



MANUAL OPERATIVO

FAMILIAS Y GÉNERO





Manual Operativo Familias y Género



CONTENIDO

1. Reseña Histórica	2
2. Marco Jurídico	3
4. Organigrama	5
5. Descripción de Funciones	6
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.....	13
12. Servicios.....	14
13. Plan de emergencias.....	15
14. Autorizaciones	16
15. Sistema de Control.....	17
16. Bitácora de revisiones.....	18

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

1. Reseña Histórica

Como parte de la atención y apoyo a las familias, el Sistema DIF Guadalajara, se ha dedicado a ofrecer un servicio vinculado al proceso administrativo para realizar el trámite del matrimonio civil, así como el trámite de divorcio administrativo, esto en coordinación con los registros civiles, tomando como base el código Civil del Estado de Jalisco. Publicación inicial 25 de febrero de 1995, vigente al 9 de abril de 2013.

Desde el año 2003, se ha ofrecido el Curso Prematrimonial, con el propósito de informar los aspectos legales implicados en el contrato matrimonial, así como lo referente a las condiciones de convivencia para una vida libre de violencia en la familia.

Asimismo se ha preocupado por ofrecer el servicio de la Sesión de Avenimiento a las parejas que solicitan al Registro Civil el trámite de divorcio administrativo, para ayudarles a encontrar alternativas de solución.

Los ejes centrales son la orientación legal y psicosocial aspectos relevantes para contraer matrimonio, o en su caso acudir a pláticas de avenimiento requerida en los trámites de divorcio.

2. Marco Jurídico

Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco

Capítulo I

Disposiciones Generales

Artículo 1.- Las disposiciones de este código son de orden público e interés social y tienen por objeto:

I.- Establecer las bases de un Sistema Estatal de Asistencia Social que promueva la prestación de los servicios a que se refiere el presente Código, la Ley Estatal de Salud, los Códigos Civil y de Procedimientos Civiles de nuestro Estado y los demás ordenamientos aplicables.

II.- Coordinar y promover las acciones de los organismos en el Estado que presten los servicios asistenciales.

III.- Garantizar la concurrencia y colaboración de los gobiernos federales, estatales y municipales, así como la participación del sector privado, en la prestación de los servicios de asistencia social;

IV.- Regular el funcionamiento de las instituciones públicas y privadas que presten servicios asistenciales y;

V.- Establecer los lineamientos para apoyar a los sujetos de asistencia social señalados en este ordenamiento.

Ley de prevención y atención de la violencia intrafamiliar del Estado de Jalisco

Título primero, Capítulo I

Artículo 1. – Las disposiciones contenidas en la presente Ley son de orden público e interés general y tienen por objeto:



I.- Establecer las bases para la coexistencia pacífica de los miembros de la familia como célula básica de la sociedad;

II.- Promover y estimular una cultura que favorezca y coadyuve a crear un marco objetivo de libertad y equidad, entre los integrantes de la familia, con el propósito de erradicar la violencia intrafamiliar;

III.- Establecer las bases de coordinación y colaboración, y competencia de los servicios con que cuenta el Estado, instituciones y procedimientos para la atención de personas receptoras y generadoras de violencia intrafamiliar.

Código Civil del Estado de Jalisco.

Publicación inicial 25 de febrero de 1995, vigente al 9 de abril de 2013. Libro segundo de las personas y de las instituciones de familia Título IV del matrimonio

Artículo 267 bis. Capítulo II.

Artículo 267 bis. Establece que el hombre y la mujer que decidan contraer el matrimonio civil, deberán acreditar ante el oficial del registro civil, haber recibido el curso prematrimonial, diseñado e impartido por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.

Capítulo XII del Divorcio Artículo 405 Bis.

Artículo 405 Bis.- El Divorcio Administrativo procede cuando ambos cónyuges convengan en divorciarse, sean mayores de edad, no tengan hijos vivos o concebidos dentro del matrimonio, de común acuerdo, hubieren liquidado la sociedad conyugal o legal en los términos del presente documento y tengan más de un año de casados

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

Contrato Colectivo de Trabajo del Sistema DIF Guadalajara.

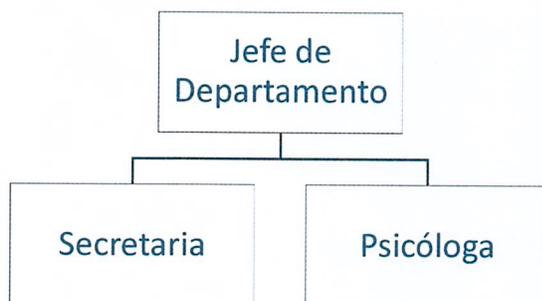
3. Justificación

Como parte de los apoyos y servicios incluyentes que ofrece el Sistema DIF Guadalajara para las familias tapatías, se ofrecen las pláticas prematrimoniales que es uno de los requisitos que solicita el registro civil para contraer matrimonio civil.

Así mismo, se brindan sesiones de avenimiento, que son un requisito para los trámites de divorcio, esto requiere de una intervención con la pareja conyugal que es la pieza clave para una sana convivencia y para la solución de los conflictos.

En ambos casos, los contenidos versan sobre los derechos y obligaciones que se contraen con el vínculo del matrimonio, sobre la igualdad y equidad de género, así como de prevención y atención a la violencia intrafamiliar.

4. Organigrama



5. Descripción de Funciones

Jefe (a) del Departamento de Mujeres y Familia

1. Supervisar al personal que atiende el Programa.
2. Implementar y supervisar los servicios de sesión de Avenimiento, pláticas prematrimoniales y atención a la violencia, cumpliendo con sus funciones con calidez y respeto a los demás.
3. Planear, crear e implementar estrategias dentro de Atención a la violencia en mujeres, familias y género.
4. Recibe y firma mensualmente la renovación del contrato del préstamo del auditorio para las pláticas prematrimoniales.
5. Verifica que las áreas a su cargo, estén capturando la atención a los usuarios por medio de la plataforma electrónica.
6. Realizar la entrega-recepción de la administración del equipo, mobiliario y archivo que está a su cargo.
7. Planear y organizar con las áreas competentes los matrimonios colectivos.
8. Verificar que las (los) encargados del trato directo con los usuarios, capturen y den seguimiento a la plataforma electrónica.
9. Revisar y validar toda la información que genera el departamento, que es manera interna y/o externa para otras dependencias.
10. Participar como brigadista y en el plan de acción ante desastres.
11. Todas las funciones y/o actividades son enunciativas más no limitativas. Pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Secretaría

1. Realizar cronograma en la primera semana de labores en el mes de enero y valida con el capacitador las fechas para las pláticas prematrimoniales.
2. Entregar por vía memorándum la petición del auditorio a la Coordinación Administrativa, adjuntando las fechas de los cursos, con el visto bueno del jefe de departamento.
3. Otorgar información por vía telefónica o de manera presencial de las pláticas prematrimoniales.
4. Informar de los requisitos, fechas y horarios de las pláticas, así como del paquete de análisis de laboratorio.
5. Atender a las personas que solicitan la inscripción al curso y entregar una Ficha de registro.
6. Integrar documentación solicitada, ficha de pago y formato de registro.
7. Dar de alta y capturar los datos generales de los usuarios en la plataforma electrónica. Genera un folio de usuario que será el seguimiento de la atención del servicio o área solicitada.
8. Capturar la información de las hojas de ficha de inscripción a una base de datos.
9. Imprimir las constancias del curso Prematrimonial de los usuarios que asistirán a dicha plática, así como la lista de asistencia.
10. Entregar las constancias al capacitador y lista de asistencia con datos de las parejas que se inscribieron.
11. Resguardar las listas de asistencia y constancias de las parejas que no asistieron a la plática, para futuras aclaraciones.
12. Realizar constancias de pláticas prematrimoniales solicitadas por la Coordinación de Programas para el evento de matrimonios colectivos y entregar las constancias a la Coordinación, separadas por número de oficialía.
13. Realizar memorándums, incidencias, requisición de cheque y todas las demás funciones administrativas que confieren del departamento.
14. Elaborar corte mensual de personas y servicios otorgados y entregar a jefe para visto bueno.
15. Capturar Sistema de Información por metas (SIM) y enviarlo a

- Planeación mensualmente.
16. Control del archivo y archivo muerto.
 17. Realizar trámite y comprobación de pago mensual de los expositores que imparten las pláticas Prematrimoniales.
 18. Elaborar acta y constancia de plática de avenimiento y entregar a psicólogo para revisión y entrega de la misma.
 19. Participar como brigadista y en el plan de acción ante desastres.
 20. Las demás funciones que le confiere su jefe inmediato.
 21. Todas las funciones y/o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Psicólogo (a)

1. Realizar cronograma de citas mensual de las sesiones de avenencia y de citas con terapia psicológica en la Unidad Básica de Rehabilitación que presenta a su jefe (a) del departamento.
2. Preparar y desarrollar temas de prevención de riesgos psicosociales en violencia, autoestima, empoderamiento y resolución de conflictos entre otros.
3. Impartir pláticas y talleres de prevención en centros, programas o lugares asignados, de acuerdo a su cronograma de actividades.
4. Orienta al usuario y valora si requiere terapia psicológica, o en su caso deriva a otra institución o servicio del DIF.
5. Implementar estrategias de intervención en los procesos de terapia psicológica.
6. Abrir y dar seguimiento a los expedientes de los usuarios en terapia psicológica.
7. Llevar un control de todas sus citas en agenda.
8. Informar al usuario vía telefónica o personalmente del procedimiento y requisitos de la Sesión de avenencia de pareja.
9. Confirmar cita para la Sesión de avenencia con los usuarios.
10. Dar de alta y capturar los datos generales de los usuarios en la plataforma electrónica.
11. Orientar sobre la implicación legal y social del matrimonio en la

- avenencia.
12. Orientar sobre la Igualdad y Equidad de Género.
 13. Mediar y solucionar los conflictos en el matrimonio, así como promover acuerdos entre los cónyuges.
 14. Brindar herramientas para resolución de conflictos dentro del matrimonio.
 15. Realizar un autoanálisis para mejorar actitudes personales y de relación.
 16. Realizar ejercicios prácticos de autoconocimiento, conocimiento y elección de pareja.
 17. Informar a la pareja que el objetivo de la sesión de avenimiento es buscar alternativas de solución, así como conducir la mediación del conflicto para llegar a acuerdos para evitar la violencia intrafamiliar.
 18. Entregar acta a la pareja y recabar sus firmas.
 19. Entrega a secretaria de departamento el acta firmada (original), solicitud del divorcio expedida por el registro civil, INE y pago del trámite.
 20. Elaborar corte mensual de personas y servicios otorgados y entregar a jefe para visto bueno.
 21. Participar como brigadista y en el plan de acción ante desastres.
 22. Las demás funciones que le confiere su jefe inmediato.
 23. Todas las funciones y/o actividades son enunciativas más no limitativas. Pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

6. Objetivo General

Profundizar en el conocimiento, propio, de la pareja y del compromiso que genera el vínculo matrimonial, proporcionar herramientas que generen actitudes y conductas que facilitan la armonía en las relaciones de pareja, buscando así el fortalecimiento del matrimonio y la familia que se forme a partir del compromiso matrimonial.

Procurar el avenimiento de los cónyuges que se encuentren en el procedimiento de divorcio administrativo, ofreciendo plática de sensibilización y alternativas de acuerdo mutuo.

7. Objetivos Específicos

1. Brindar pláticas prematrimoniales a parejas que requieran contraer matrimonio.
2. Brindar sesiones de avenimiento a parejas que se encuentran en trámite de divorcio administrativo.
3. Ampliar el conocimiento para favorecer la convivencia igualitaria en la relación de pareja.
4. Buscar estrategias que promuevan la igualdad de derechos y la prevención de violencia en general.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

8. Población Objetivo

- Parejas en proceso de trámite de Divorcio Administrativo
- Parejas que deseen contraer matrimonio
- Hombres, Mujeres y niños en prevención de la violencia.

9. Políticas de Operación

1. Se brindará información solicitada por usuarios sobre el curso Prematrimonial, vía telefónica y personalmente.
2. 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.
3. Los usuarios realicen pago en el departamento de finanzas y tramitar inscripción en el dpto. de Mujeres y Familias.
4. Los usuarios llenen la hoja de inscripción para pláticas prematrimoniales, con los datos de los dos contrayentes y entregan copias de acta de nacimiento o IFE y recibo de pago.
5. Para tener derecho a la sesión de avenimiento pasar primero al departamento de finanzas a realizar el pago.
6. La sesión de avenimiento debe ser impartida por un psicólogo o abogado.
7. Si los participantes no aceptan una terapia de pareja u otra opción para evitar el divorcio, se procede a elaborar constancia de la sesión de avenimiento.
8. Otorgar terapia psicológica a todos los usuarios que lo requieran, siempre y cuando cubran el perfil para recibir el servicio en la unidad básica de rehabilitación.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición

EFICIENCIA: Atender a todos los usuarios recibidos, rebasando la meta establecida con el propósito de dar solución a los usuarios de manera efectiva.

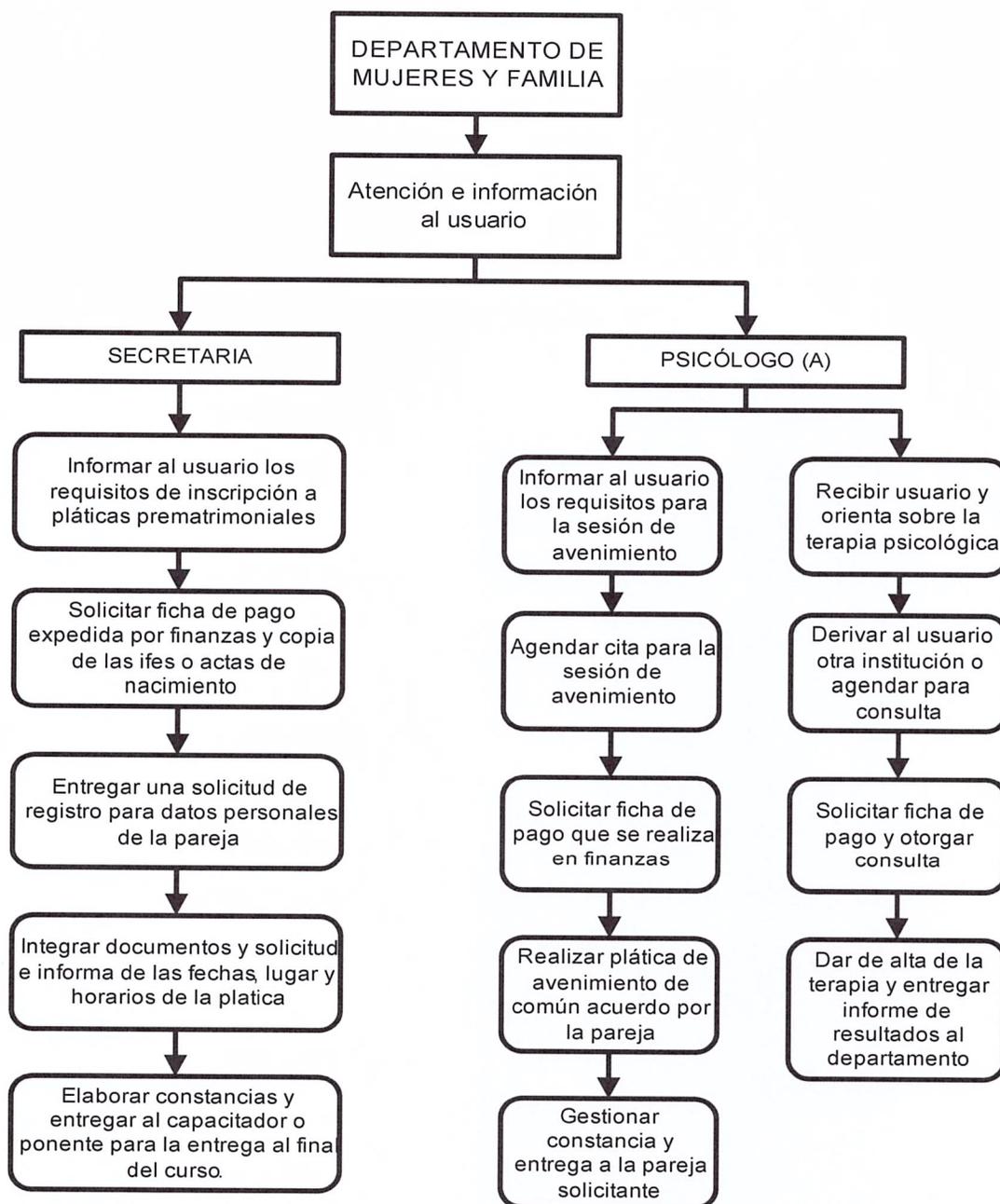
EFICACIA: Efectuar informes estadísticos mensuales, en el cual alcanzaremos las metas propuestas, obteniendo como resultado los usuarios atendidos con un servicio de calidad.

EFFECTIVIDAD: Efectuar la valoración mensual para el cumplimiento de los objetivos.

Indicadores de medición

Tipo de indicador	Descripción Indicador	Forma de Medición
Eficiencia	% de personas que se les otorga un seguimiento en el los programas del departamento.	<u>No. de personas que solicitan el servicio</u> No. de personas que se registran en el programa
Eficacia	% de personas que concluyen su trámite y se les otorga una constancia con validez oficial.	<u>No. de personas registradas</u> No. de personas que recibieron su constancia
Efectividad	100 % de entrega de constancias y altas en terapia de todos los usuarios que se registraron a los servicios.	<u>Total de personas que se registraron a los servicios anualmente</u> Total de personas que concluyeron su servicio anualmente.
Calidad	Aplicar una encuesta de satisfacción al usuario cuando concluyo el servicio con el objetivo de mejorar la calidad del servicio.	<u>Número de usuarios que se les aplico una encuesta de satisfacción.</u> Número de encuestas que salieron con un resultado negativo.

11. Flujograma del programa



12. Servicios

Descripción de los Servicios	Niveles de Intervención				Objetivos
	Promoción	Prevención	Intervención	Reintegración	
Pláticas prematrimoniales		X	X		Profundizar en las implicaciones del compromiso matrimonial, derechos y obligaciones, proporcionando herramientas para generar actitudes y conductas propositivas que facilitan la armonía en las relaciones de pareja, buscando el fortalecimiento del matrimonio y de la familia.
Dar información al usuario sobre requisitos de Divorcio Administrativo y la Sesión de Avenimiento		X	X		Procurar la reconciliación de los cónyuges que asisten al registro civil a solicitar el divorcio, mediante alternativas de solución a sus conflictos con el fin de reforzar el vínculo matrimonial. Brindar información a los usuarios que lo soliciten vía telefónica o personal, sobre los requisitos para el trámite
Terapia psicológica		X	X		brindar a las personas a través de la terapia psicológica, que les permita desarrollarse emocional y físicamente mediante un tratamiento y seguimiento en su rehabilitación.
Pláticas y talleres de prevención en riesgos psicosociales	X	X	X		Impartir pláticas preventivas a toda la población, con el objetivo de promover sus derechos, garantizar su desarrollo personal, familiar y social.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Manual Operativo Familias y Género



13. Plan de emergencias

2018- PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL DE LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DEL DIF GUADALAJARA.

“SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA”

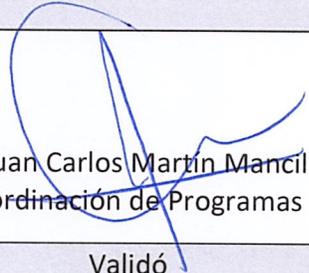
Programa Interno de Protección Civil (en proceso).

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

14. Autorizaciones

AUTORIZACIONES		
Coordinación de Área:	Coordinación de Programas	
Departamento de quien depende:	Inclusión	
Entra en vigor a partir de: 15-03-2018	Código: MOP-CP/INC.FAMGEN-4.2.2	Versión: 01-2018
Manual Operativo		
VALIDACIONES		
 Mtro. José Miguel Santos Zepeda Dirección General	 Ing. Juan Carlos Martín Mancilla Coordinación de Programas	
Autorizó	Validó	
 María Itzel Parada Lupercio Titular de Inclusión	 Fausto Adrián Velasco Romero Planeación, Evaluación y Monitoreo	
Realizó	Revisó	

15. Sistema de Control

1. Ficha de inscripción a curso prematrimonial
2. Ficha de inscripción a plática de avenimiento
3. Carta de no aceptación de terapia
4. Constancia de curso prematrimonial

Registros y reportes:

5. Reporte de Metas.
6. Cronograma de citas
7. Agenda

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

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

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature