



MANUAL OPERATIVO

**VENTANILLA ÚNICA DE
TRABAJO SOCIAL**





Manual Operativo Ventanilla Única de Trabajo Social



CONTENIDO

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

[Handwritten signature]
[Handwritten initials]

[Handwritten signature]

1. Reseña Histórica

Desde la creación del sistema DIF Guadalajara, el primer contacto de los sujetos de la asistencia social que acuden a solicitar apoyo a la institución ha sido con el personal administrativo de los módulos de información, quienes una vez que se realiza el registro, se orientan para que recurran a las áreas que deben ser atendidos.

En el año de 1996 el Departamento de Trabajo Social instala al interior de sus servicios la Unidad de Atención Primaria, área en la que los solicitantes de apoyo que recurrían al departamento eran atendidos por un Trabajador Social, quien en el primer momento, registraba la información básica del solicitante y a través de una entrevista realizaba un diagnóstico preliminar para determinar si cubría el perfil de sujeto de la asistencia social o si correspondía la atención en esa área. En el caso de ser procedente se le asignaba turno de atención en el programa a que correspondía, pero en el caso de no serlo se le orientaba o derivaba a otro servicio dentro o fuera de la institución. Implantar la Unidad Primaria permitió al Departamento de Trabajo Social en su momento y actualmente a la Dirección de Trabajo Social y Vinculación, el orientar debidamente a los beneficiarios de la asistencia social sobre los programas que existen en relación a su solicitud y los procedimientos para acceder a la atención, con lo que evitan canalizaciones innecesarias, gastos, tiempo perdido y molestias generando con esto el primer modelo y/o intento de una Ventanilla Única.

Alternamente en este mismo año DIF JALISCO viendo la necesidad de agilizar el primer contacto con los sujetos que acuden a solicitar apoyo asistencial a la institución, se instaló por primera vez, como estrategia operativa la ventanilla única, donde permitió que desde el primer contacto con el usuario, se registra la información básica de los solicitantes en una entrevista diagnóstica, pues era común hacer estos registros con el propósito de orientar a las áreas donde debieran ser atendidos adecuadamente.



Manual Operativo Ventanilla Única de Trabajo Social



En el año 2005 DIF JALISCO lanza una prueba piloto del proyecto de Ventanilla Única a los diferentes municipios del interior de Jalisco para conocer la aceptación y funcionamiento de la misma, siendo hasta el año 2006 que se formaliza el proyecto en algunos municipios, en este caso DIF Guadalajara destina un espacio físico para llevar a cabo el proyecto el cual será atendido desde ese momento a la fecha por una Trabajadora social.

Actualmente el subprograma ha tenido grandes avances contando una metodología propia de intervención así como la sistematización de la información a través de formatos y medios electrónicos.

2. Marco Jurídico

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley Sobre Sistema Nacional de Asistencia Social.

Constitución Política del Estado Jalisco.

Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado.

Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco.

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

Contrato Colectivo de Trabajo del Sistema DIF Guadalajara.

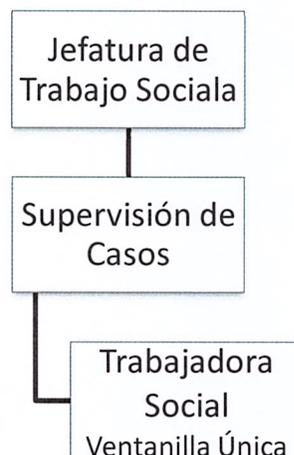
3. Justificación

El aumento de la población en condiciones de vulnerabilidad, marginación o exclusión en el municipio de Guadalajara, conlleva a la afluencia de mayor número de personas al Sistema en busca de una respuesta ante las constantes y diversas problemáticas que aquejan su desarrollo personal, familiar y comunitario.

Los ciudadanos demandan “Atención y servicios de excelente calidad, con respeto, flexibilidad, compromiso y amabilidad en el trato, orientación cercana, clara, transparente y eficaz y que desde la primera solicitud se les atienda con profesionalismo”.

Por lo que se requiere una estrategia de atención en la que, desde el primer contacto de las personas con la institución, se brinde atención oportuna, evitar tiempos de espera prolongados y traslados innecesarios; proporcionando orientación adecuada y derivando hacia los lugares correctos donde se les brindará la atención requerida, tanto interna como extrainstitucional.

4. Organigrama



5. Descripción de Funciones

Trabajadora Social

Trabajadora Social Asignada a Ventanilla Única:

1. Atender, orientar y proporcionar la información requerida al usuario que acude a solicitar algún servicio asistencial.
2. Aplicar el formato de orientación- entrevista inicial y verificar que el usuario sea sujeto de asistencia social.
3. Realizar registro de los datos del usuario y asunto por el que acudió al servicio.
4. Realizar diagnóstico socio- familiar preliminar para determinar su seguimiento.
5. En caso de requerirlo se deriva el asunto al programa de "Atención de Casos" para su debido seguimiento.
6. Trabaja en coordinación con Ventanilla Única del DIF Jalisco de Trabajo Social.
7. Asiste a las capacitaciones de "Ventanilla Única" de DIF Jalisco cada 3 meses.
8. Orientación y asesoría telefónica de reportes de casos.
9. Realizar un informe diario sobre los asuntos atendidos.
10. Mantenerse actualizada en las diferentes problemáticas sociales y modelos de intervención.
11. Mejorar la calidad de los servicios de Trabajo Social, brindando orientación y/o canalización oportuna y adecuada a los solicitantes de servicios de asistencia social.
12. Identifica los perfiles de los usuarios dentro de su contorno familiar y social a fin de proporcionar el servicio requerido por las instancias y persona

- adecuado a las problemáticas presentadas a quien realmente lo necesite y no saturar los servicios asistenciales.
13. Verifica que el usuario reciba la atención en las áreas o instancias a las que son canalizados.
 14. Contribuye en la atención integral de los casos de familias, que se atienden en las diferentes áreas del Sistema con la participación de un equipo multidisciplinario, con la finalidad de lograr su resolución.
 15. Captura información del usuario en plataforma electrónica y da seguimiento.
 16. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
 17. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
 18. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

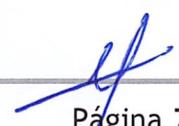
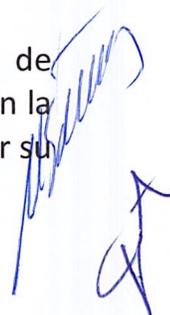


6. Objetivo General

Establecer el primer contacto con el usuario, realizando un diagnóstico preliminar que permita al Trabajador Social determinar la problemática y seguimiento de atención, orientarlo sobre las alternativas de solución a la problemática planteada, canalizarlo al área o instancia correspondiente a la atención requerida y realizando el seguimiento para que la atención sea de calidad, oportuna y eficaz.

7. Objetivos Específicos

1. Mejorar la calidad de los servicios de Trabajo Social, brindando orientación y/o canalización oportuna y adecuada a los solicitantes de servicios de asistencia social.
2. Identificar los perfiles de los usuarios dentro de su contorno familiar y social a fin de proporcionar el servicio requerido por las instancias y personal adecuado a las problemáticas presentadas a quien realmente lo necesite y no saturar los servicios asistenciales.
3. Verificar que el usuario reciba la atención en las áreas o instancias a las que son canalizados.
4. Contribuir en la atención integral de los casos de familias críticas de segundo nivel, que se atienden en las diferentes áreas del Sistema con la participación de un equipo multidisciplinario, con la finalidad de lograr su resolución.



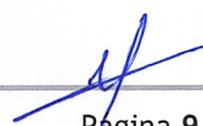
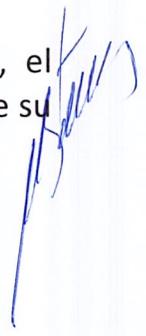
8. Población Objetivo

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

9. Políticas de Operación

1. Los responsables de las ventanillas únicas brindaran al usuario una atención con calidad y calidez.
2. El Trabajador Social responsable de Ventanilla Única dependerá en el aspecto normativo de la coordinación de Ventanilla Única de la Dirección de Trabajo Social y Vinculación de DIF Jalisco.
3. Trabajo Social de Ventanilla Única brindará orientación, información y canalización oportuna y eficaz al usuario para la atención de su problemática.
4. Todas las personas solicitantes usuarios de apoyos y servicios de Trabajo Social serán inscritos en el registro diario de población, con el fin de llevar la estadística actualizada de usuarios.
5. La entrevista-orientación, deberá requisitarse invariablemente en el documento establecido para tal efecto.
6. El Trabajador Social responsable de Ventanilla Única acudirá a las reuniones bimestrales de capacitación y a las que se convoquen de manera extraordinaria como parte de un proceso de mejora continua de servicio.

7. El tiempo de aplicación de la entrevista deberá ser máximo 20 minutos; en casos especiales puede rebasar hasta los 30 minutos.
8. Se utilizarán en todas las ventanillas únicas los formatos propios establecidos para su funcionamiento: Entrevista – Orientación, Canalización, informe diario de actividades, concentrado mensual de actividades y registro diario de usuarios.
9. Las herramientas de trabajo proporcionados serán exclusivos para la Ventanilla Única, y cada trabajador social se hará cargo del buen uso apropiado de los mismos.
10. Cada Ventanilla Única contará con los siguientes directorios: DIF municipales y estatales, Catálogo de Servicios (SICATS), IJAS, Instituciones a nivel municipal y regional (para DIF municipales), ONG a nivel municipal y regional.
11. Como documentos rectores contará con el Código de Asistencia Social, el manual técnico para la atención de casos y los lineamientos propios de su DIF municipal.



10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición

EFICIENCIA: Atender a todos los usuarios recibidos a través de ventanilla única con un resultado del 100%, rebasando la meta establecida con el propósito de dar solución a los usuarios de manera efectiva.

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

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

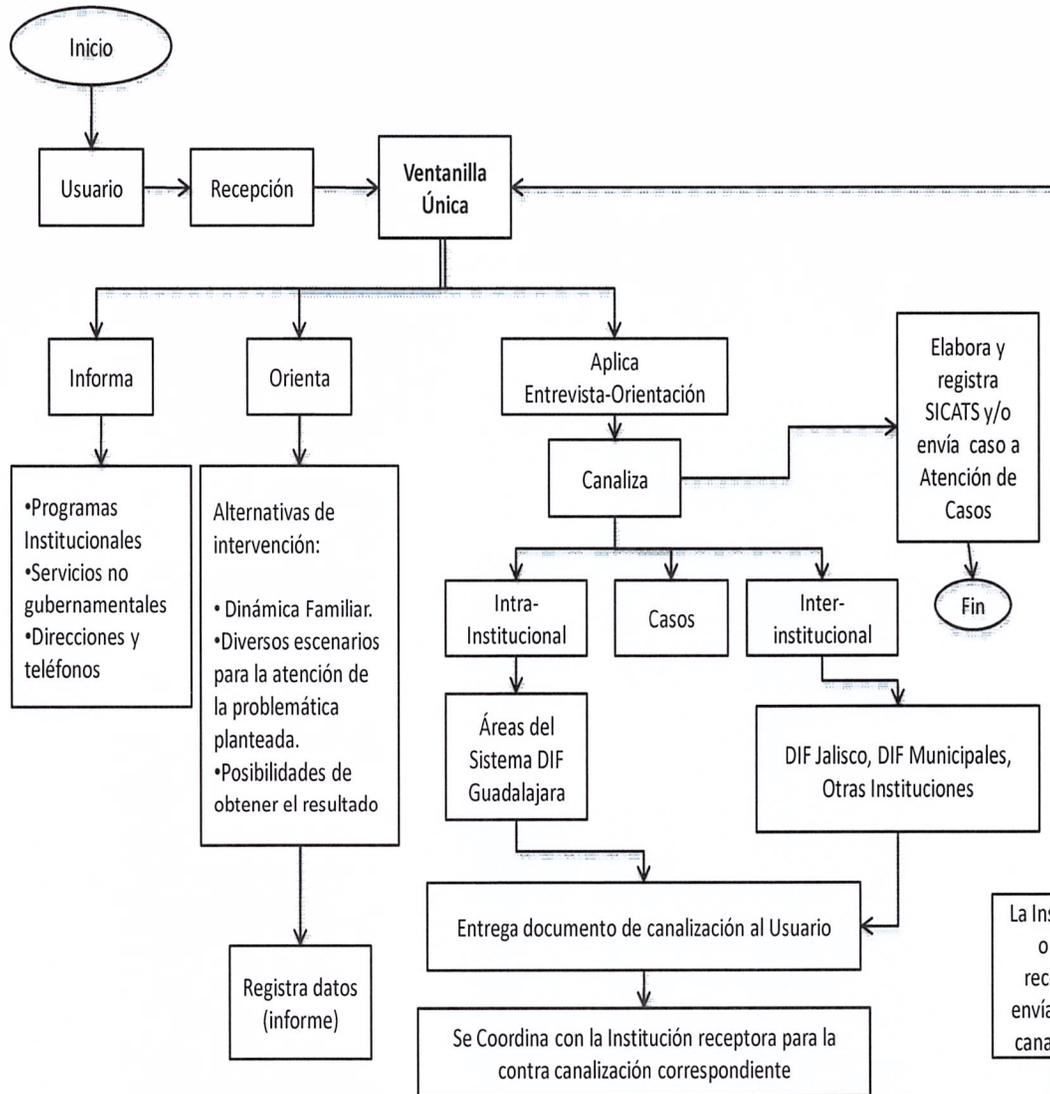
Indicadores de Medición

Tipo de indicador	Descripción Indicador	Forma de Medición
Eficacia	Porcentaje de personas atendidas por Trabajo Social de ventanilla única.	<u>No. de personas atendidas en ventanilla única.</u> Número de entrevistas iniciales
Eficiencia	Porcentaje de cobertura en relación a las personas atendidas.	<u>Número de Asesorías otorgadas</u> Número de Asesorías solicitadas.
Efectividad	Porcentaje de canalizaciones	<u>Número de Casos canalizados en Instituciones.</u> Número de casos cerrados.

[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right side of the table]

[Handwritten signature in blue ink]

11. Flujograma del Programa



12. Servicios

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

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Manual Operativo Ventanilla Única de Trabajo Social

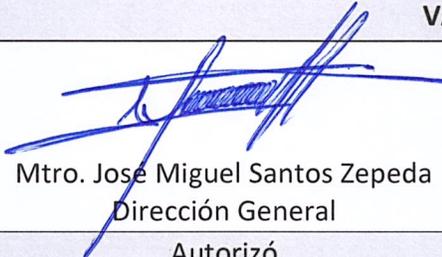
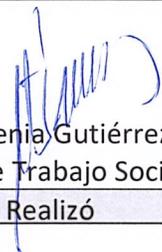


13. Plan de Emergencias

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

Programa Interno de Protección Civil (en proceso)

14. Autorizaciones

AUTORIZACIONES		
Coordinación de Área:	Coordinación de Servicios	
Departamento de quien depende:	Coordinación de Servicios	
Entra en vigor a partir de: 15-03-2018	Código: MOP-CS/TS.VENTANILLAUNI-3.1.1	Versión: 01-2018
<p>Manual Operativo</p>		
VALIDACIONES		
 Mtro. José Miguel Santos Zepeda Dirección General Autorizó	 Lic. Rosa Elena González Velasco Coordinación de Servicios Validó	
 María Eugenia Gutiérrez Solís Titular de Trabajo Social Realizó	 Fausto Adrián Velasco Romero Titular de Planeación, Evaluación y Monitoreo Revisó	

15. Sistema de Control

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



Manual Operativo Ventanilla Única de Trabajo Social



16. Bitácora de revisiones

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

No.	FECHA DE CAMBIO	REFERENCIA DEL PUNTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO