AUTORIZACIONES		
Coordinación de Área:	Coordinación de Programas	
Departamento de quien depende:	Protección y Apoyo Legal	
Entra en vigor a partir de: 15-03-2018	Código: MOP-CP/PALEG.CAETF ONOFRE-4.1.1.4	Versión: 01-2018
Manual Operativo		
VALIDACIONES		
 Mtro. José Miguel Santos Zepeda Dirección General	 Ing. Juan Carlos Martín Mancilla Coordinación de Programas	
Autorizó	Validó	
José Salvador Rivera Quiroz CAETF San Onofre	 Alejandra Salas Niño Titular de Protección y Apoyo Legal	 Fausto A. Velasco Romero Titular de Planeación, Evaluación y Monitoreo
Realizó	Revisó	Revisó





Manual Operativo
Centro de Atención Especializada en
Terapia Familiar “San Onofre”



15. Sistema de Control

1. Bitácora de registro
2. Ficha de ingreso
3. Datos de familiares involucrados en la terapia
4. Primera entrevista
5. Contrato terapéutico
6. Carnet de control de Citas
7. Hoja de seguimiento
8. Reporte conclusivo
9. Constancia de asistencia
10. Constancia de inasistencia

16. Bitácora de revisiones

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

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

