



DIF
JALISCO

BIENESTAR
PARA NUESTRAS FAMILIAS

Manual Operativo de Apoyos y Servicios Asistenciales a Familias en Situación Vulnerable

Dirección de Trabajo Social y Vinculación

Sistema DIF Jalisco

[Handwritten signatures and initials]
D. Mami



Bitácora de Revisiones

No.	Fecha del Cambio	Referencia del Punto Modificado	Descripción del Cambio
1	15 -may-2012	Todo el Manual	Manual completo
2	15-Nov-2018	Todo el Manual	Actualización de información y cambio de plantilla

Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'Lal', 'Mami', and other illegible marks.



Índice

1.	Programa Apoyos y Servicios Asistenciales a Familias en Situación Vulnerable	5
1.1.	Dirección de Área que Opera el Programa	5
1.2.	Antecedentes del Programa	5
1.3.	Marco Jurídico del Programa	7
1.4.	Descripción del Programa	7
1.5.	Objetivo General del Programa	7
1.6.	Modalidades del Programa	7
2.	Modalidad de Apoyos Asistenciales a Familias en Situación Vulnerable	8
2.1.	Antecedentes	8
2.2.	Justificación	9
2.3.	Descripción	10
2.4.	Objetivo de la Modalidad	10
2.5.	Población Objetivo	10
2.6.	Servicios y Apoyos que brindan	11
2.7.	Requisitos	12
2.8.	Proceso de Fortalecimiento Sociofamiliar	13
2.9.	Proceso para la Investigación y Dictamen en la Atención de Casos de Fortalecimiento Socio Familiar	20
2.10.	Proceso para la Aplicación de la Metodología de Intervención en la Atención de Casos de Trabajo Social DIF Jalisco en Fortalecimiento Socio Familiar	24
2.11.	Proceso para la Atención de los Casos de Fortalecimiento Socio Familiar a Través de los Sistemas DIF Municipales	26
2.12.	Proceso de Operación de Casos Urgentes	29
2.14.	Proceso de Coordinación del Equipo de Trabajo Social que Participa en Contingencia o Desastre	40
2.15.	Padrón de Beneficiarios	43
2.16.	Funciones u Obligaciones	43
3.	Modalidad Protección Civil	46
3.1.	Antecedentes	46
3.2.	Objetivo de la Modalidad	46
3.3.	Población Objetivo	46

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 07
Marzo 1993	15-Noviembre-2018	PÁGINA: 3 de 61

Handwritten signatures and initials:
 - A large signature in blue ink.
 - Initials "LCA" and "R" in blue ink.
 - Initials "D" and "M" in blue ink.
 - The word "Manual" written vertically in blue ink.



3.4. Servicios y Apoyos que Brindan 47

3.5. Requisitos 47

3.6. Proceso General de atención a la población en condiciones de emergencia... 48

3.7. Para la instalación de refugios temporales..... 50

3.8. Para la utilización de recursos y suministros, otorgados por el Sistema DIF Jalisco a la población afectada. 52

3.9. Para la evaluación de daños asistenciales..... 54

3.10. Para la instalación de centros de acopio. 56

3.11. Padrón de Beneficiarios 58

3.12. Funciones u Obligaciones..... 59

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 07
Marzo 1993	15-Noviembre-2018	PÁGINA: 4 de 61

Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'Rosa' and 'S. Alan'.



1. Programa Apoyos y Servicios Asistenciales a Familias en Situación Vulnerable

1.1. Dirección de Área que Opera el Programa

Dirección de Trabajo Social y Vinculación

1.2. Antecedentes del Programa

Las primeras actividades sociales se iniciaron en el año de 1967. En el Instituto de Protección a la Infancia del Estado de Jalisco, se investigaban los casos de los personas menores de edad albergados a través de las visitas domiciliarias, en casos especiales se realizaban todos los trámites necesarios para su rápida solución.

En el año de 1970, ingresa la primera profesional en la disciplina de trabajo social, atendiendo todos los casos especiales, incrementándose éstos en tal forma que se deben aumentar los recursos humanos con dos trabajadoras sociales.

Durante 1972, aumentan las acciones de Trabajo Social de tal forma que en el año de 1974 se crea institucionalmente el departamento de Trabajo Social, con su primer coordinadora hasta 1976.

Del año de 1976 a 1989 el departamento de Trabajo Social ha tenido a su cargo 10 áreas de las cuales dependían 40 subprogramas, dando apoyo a las siguientes áreas:

- Servicios asistenciales a municipios
- Asistencia a la zona metropolitana
- Estadística y docencia
- Atención nutricional a la comunidad
- Asistencia Jurídica
- Asistencia médica
- Atención integral al anciano
- Rehabilitación integral
- Detección y control de epilepsia
- Nutrición infantil
- Servicios oftalmológicos
- Dental infantil
- Menor en situación extraordinaria

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 07
Marzo 1993	15-Noviembre-2018	PÁGINA: 5 de 61



- Planificación familiar
- Dirección de asistencia en educación
- Centro de desarrollo infantil
- Recreativo y deportivo
- Estudio y terapias especiales
- Supervisión, orientación y prevención de farmacodependencia, entre otras.

En 1993 el departamento de trabajo social, adecua su estructura operativa e implementa un nuevo esquema funcional para realizar las actividades de apoyo asistencial teniendo por objeto mejorar su capacidad de respuesta y brindar atención a los beneficiarios con cinco áreas de atención: casos urgentes, familias en situación crítica, apoyo a organismos e instituciones de asistencia social y normas técnicas que se requieren establecer en todo, en las áreas de trabajo social en servicios o programas de este sistema, operando con esta estructura hasta el año 2004.

En el año 2004 con la transformación del Departamento de Trabajo Social a Dirección de Trabajo Social y Vinculación, se inicia con los procesos de descentralización de los servicios de Trabajo Social a los Sistemas DIF Municipales y el fortalecimiento de las "Redes de apoyo institucional" en las que se sustenta la política de atención "integral" a los beneficiarios. Como elemento fundamental del proceso de descentralización del servicio de trabajo social a los municipios.

La Dirección de Trabajo Social y Vinculación se integra por dos departamentos. El Departamento de Trabajo Social Operativo que tiene a su cargo las coordinaciones de casos Urgentes, Familias en Condición Crítica y de la Unidad de Registro y Seguimiento; y el Departamento de Vinculación y Normatividad en Trabajo Social, que se integra por las coordinaciones de Investigación y modelos de Intervención, Ventanilla Única y Asistencia operacional en Trabajo Social. Dependiendo de la Dirección la coordinación del Sistema Interinstitucional de canalización a Trabajo Social y la coordinación administrativa.

Para el año 2014 se reestructura nuevamente el organigrama de la Dirección de Trabajo Social y Vinculación, quedando de la siguiente manera: Jefatura de Trabajo Social Operativo con la Coordinación de Casos Urgentes y la Coordinación de Fortalecimiento Socio familiar, y Unidad de Registro y Seguimiento y la Jefatura de Vinculación y Normatividad en Trabajo Social con tres coordinaciones: Ventanilla Única, Asistencia Operacional en Trabajo Social y Sistema Interinstitucional de Canalización en Trabajo Social, dependiendo de la Dirección de Trabajo Social y Vinculación la Coordinación administrativa.

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 07
Marzo 1993	15-Noviembre-2018	PÁGINA: 6 de 61

[Handwritten signatures and initials]



1.3. Marco Jurídico del Programa

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. D.O. 07/II/1984.
- Constitución Política del Estado de Jalisco. P.O. 01/VII/1917.
- Ley General de Salud
- Ley estatal de salud. D.O. 30/XII/1986.
- Ley de Asistencia Social

Código de Asistencia Social para el Estado de Jalisco

1.4. Descripción del Programa

Atender a la población en condición vulnerable de forma oportuna e inmediata, para otorgar apoyos asistenciales, como alimentación, apoyo en renta, medicamentos, vestido, enseres domésticos, transporte, servicios funerarios y otros más, que se requieran en casos urgentes o para el fortalecimiento socio-familiar, presentados en la población en condiciones de pobreza, desempleo, abandono, violencia y/o maltrato, con discapacidad, sin seguridad social y/o en contingencias; así como ampliar la cobertura de atención que se brinda en el Sistema DIF del Estado de Jalisco, en los Sistemas DIF municipales del interior del Estado y zona metropolitana.

1.5. Objetivo General del Programa

Brindar apoyos y servicios asistenciales diversos a familias o personas con vulnerabilidad transitoria o permanente.

1.6. Modalidades del Programa

- Apoyos Asistenciales a Familias en Situación Vulnerable
- Protección Civil

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 07
Marzo 1993	15-Noviembre-2018	PÁGINA: 7 de 61



2.Modalidad de Apoyos Asistenciales a Familias en Situación Vulnerable

2.1. Antecedentes

El Programa de Fortalecimiento Socio familiar antes familias en condición crítica así como Casos Urgentes inician su operación en el año de 1993, sustituyendo al programa de "Diversos Apoyos de la Zona Metropolitana", cuyo objetivo era proporcionar diversos apoyos económicos a los casos que requerían de asistencia social. Es en 1993 que el Departamento de Trabajo Social adecua su estructura operativa e implementa un nuevo esquema funcional para realizar las actividades de apoyo asistencial teniendo por objeto mejorar su capacidad de respuesta y brindar atención a los beneficiarios, con base a ello se da inicio a dos programas denominado como estrategias: Familias en Situación Crítica y Casos Urgentes, apoyos a Instituciones y Normas Técnicas.

Del año de 1997 al 2001, las estrategias de Familias en Situación Crítica y Casos Urgentes atienden tanto a familias de la zona metropolitana como del Interior del Estado.

Del 2001 al 2003 las estrategias pasan a ser programas atendiendo Familias en Situación Crítica de la zona metropolitana, ocupándose de la profesionalización en la atención de familias vulnerables del interior del Estado, el programa de "Asistencia Operacional en Trabajo Social a DIF Municipales".

A partir del 2004 con la transformación del Departamento de Trabajo Social en Dirección de Trabajo Social y Vinculación, este subprograma continúa atendiendo a familias vulnerables de la zona metropolitana.

En 2010 este programa focaliza su atención en los problemas sociales que enfrentan las familias vulnerables, a fin de contribuir en la disminución de la problemática que presentan y con ello se realiza el cambio de nombre a Fortalecimiento Socio familiar, quedando con el mismo nombre Casos Urgentes para brindar atención de manera inmediata a la población en condición vulnerable.

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 07
Marzo 1993	15-Noviembre-2018	PÁGINA: 8 de 61



2.2. Justificación

En el estado de Jalisco los problemas sociales como la migración, pobreza extrema, desempleo, adicciones, violencia intrafamiliar y la carencia de recursos económicos para solventar las necesidades básicas de las familias, entre otros fenómenos sociales, han modificado las estructuras familiares y por ende la dinámica familiar y social.

El Sistema DIF Jalisco, ha tenido que evolucionar a la par de estos cambios para brindar atención a los grupos más vulnerables, quienes de acuerdo con el Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco, son por derecho sujetos de asistencia social.

Para dar respuesta a esta población objetivo se crea este Programa a fin de dar una atención integral a las familias de la zona metropolitana y del interior del Estado, con características de subempleo, bajo poder adquisitivo, nivel educativo bajo, sin seguridad social, disfunción familiar, etc.

Entendiéndose por familia en situación vulnerable, aquella que presenta alguna fragilidad transitoria o permanente por la afluencia de factores económicos, emocionales, de salud etc., que le afectan negativamente y no disponen de medios y recursos para enfrentarlos.

Asimismo, estas familias vulnerables requieren del apoyo y participación de más de dos instancias de asistencia social, así como de la intervención especializada y profesional de Trabajo Social y otras disciplinas.

En cuanto a la atención de estas familias los Sistemas DIF Municipales asumen la responsabilidad de atender de manera directa a las residentes en sus municipios y cuando el sistema DIF municipal se ve rebasado en su capacidad operativa o financiera para brindar atención a este tipo de casos, se coordina con el Sistema DIF Jalisco para que conjuntamente se atienda la problemática de estas familias.

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 07
Marzo 1993	15-Noviembre-2018	PÁGINA: 9 de 61

Alleg
Masini



2.3. Descripción

Otorgar apoyos asistenciales como: alimentación, apoyo en renta, medicamentos, vestido, enseres domésticos, transporte, servicios funerarios y otros más, que se requieran en casos urgentes o para el fortalecimiento socio-familiar, presentados en la población en condiciones de pobreza, desempleo, abandono, violencia y/o maltrato, con discapacidad, sin seguridad social y/o en contingencias. Desconcentración del recurso económico a municipios participantes en el proyecto Contigo el DIF (Mano a Mano por la Dignidad y el Bienestar de las Familias), para atender a la población en condición vulnerable que les permita recibir una atención oportuna e inmediata, así como ampliar la cobertura de atención que se brinda en los Sistemas DIF municipales.

Atender de manera oportuna y eficaz a las familias vulnerables del Estado de Jalisco, a través de entrega de apoyo asistencial: estudios médicos, despensa, económico, leche, entre otros.

Canalizar a los sistemas DIF municipales los casos de Fortalecimiento Socio familiar y Casos urgentes, de acuerdo a su lugar de residencia y brindar un servicio asistencial de: orientación, canalización, integraciones, entre otros, para brindar una atención conjunta e integral.

Efectuar seguimiento al plan de intervención de cada familia para transformar de forma positiva las problemáticas de las familias atendidas dentro del programa.

2.4. Objetivo de la Modalidad

Brindar una atención integral a las familias que viven en condiciones de vulnerabilidad a causa de la insuficiencia de recurso económico y redes sociales para que puedan cubrir de forma satisfactoria sus necesidades básicas.

2.5. Población Objetivo

Personas sujetas de la asistencia social que requieren de los apoyos y servicios de Trabajo Social y se encuentren en situación vulnerable.

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 07
Marzo 1993	15-Noviembre-2018	PÁGINA: 10 de 61

[Handwritten signature and initials]

Las familias o personas sujetas de asistencia social que requieren los apoyos y servicios de trabajo social y que viven en condiciones de vulnerabilidad, 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.

2.6. Servicios y Apoyos que brindan

Otorgar apoyos asistenciales como son:

- Despensa
- Cobija.
- Enseres domésticos.
- Insumos para higiene.
- Vestimenta.
- Apoyos funcionales (Implementos De Rehabilitación).
- Leche.
- Material De Acondicionamiento De Espacio De Vivienda.
- Medicamentos E Insumos Para La Salud.
- Medicamentos Y Estudios Especializados.
- Servicio Funerario, Traslado De Cuerpo.
- Transporte terrestre.
- Pañales
- Sillas de ruedas estándar, de PCI, PCA, Eléctricas, deportivas, sillas de ruedas especiales.
- Prótesis de rodilla, dental, de cadera, ocular, fémur y lo que resulten de acuerdo a la condición física de la persona.
- Trámite de pasaportes y visas para cuestiones de atención médica, o para trámite legal.
- Materia prima para impulsar los pequeños comercios.
- Material para pequeños comercios.

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 07
Marzo 1993	15-Noviembre-2018	PÁGINA: 11 de 61



Handwritten signature and initials in blue ink, including the name 'Lac' and other illegible marks.



- Apoyo escolar para la adquisición de uniformes, calzado, material didáctico y útiles escolares. (Siempre y cuando no se otorgue en otro programa social).
- Asesoría y orientación social.
- Canalización de casos a otras instituciones de asistencia social para su atención.
- Capacitación formativa y educativa.
- Acciones de coordinación para la resolución de casos.
- Integración de personas vulnerables para la recepción de apoyos jurídicos diversos; integración a: asilos, al trabajo, albergues, CADI, Centro de Capacitación, Centro de Rehabilitación, educación abierta, educación especial y regular, familiar, internado, servicios de salud y servicios asistenciales para la atención y/o solución de su problemática.

Los productos y servicios que se ofrecen en el Programa de Fortalecimiento socio familiar y Casos Urgentes, atienden de manera conjunta tanto a la persona sujeta de asistencia como a su familia.

2.7. Requisitos

Ser personas sujetas de asistencia social que requieren los apoyos y servicios de trabajo social y se encuentran en situación vulnerable y cubran el perfil de beneficiario del programa que señalan para atención a usuarios.

Presentarse en las oficinas del Sistema DIF Estatal o municipal más cercano a su domicilio a solicitar apoyo o servicio.

Presentar la documentación inicial;

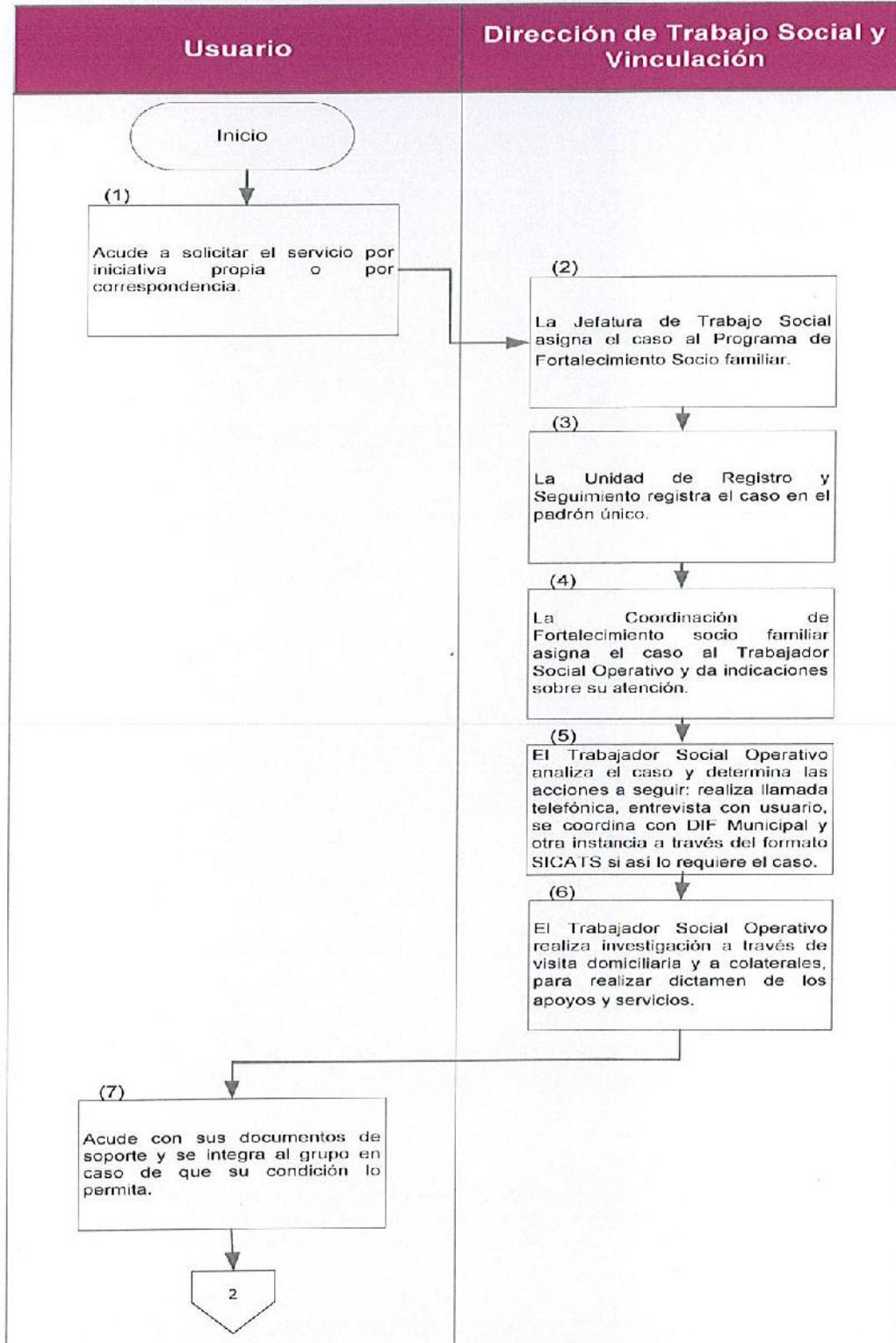
- Acta de nacimiento.
- Credencial de identificación con fotografía vigente.
- Comprobante de domicilio.
- Recibo de nómina o ingresos.
- Someterse a diversas valoraciones según lo amerite el caso.
- Recibir la notificación de las condiciones bajo las cuales recibirán o no el apoyo solicitado.
- En caso de ser susceptible de apoyo, deben cumplir con las indicaciones de trabajo social y presentar la documentación complementaria según el caso.
- Brindar la información solicitada durante el seguimiento del caso.

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 07
Marzo 1993	15-Noviembre-2018	PÁGINA: 12 de 61

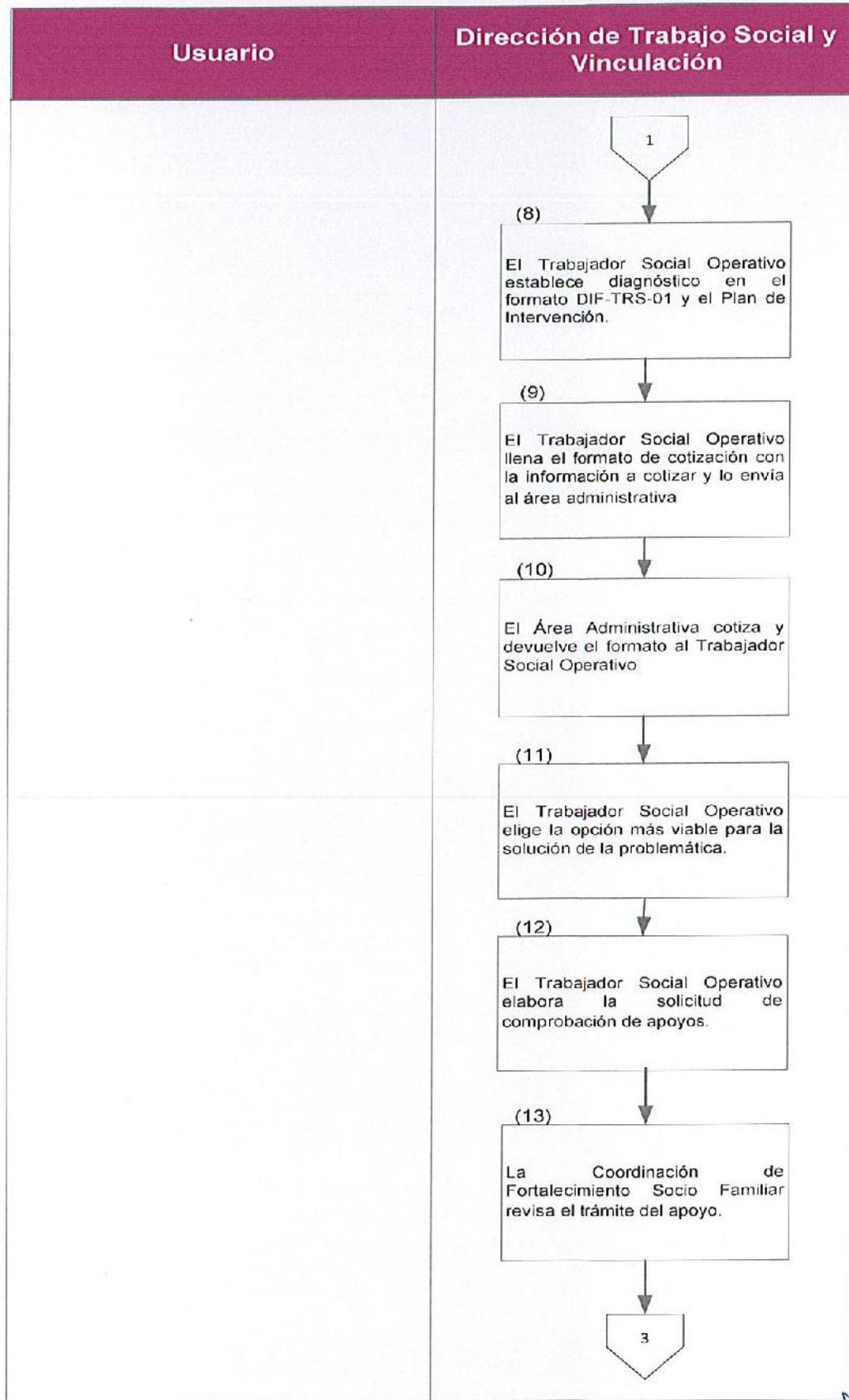


2.8. Proceso de Fortalecimiento Sociofamiliar

a. Flujoograma

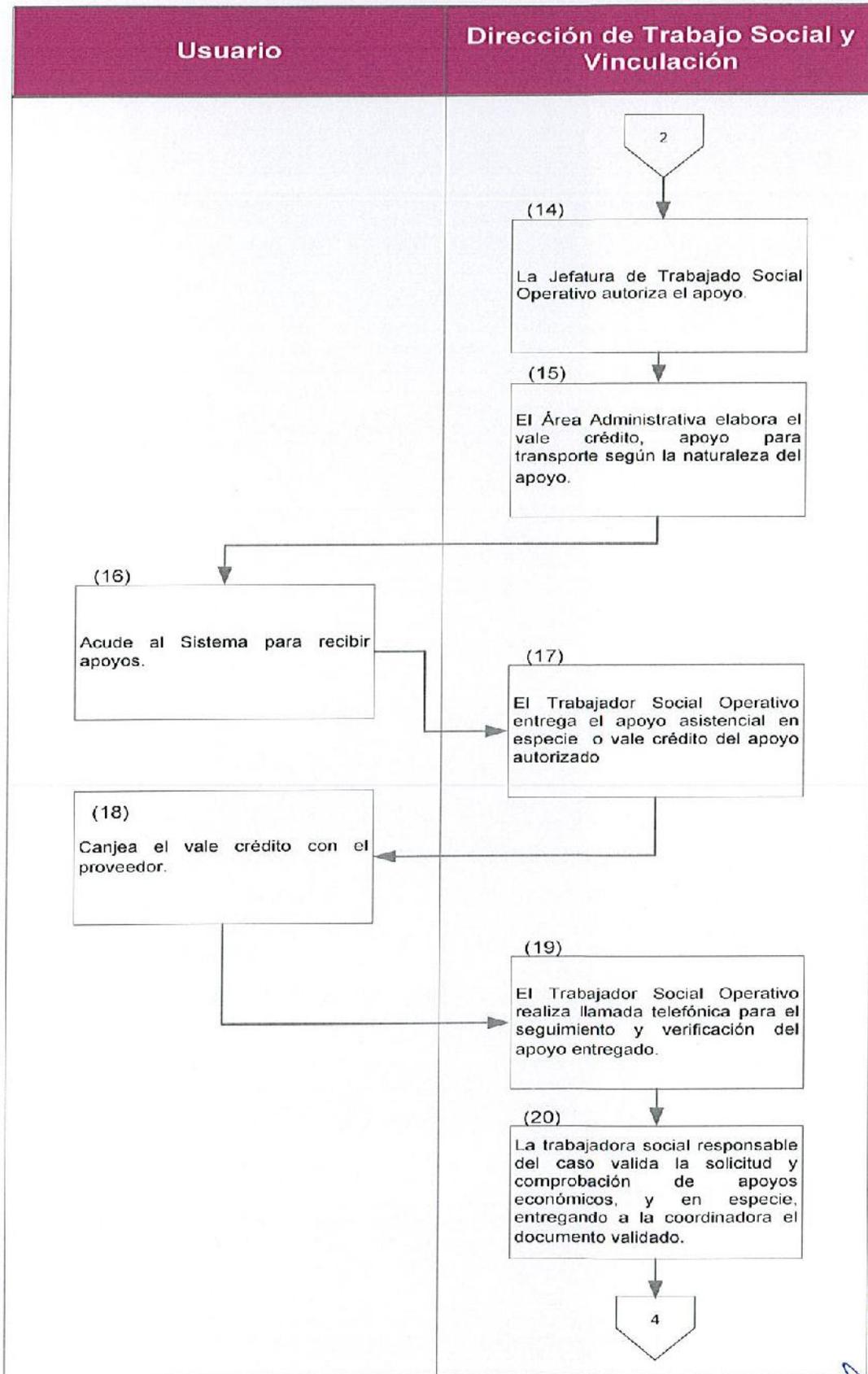


Handwritten signatures and initials in blue ink.

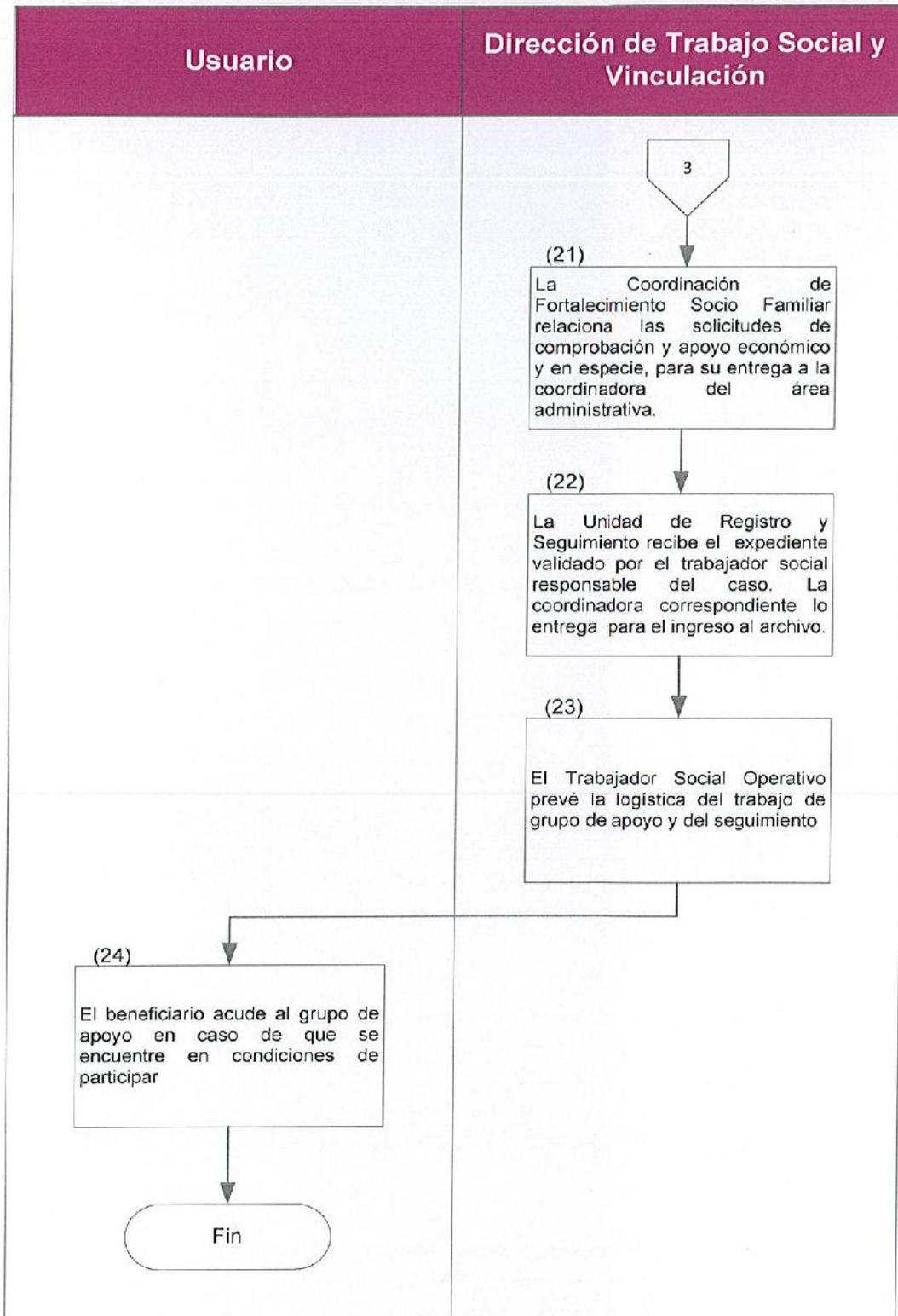


Handwritten signatures and initials in blue ink.

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 07
Marzo 1993	15-Noviembre-2018	PÁGINA: 14 de 61



Handwritten signatures and initials:
 [Signature]
 [Signature]
 [Signature]
 [Signature]



Handwritten signatures and notes:
 Main
 [Signature]
 [Signature]

b. Descripción Narrativa

No.	Responsable	Actividad	Formatos / Documentos
1	Usuario	El usuario acude a la Dirección de Trabajo Social y Vinculación (DTSV) del Sistema DIF Jalisco a solicitar el apoyo o servicio por iniciativa propia, o se recibe la solicitud por correspondencia.	Solicitud por correspondencia
2	Jefa del Departamento de Trabajo Social Operativo	La Jefa del Departamento de Trabajo Social asigna el caso al Programa de Fortalecimiento Socio familiar (FSF).	No Aplica
3	Coordinación de Unidad de Registro y Seguimiento	En la Coordinación de Unidad de Registro y Seguimiento se registra el caso en el padrón único.	Padrón Único.
4	Coordinador/a de FSF	La Coordinadora de FSF asigna el caso al personal de Trabajo Social Operativo y da indicaciones para su atención.	No Aplica
5	Personal de Trabajo Social Operativo	El personal de Trabajo Social Operativo analiza el caso y determina las acciones a seguir: realiza llamada telefónica, entrevista con el usuario, se coordina con DIF Municipal al que pertenece y otras instancias relacionadas con la promoción de apoyos, a través del formato SICATS, si así lo requiere el caso.	Formato SICATS
6	Personal de Trabajo Social Operativo	Realiza investigación sociofamiliar a través de visitas domiciliarias a familia y colaterales, a finde contar con los elementos suficientes para elaborar el dictamen de los apoyos y servicios a otorgar.	No Aplica
7	Usuario	El usuario acude a las oficinas de la DTSV con los documentos de soporte requeridos y se integra al grupo en caso de que su condición lo permita.	Documentos de soporte
8	Personal de Trabajo Social Operativo	Con la información sociofamiliar y documental recabada durante el proceso de investigación, estructura el Diagnóstico Social y plantea el Plan de Intervención en el formato DIF-TRS-01"Estudio Sociofamiliar".	DIF-TRS-01"Estudio Sociofamiliar
9	Personal de Trabajo Social Operativo	A fin de iniciar con la gestión y promoción de los apoyos referidos en el Plan de Intervención, llena el formato de cotización con la información de los productos o servicios a cotizar y lo envía al área administrativa.	Formato de cotización
10	Personal del área Administrativa	Personal del área Administrativa de la DTSV cotiza y devuelve el formato al Trabajador Social Operativo.	Formato de cotización

Handwritten signatures and initials in blue ink, including the name 'Mariano'.



No.	Responsable	Actividad	Formatos / Documentos
11	Personal de Trabajo Social Operativo	El personal de Trabajo Social responsable del caso, elige la opción más viable para gestión del apoyo o servicio requerido.	Formato de cotización
12	Personal de Trabajo Social Operativo	Llena el formato de solicitud y comprobación de apoyos económicos y en especie, donde se especifica la cantidad, tipo y monto de los productos o servicios a gestionar, además de contener los nombres y cargos de quienes solicitan, revisan, autorizan y reciben dichos apoyos. Firma en el espacio de "Nombre y firma del Trabajador Social responsable".	Formato de solicitud y comprobación de apoyos económicos y en especie.
13	Coordinador/a de FSF	En la Coordinación del Programa se revisa el expediente integrado para el trámite de los apoyos o servicios referidos y firma para dar el visto bueno en el formato de "Solicitud y comprobación de apoyos económicos y en especie".	Expediente / Formato de solicitud y comprobación de apoyos económicos y en especie.
14	Jefa del Departamento de Trabajo Social Operativo	La Jefa del Departamento de Trabajo Social Operativo firma para autorizar el apoyo.	Formato de solicitud y comprobación de apoyos económicos y en especie.
15	Personal del área Administrativa	Personal del área administrativa de la DTSV elabora el vale crédito o documento necesario para la compra o pago de los apoyos o servicios requeridos.	Vale crédito del apoyo autorizado
16	Usuario	El usuario acude al Sistema para recibir apoyos o servicios autorizados.	No Aplica
17	Personal de Trabajo Social Operativo	El personal de Trabajo Social responsable del caso entrega el apoyo asistencial en especie o vale crédito del apoyo autorizado.	Vale crédito del apoyo autorizado
18	Usuario	El usuario canjea el vale crédito con el proveedor asignado.	Vale crédito del apoyo autorizado
19	Personal de Trabajo Social Operativo	El Trabajador Social realiza el seguimiento y verificación del apoyo entregado a través de llamadas telefónicas con el proveedor, usuario, familiar o persona responsable de su cuidado.	No Aplica
20	Personal de Trabajo Social Operativo	La trabajadora social responsable del caso valida la solicitud y comprobación de apoyos económicos, y en especie, entregando a la coordinadora el documento validado.	Formato de solicitud y comprobación de apoyos económicos y en especie.

Handwritten signatures and initials:
 J. A. C. G.
 Masón

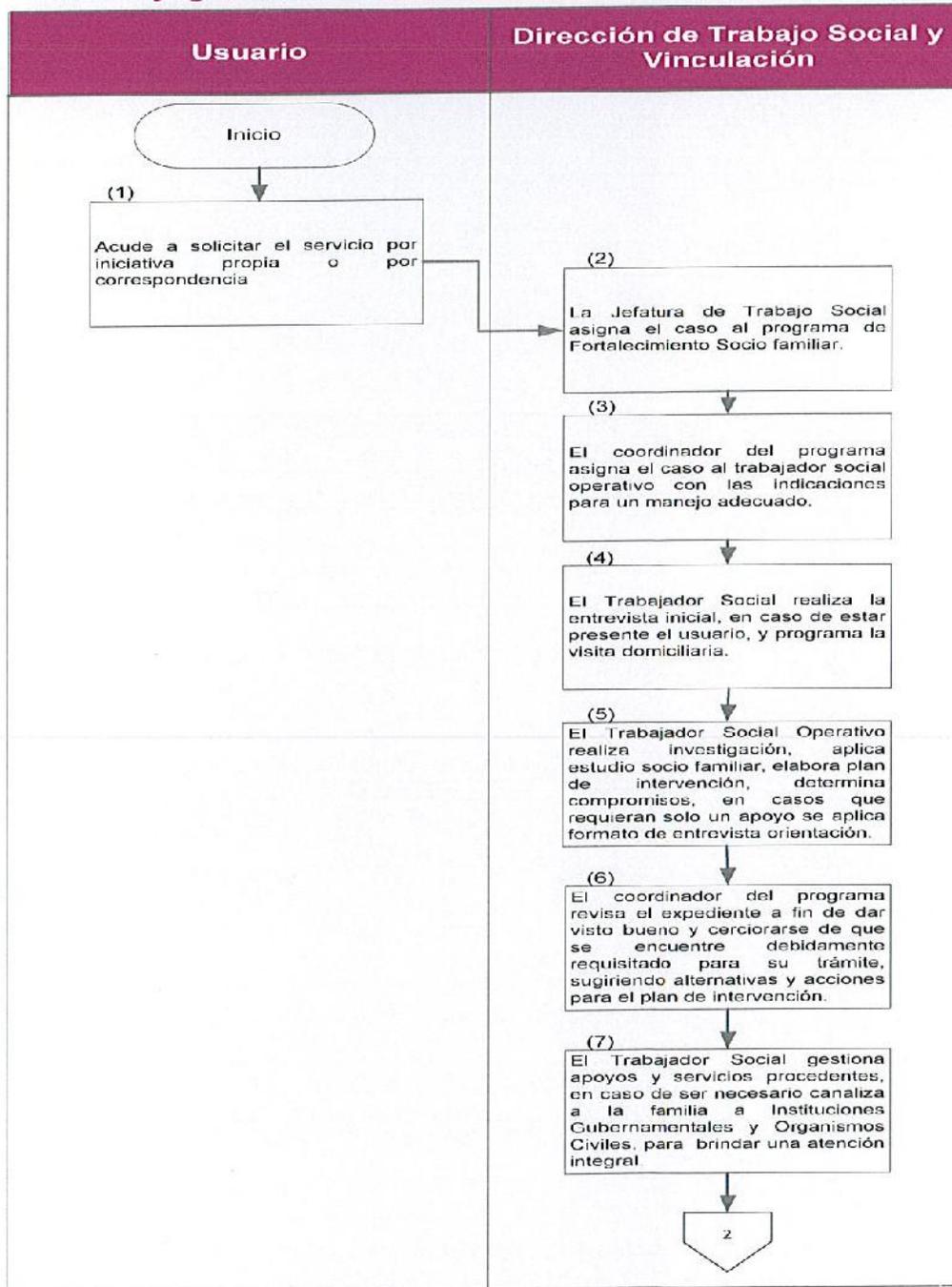


No.	Responsable	Actividad	Formatos / Documentos
21	Coordinador/a de FSF	La coordinación de FSF relaciona las solicitudes de comprobación de apoyos económicos y en especie, para su entrega a la coordinadora del área administrativa.	Formato de solicitud y comprobación de apoyos económicos y en especie.
22	Coordinación de Unidad de Registro y Seguimiento	Recibe el expediente validado por el trabajador social responsable del caso. La coordinadora correspondiente lo entrega para el ingreso al archivo.	Expediente
23	Personal de Trabajo Social Operativo	El personal operativo de Trabajo Social prevé la logística de las sesiones de trabajo del grupo de apoyo.	No Aplica
24	Usuario	El beneficiario acude al grupo de apoyo en caso de que se encuentre en condiciones de participar. Al concluir el proceso, el caso se considera cerrado.	No Aplica

Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'LCC/150' and 'Mami'.

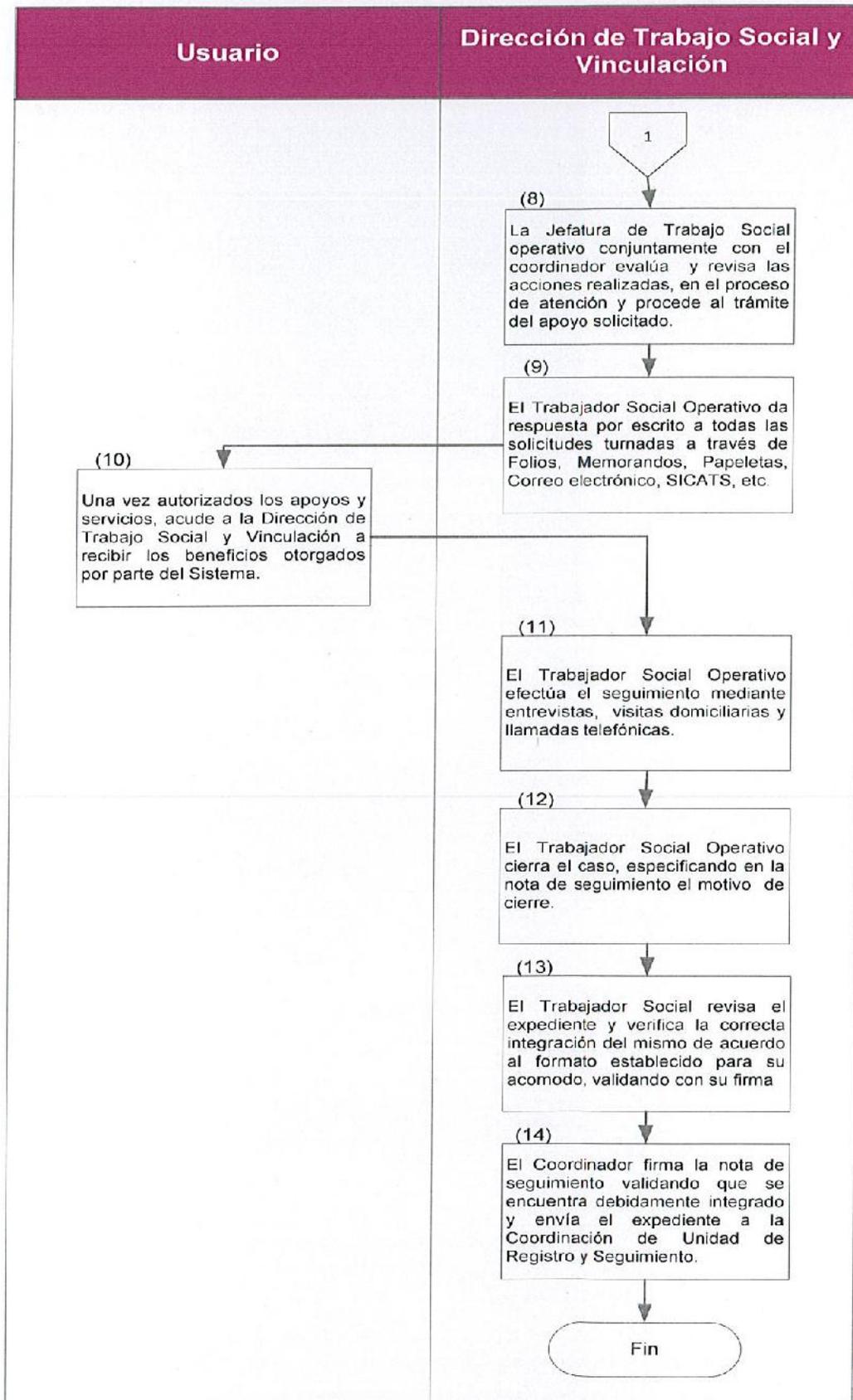
2.9. Proceso para la Investigación y Dictamen en la Atención de Casos de Fortalecimiento Socio Familiar

a. Flujoograma



Handwritten signatures and initials:
 - Top right: JAC
 - Middle right: [Signature]
 - Bottom right: [Signature]

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 07
Marzo 1993	15-Noviembre-2018	PÁGINA: 20 de 61



FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 07
Marzo 1993	15-Noviembre-2018	PÁGINA: 21 de 61

Miguel Ángel
Manini

b. Descripción Narrativa

No.	Responsable	Actividad	Formatos / Documentos
1	Usuario	El usuario acude a la Dirección de Trabajo Social y Vinculación (DTSV) del Sistema DIF Jalisco a solicitar el apoyo o servicio por iniciativa propia, o se recibe la solicitud por correspondencia.	Solicitud por correspondencia
2	Jefa del Departamento de Trabajo Social Operativo	La Jefa del Departamento de Trabajo Social Operativo (TSO) asigna el caso al Programa de Fortalecimiento Socio familiar (FSF).	No Aplica
3	Coordinador/a de FSF	El coordinador del programa asigna el caso al trabajador social operativo con las indicaciones para un manejo adecuado.	No Aplica
4	Personal de Trabajo Social Operativo	El personal de Trabajo Social a quien se le asignó el caso realiza la entrevista inicial - en caso de estar presente el usuario - y programa una visita domiciliaria.	No Aplica
5	Personal de Trabajo Social Operativo	Realiza investigación socio familiar a través de visita domiciliaria, aplica estudio socio familiar, para elaborar un diagnóstico social y plan de intervención familiar tentativo. Se generan compromisos de la Trabajadora Social y la familia para la resolución de las problemáticas planteadas (formato carta compromiso). En los casos que, con base a la entrevista, requiera solamente de un apoyo, se aplica el formato de entrevista orientación como instrumento de investigación sociofamiliar para la construcción del diagnóstico y el plan de intervención.	Estudio socio familiar Formato carta compromiso Formato de entrevista orientación
6	Coordinador/a de FSF	La Coordinación de FSF revisa el expediente en conjunto con el Trabajador Social, a fin de dar el visto bueno a su intervención en el caso, verifica que se encuentre debidamente requisitado para su trámite y sugiere alternativas para el plan de intervención.	Expediente
7	Personal de Trabajo Social Operativo	El personal operativo de Trabajo Social realiza las gestiones pertinentes para promover los apoyos y servicios planteados y autorizados en respuesta a la solicitud del ciudadano; en caso de ser necesario canaliza a la familia a Instituciones Gubernamentales y Organismos de la Sociedad Civil, con los que se mantiene coordinación para brindar una atención integral.	No Aplica

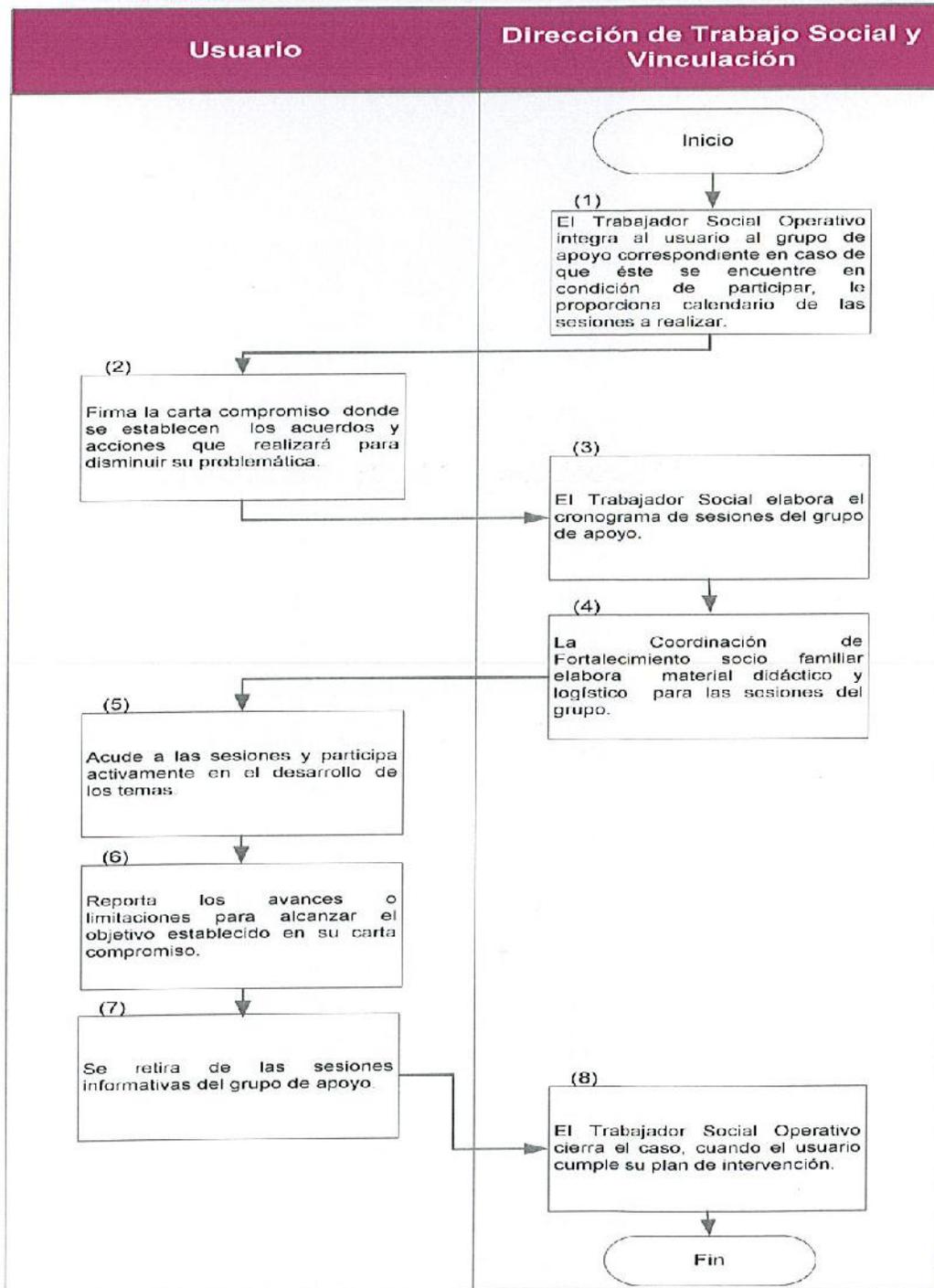
Handwritten signature and notes:
 M. J. Jalisco
 Masmi



No.	Responsable	Actividad	Formatos / Documentos
8	Jefatura de TSO / Coordinador/a de FSF	La Jefatura de TSO, conjuntamente con el coordinador del programa, revisa y evalúa las acciones realizadas durante la intervención del Trabajador Social responsable del caso en el proceso de atención y procede al trámite del apoyo solicitado.	No Aplica
9	Personal de Trabajo Social Operativo	El Trabajador Social da respuesta por escrito a todas las solicitudes que le fueron turnadas a través de Folios, Memorandos, Papeletas, Correo electrónico, SICATS, etc.	Folios, Memorandos, Papeletas, Correo electrónico, SICATS.
10	Usuario	Una vez autorizados los apoyos y servicios, el usuario acude a las oficinas de la DTSV para recibir los beneficios otorgados por parte del Sistema.	No Aplica
11	Personal de Trabajo Social Operativo	El Trabajador Social responsable del caso efectúa el seguimiento mediante entrevistas, visitas domiciliarias o llamadas telefónicas.	No Aplica
12	Personal de Trabajo Social Operativo	Cierra el caso, especificando en la nota de seguimiento el motivo de cierre.	Nota de seguimiento
13	Personal de Trabajo Social Operativo	Revisa el expediente y verifica la correcta integración del mismo, de acuerdo al formato establecido para su acomodo, validando con su firma.	Expediente
14	Coordinador/a de FSF	El Coordinador del Programa firma la nota de seguimiento validando que se encuentra debidamente integrado y envía el expediente a la Coordinación de Unidad de Registro y Seguimiento.	Nota de seguimiento / Expediente.

2.10. Proceso para la Aplicación de la Metodología de Intervención en la Atención de Casos de Trabajo Social DIF Jalisco en Fortalecimiento Socio Familiar

a. Flujoograma



Handwritten signatures and initials:
 LCA
 Masmi
 [Other illegible signatures]

b. Descripción Narrativa

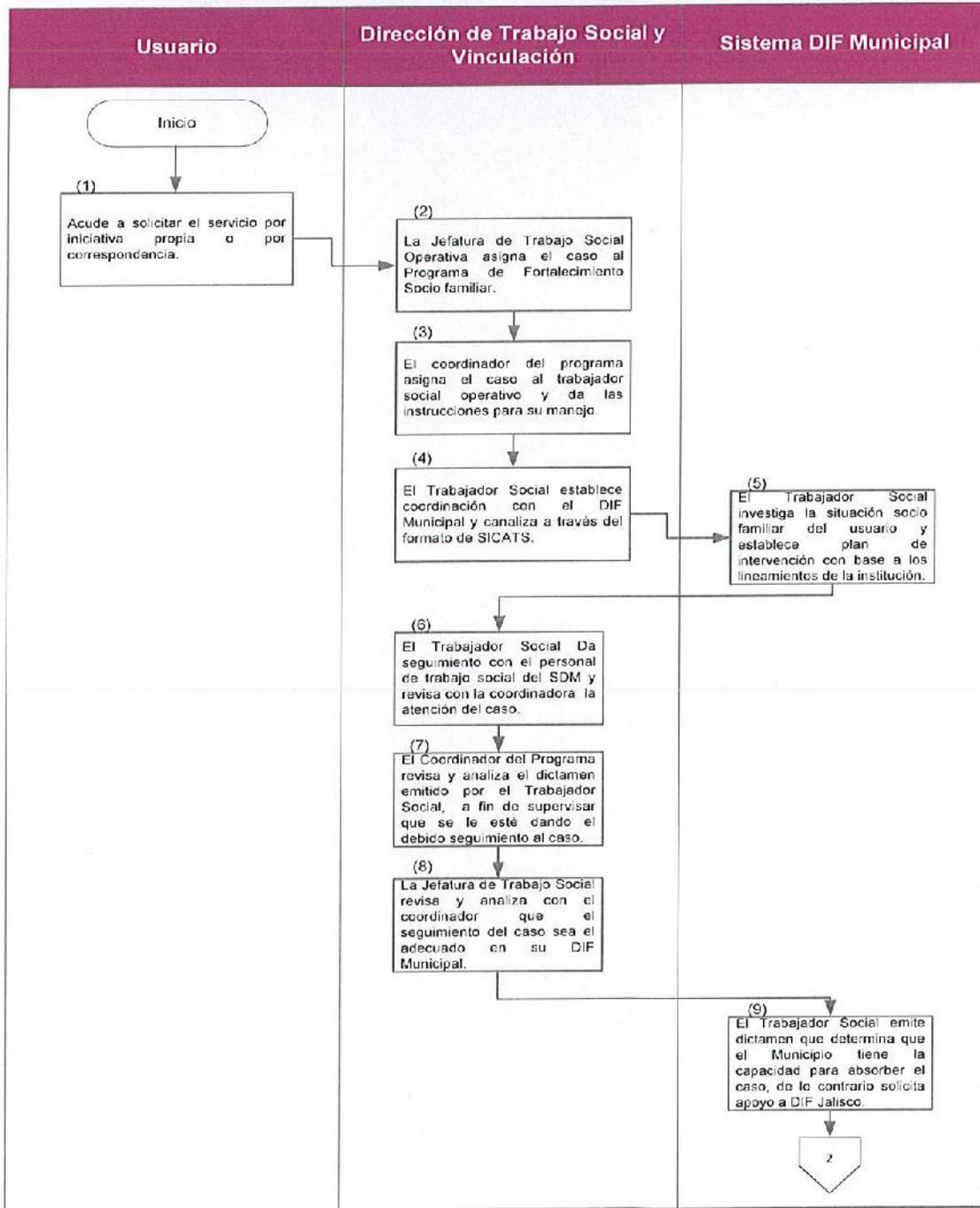
No.	Responsable	Actividad	Formatos / Documentos
1	Personal de Trabajo Social Operativo	Personal de Trabajo Social Operativo responsable del caso, una vez realizada la investigación sociofamiliar, propone al usuario, si cubre el perfil y se encuentra en condiciones de participar, su integración al grupo de apoyo correspondiente y le proporciona el calendario de las sesiones a realizar.	Calendario de las sesiones
2	Usuario	El usuario firma la carta compromiso donde se establecen los acuerdos y acciones que realizará para disminuir su problemática.	Carta compromiso
3	Personal de Trabajo Social Operativo	El Trabajador Social elabora el cronograma de sesiones del grupo de apoyo.	Cronograma de sesiones
4	Coordinador/a de FSF	Elabora material didáctico y logístico para las sesiones del grupo.	Material didáctico y logístico
5	Usuario	El usuario acude a las sesiones y participa activamente en el desarrollo de los temas.	No Aplica
6	Usuario	Reporta a su Trabajador Social los avances o limitaciones para alcanzar el objetivo establecido en su carta compromiso.	Carta compromiso
7	Usuario	Concluye su asistencia al grupo de apoyo.	No Aplica
8	Personal de Trabajo Social Operativo	El responsable de Trabajo Social cierra el caso cuando el usuario cumple su plan de intervención.	Plan de intervención

Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'LGA' and 'Marzo'.

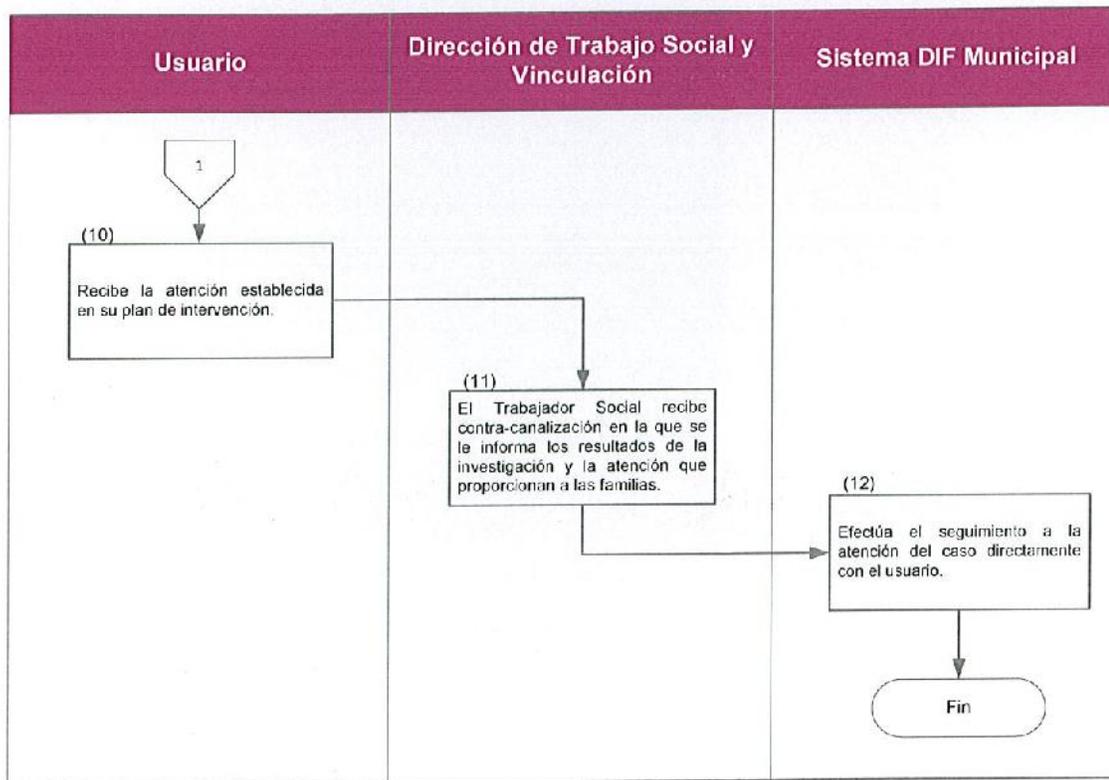


2.11. Proceso para la Atención de los Casos de Fortalecimiento Socio Familiar a Través de los Sistemas DIF Municipales

a. Flujoograma



Handwritten signatures and notes:
 - Signature: JLG
 - Signature: Mami
 - Initials: Mami



Handwritten signatures and notes:
MAG
LCO
Mami



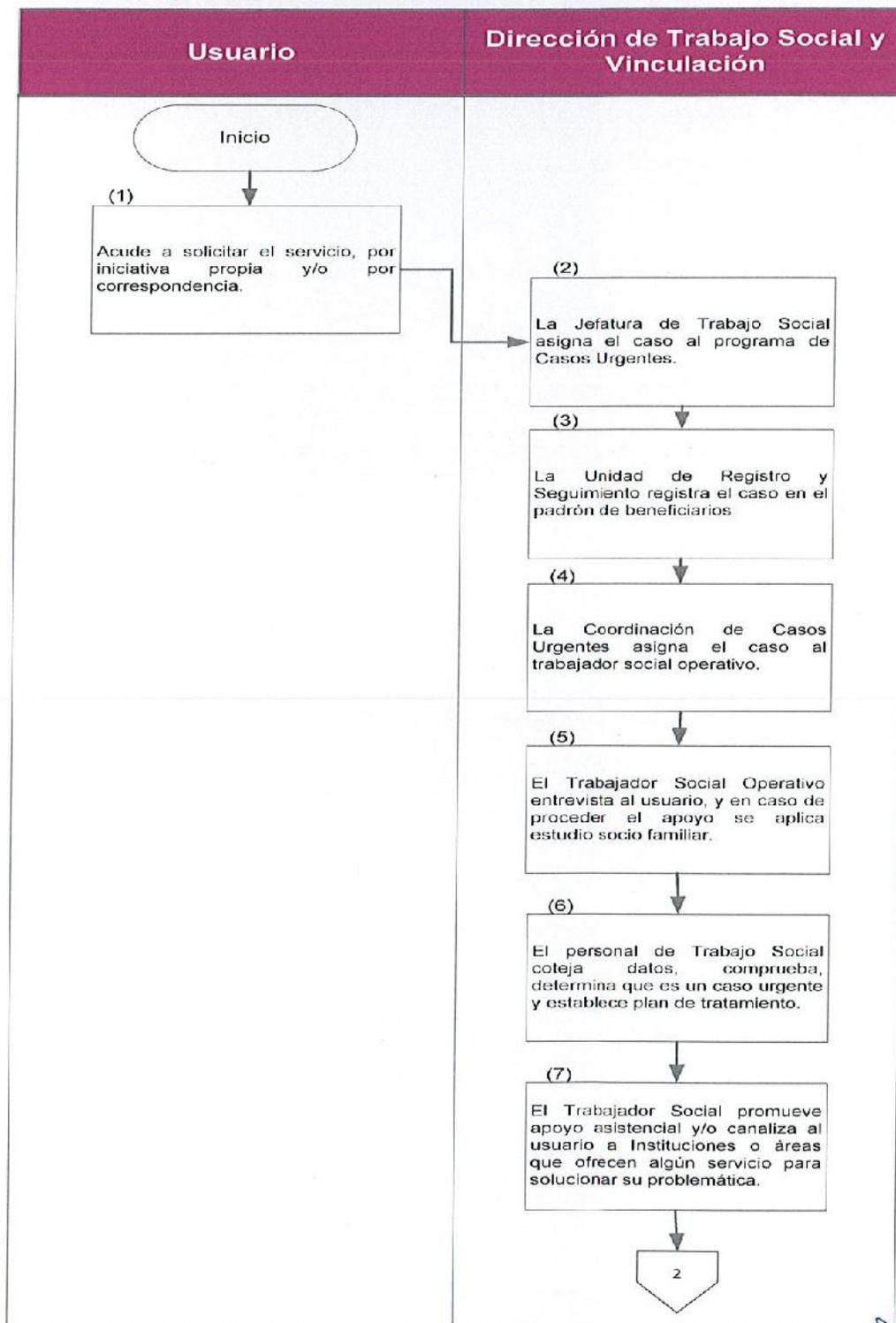
b. Descripción Narrativa

No.	Responsable	Actividad	Formatos / Documentos
1	Usuario	El usuario acude a la Dirección de Trabajo Social y Vinculación (DTSV) del Sistema DIF Jalisco a solicitar el apoyo o servicio por iniciativa propia, o se recibe la solicitud por correspondencia.	Solicitud por correspondencia
2	Jefatura de TSO	La Jefa del Departamento de Trabajo Social Operativo (TSO) asigna el caso al Programa de Fortalecimiento Socio familiar (FSF).	No Aplica
3	Coordinador/a de FSF	El coordinador del programa asigna el caso al trabajador social operativo con las indicaciones para un manejo adecuado.	No Aplica
4	Personal de Trabajo Social Operativo	El Trabajador social responsable del caso establece coordinación con el DIF Municipal y canaliza a través del formato de SICATS.	Formato de SICATS
5	Personal de Trabajo Social SMDIF	Personal de Trabajo Social del Sistema DIF Municipal investiga la situación socio familiar del usuario y, de acuerdo a la investigación recabada, junto con los documentos de soporte, establece plan de intervención con base a los lineamientos de la institución.	Documentos de soporte / Plan de intervención
6	Personal de Trabajo Social Operativo	Trabajo Social de DIF Jalisco da seguimiento con el personal de Trabajo Social del SDM y revisa, con la coordinadora del Programa FSF, la atención del caso.	No Aplica
7	Coordinador/a de FSF	Responsable de la Coordinación de FSF revisa y analiza el dictamen emitido por el Trabajador Social Operativo, a fin de supervisar que se le esté dando el debido seguimiento al caso.	Dictamen
8	Jefatura de TSO	Jefatura de Trabajo Social del Sistema DIF Jalisco revisa y analiza con el coordinador, que el seguimiento del caso sea el adecuado en su DIF Municipal.	No Aplica
9	Personal de Trabajo Social SMDIF	Trabajo Social del Sistema DIF Municipal emite dictamen que determina que el Municipio tiene la capacidad suficiente para absorber el caso, de lo contrario solicita apoyo a DIF Jalisco.	Dictamen
10	Usuario	El usuario recibe la atención establecida en su plan de intervención.	Plan de Intervención
11	Personal de Trabajo Social Operativo	El Trabajador Social de DIF Jalisco recibe contr canalización en la que se le informa los resultados de la investigación y la atención que proporcionan a las familias.	Contra canalización
12	Personal de Trabajo Social SMDIF	El personal de Trabajo Social responsable del caso en el DIF Municipal lleva a cabo el seguimiento a la atención del caso directamente con el usuario.	No Aplica

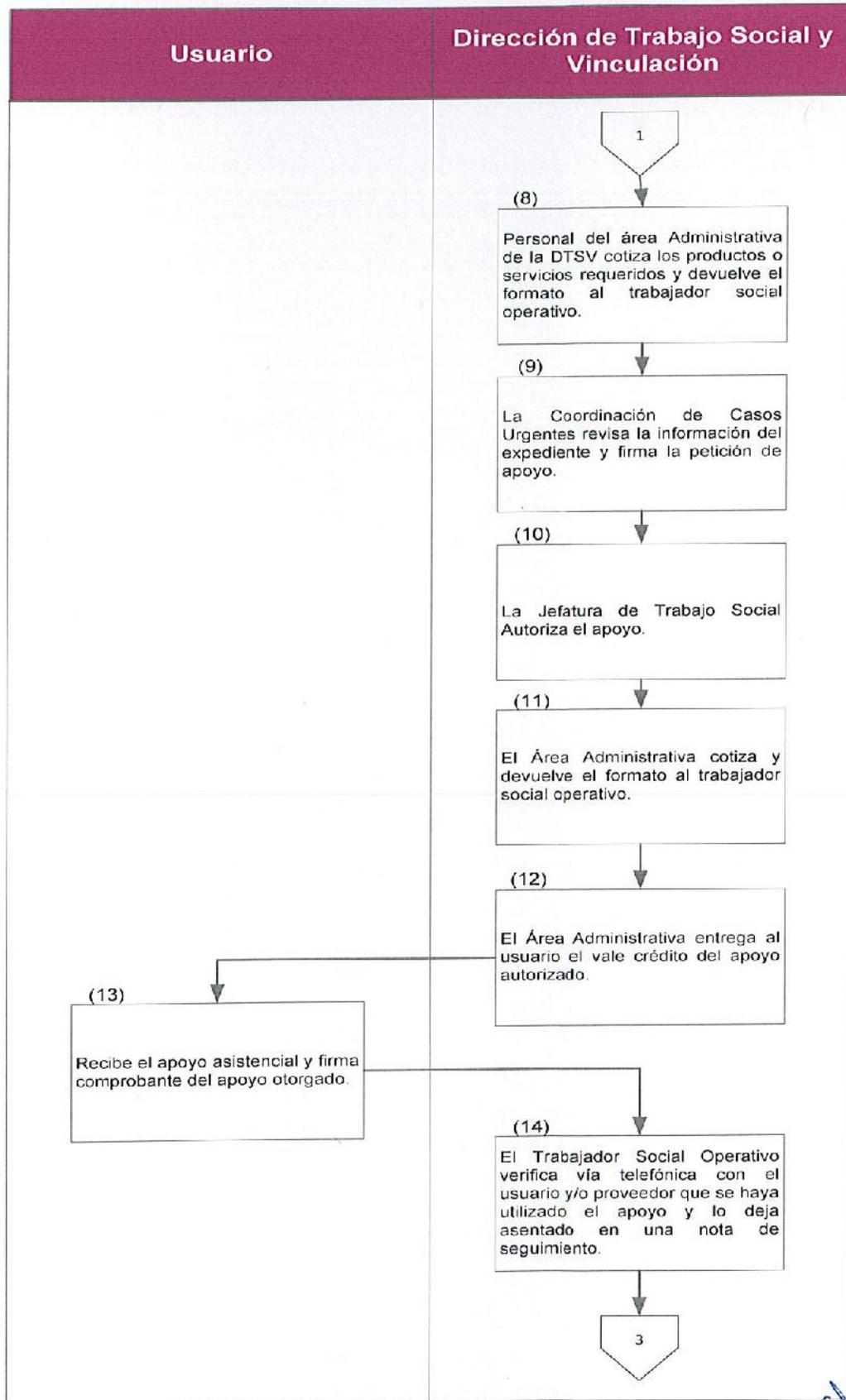
[Handwritten signatures and initials in blue ink]

2.12. Proceso de Operación de Casos Urgentes

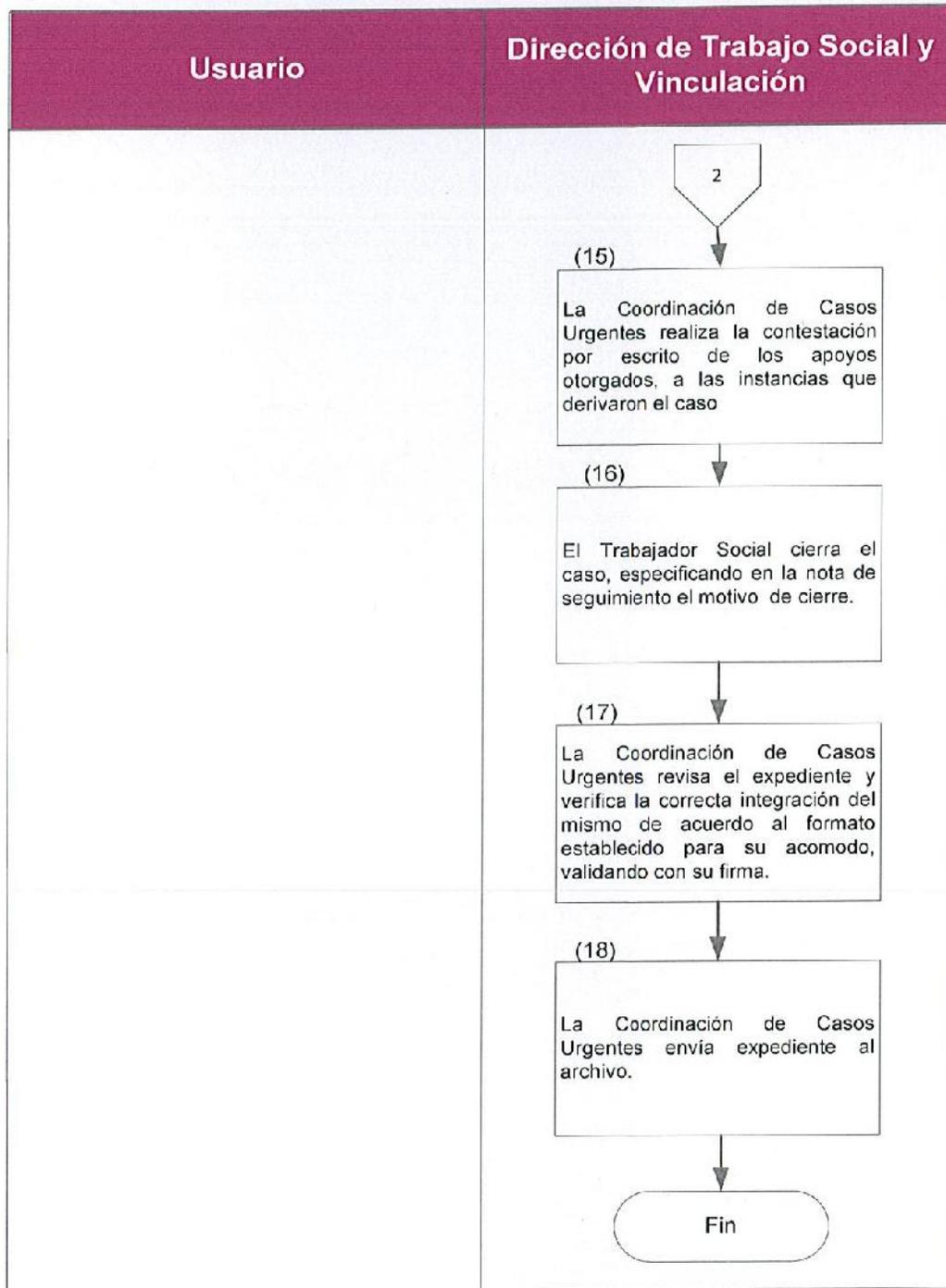
a. Flujograma



Handwritten signature and date:
 [Signature]
 15/11/2018



Mag y Lac
A. Masini



Handwritten signatures and initials:
LGC
masa

b. Descripción Narrativa

No.	Responsable	Actividad	Formatos / Documentos
1	Usuario	El usuario acude a la Dirección de Trabajo Social y Vinculación (DTSV) del Sistema DIF Jalisco a solicitar el apoyo o servicio por iniciativa propia, o se recibe la solicitud por correspondencia.	Solicitud por correspondencia
2	Jefatura de TSO	La Jefatura de Trabajo Social Operativo (TSO) asigna el caso al programa de Casos Urgentes.	No Aplica
3	Unidad de Registro y Seguimiento	La Unidad de Registro y Seguimiento (URS) Registra el caso en el padrón de beneficiarios.	Padrón de Beneficiarios
4	Coordinación de Casos Urgentes	Se asigna el caso al trabajador social operativo.	No Aplica
5	Personal de Trabajo Social Operativo	Personal de Trabajo Social a quien se le asignó el caso realiza entrevista con el usuario, y en caso de proceder el apoyo se aplica estudio socio familiar.	Estudio socio familiar
6	Personal de Trabajo Social Operativo	El Trabajador Social coteja y comprueba la información proporcionada por el usuario, determina que es un caso urgente y establece plan de tratamiento.	Plan de tratamiento
7	Personal de Trabajo Social Operativo	Promueve apoyo asistencial y/o canaliza al usuario a Instituciones o áreas que ofrecen algún servicio para solucionar su problemática.	Formato de SICATS
8	Personal del área Administrativa	Personal del área Administrativa de la DTSV cotiza los productos o servicios requeridos y devuelve el formato al trabajador social operativo.	Formato de solicitud y comprobación de apoyos económicos y en especie
9	Coordinación de Casos Urgentes	La Coordinación de CU revisa la información del expediente y firma la petición de apoyo.	Expediente / Formato de solicitud y comprobación de apoyos económicos y en especie
10	Jefatura de TSO	La Jefa de TSO autoriza el apoyo.	Formato de solicitud y comprobación de apoyos económicos y en especie
11	Personal del área Administrativa	Personal del área administrativa elabora el vale crédito o documento necesario para la gestión o compra del producto o servicio, según la naturaleza del apoyo autorizado.	Vale crédito

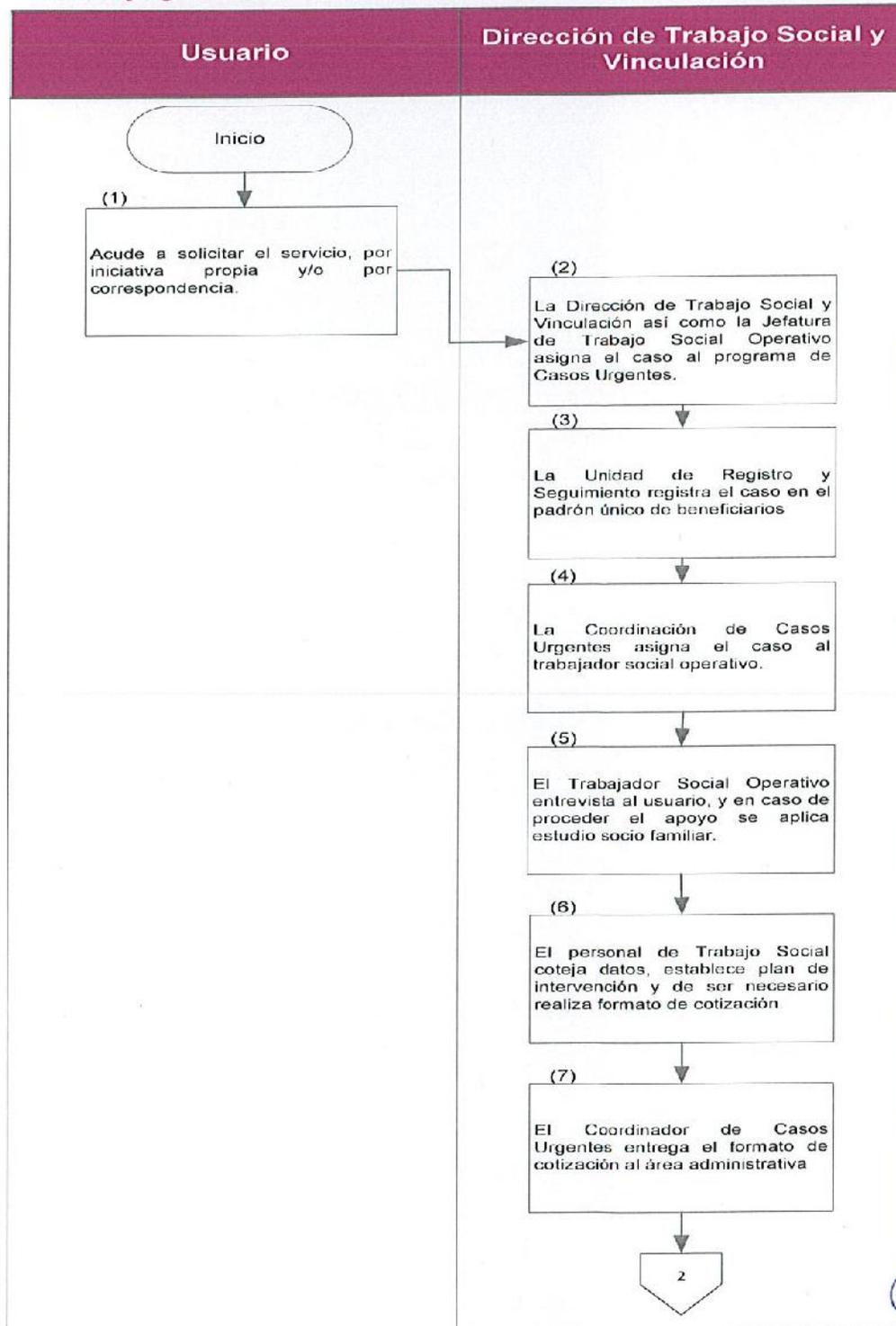
Handwritten signature and initials



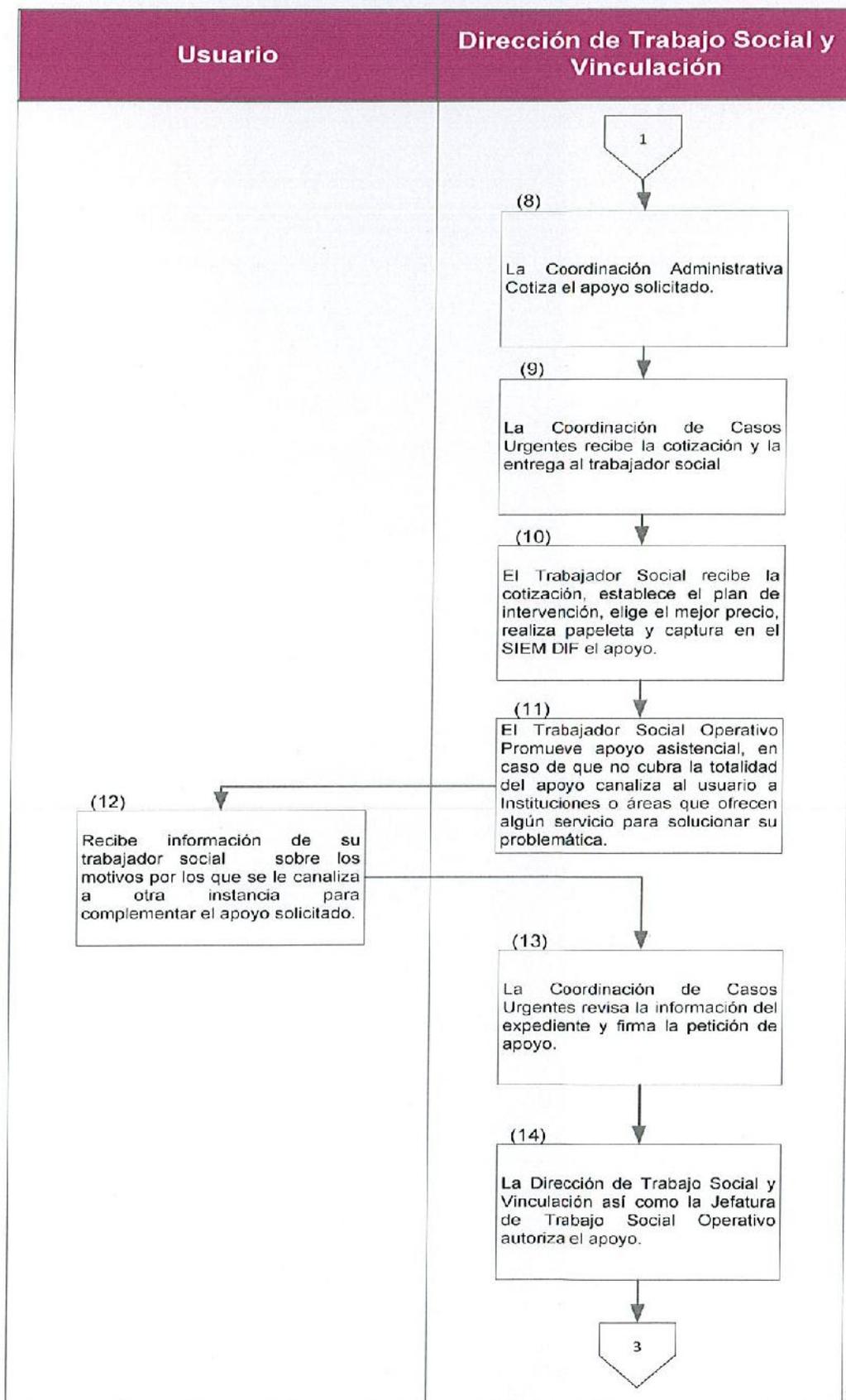
No.	Responsable	Actividad	Formatos / Documentos
12	Personal del área Administrativa	Se entrega al usuario el vale crédito del apoyo autorizado.	Vale crédito
13	Usuario	El beneficiario recibe el apoyo asistencial y firma comprobante del apoyo otorgado.	Comprobante del apoyo otorgado
14	Personal de Trabajo Social Operativo	El personal de Trabajo Social que atiende el caso, verifica vía telefónica con el usuario y/o proveedor que se haya utilizado el apoyo y lo deja asentado en una nota de seguimiento.	Nota de seguimiento
15	Coordinación de Casos Urgentes	La Coordinación de CU realiza la contestación por escrito de los apoyos otorgados, a las instancias que derivaron el caso.	Contestación por escrito de los apoyos otorgados
16	Personal de Trabajo Social Operativo	El Trabajador Social responsable de la atención al ciudadano cierra el caso, especificando en la nota de seguimiento el motivo de cierre.	Nota de seguimiento
17	Coordinación de Casos Urgentes	La Coordinación revisa el expediente y verifica la correcta integración del mismo de acuerdo al formato establecido para su acomodo, validando con su firma.	Expediente
18	Coordinación de Casos Urgentes	Envía expediente al archivo	Expediente

2.13. Procedimientos Básicos de la Operación del Programa Casos Urgentes

a. Flujograma

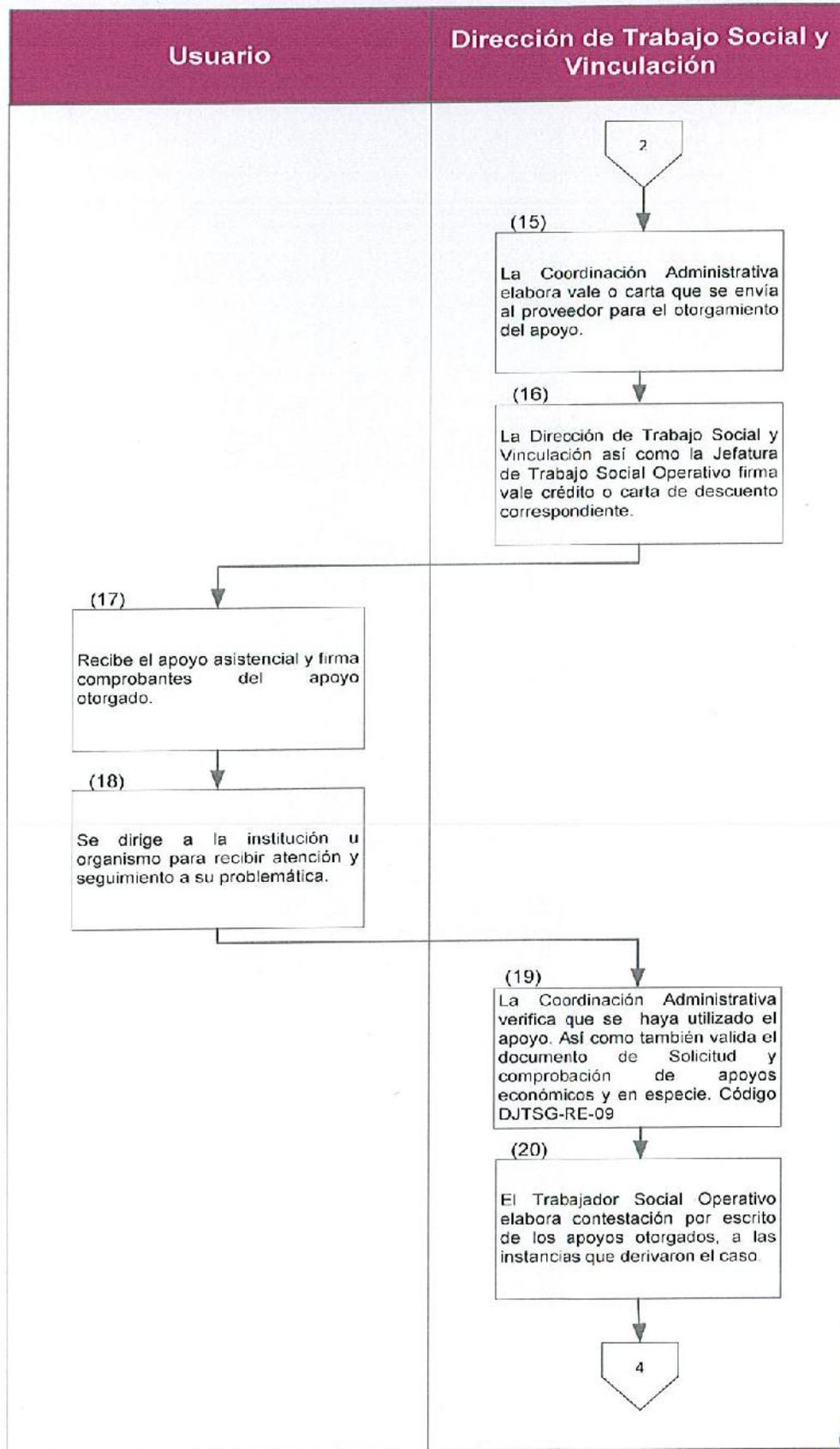


[Handwritten signatures and initials in blue ink]



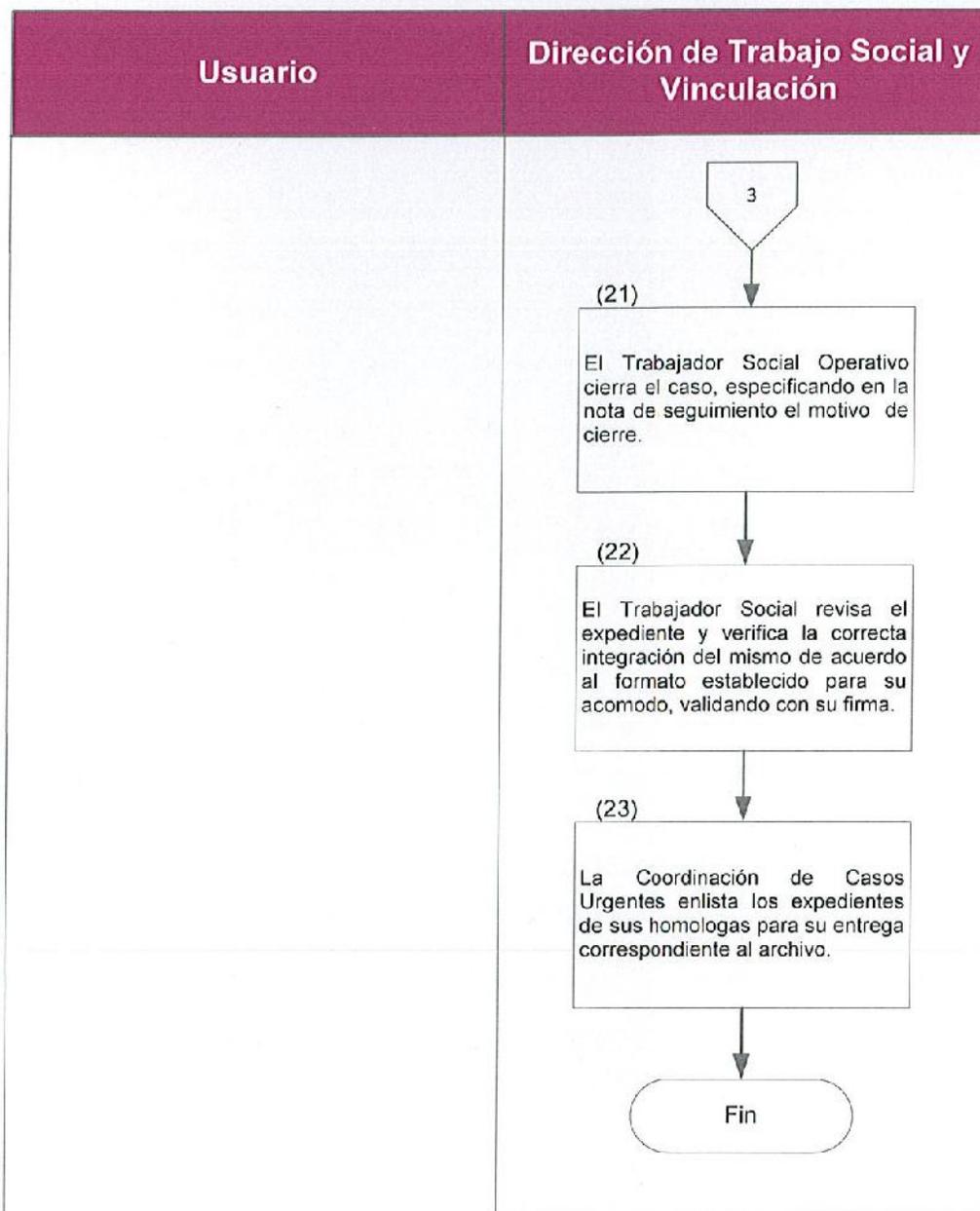
FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 07
Marzo 1993	15-Noviembre-2018	PÁGINA: 35 de 61

Handwritten signatures and initials in blue ink, including the name 'Mason'.



Handwritten signatures and notes in blue ink, including a signature that appears to be 'Luis' and another that says '445/11'.

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 07
Marzo 1993	15-Noviembre-2018	PÁGINA: 36 de 61



Handwritten signatures and initials:
 Lac
 Masera

b. Descripción Narrativa

No.	Responsable	Actividad	Formatos / Documentos
1	Usuario	El usuario acude a la Dirección de Trabajo Social y Vinculación (DTSV) del Sistema DIF Jalisco a solicitar el apoyo o servicio por iniciativa propia, o se recibe la solicitud por correspondencia.	Solicitud por correspondencia.
2	Dir. de Trabajo Social y Vinculación / Jefatura de Trabajo Social Operativo	La Dirección de Trabajo Social y Vinculación así como la Jefatura de Trabajo Social Operativo asigna el caso al programa de Casos Urgentes.	No Aplica
3	Unidad de Registro y Seguimiento (URS)	La Unidad de Registro y Seguimiento (URS) Registra el caso en el padrón de beneficiarios.	Padrón de beneficiarios.
4	Coordinación de Casos Urgentes	La Coordinación de Casos Urgentes asigna el caso al trabajador social operativo.	No Aplica
5	Personal de Trabajo Social Operativo	El Trabajador Social Operativo entrevista al usuario, y en caso de proceder el apoyo se aplica estudio socio familiar.	Estudio Socio Familiar
6	Personal de Trabajo Social Operativo	El personal de Trabajo Social coteja datos, establece plan de intervención y de ser necesario realiza formato de cotización.	Formato de Cotización
7	Coordinación de Casos Urgentes	El Coordinador de Casos Urgentes entrega el formato de cotización al área administrativa	Formato de Cotización
8	Coordinación Administrativa	La Coordinación Administrativa Cotiza el apoyo solicitado.	Formato de Cotización
9	Coordinación de Casos Urgentes	La Coordinación de Casos Urgentes recibe la cotización y la entrega al trabajador social.	Formato de Cotización
10	Personal de Trabajo Social Operativo	El Trabajador Social recibe la cotización, establece el plan de intervención, elige el mejor precio, realiza papeleta y captura en el SIEM DIF el apoyo.	Plan de Intervención Papeleta
11	Personal de Trabajo Social Operativo	El Trabajador Social Operativo promueve apoyo asistencial, en caso de que no cubra la totalidad del apoyo canaliza al usuario a Instituciones o áreas que ofrecen algún servicio para solucionar su problemática.	No Aplica
12	Usuario	Recibe información de su trabajador social sobre los motivos por los que se le canaliza a otra instancia para complementar el apoyo solicitado.	No Aplica

Handwritten signatures and initials in blue ink.

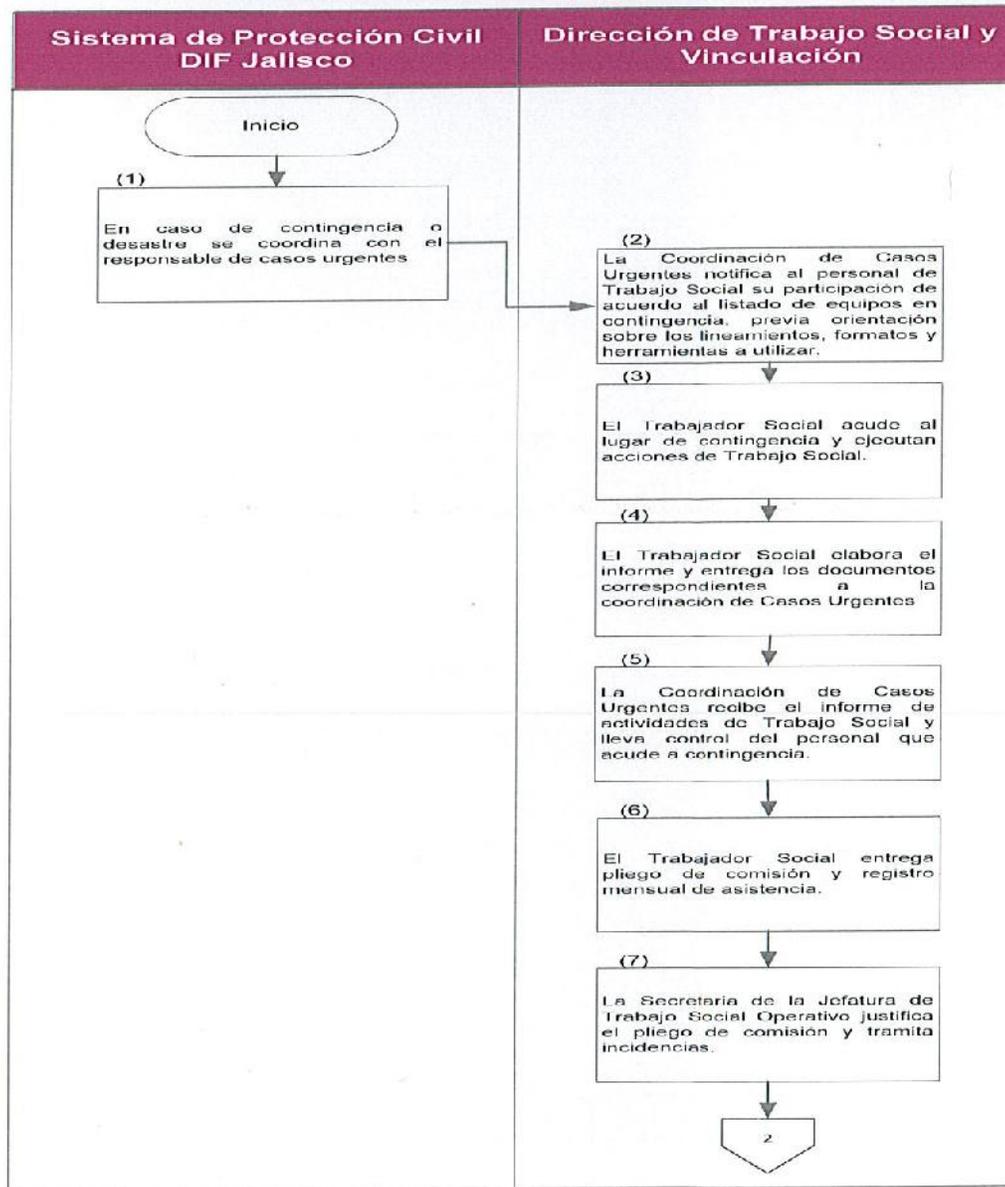


No.	Responsable	Actividad	Formatos / Documentos
13	Coordinación de Casos Urgentes	La Coordinación de Casos Urgentes revisa la información del expediente y firma la petición de apoyo.	Expediente
14	Dir. de Trabajo Social y Vinculación / Jefatura de Trabajo Social Operativo	La Dirección de Trabajo Social y Vinculación así como la Jefatura de Trabajo Social Operativo autoriza el apoyo.	No Aplica
15	Coordinación Administrativa	La Coordinación Administrativa elabora vale o carta que se envía al proveedor para el otorgamiento del apoyo.	Vale o Carta para entrega de apoyo
16	Dir. de Trabajo Social y Vinculación / Jefatura de Trabajo Social Operativo	La Dirección de Trabajo Social y Vinculación así como la Jefatura de Trabajo Social Operativo firma vale crédito o carta de descuento correspondiente.	Vale crédito Carta de descuento
17	Usuario	Recibe el apoyo asistencial y firma comprobantes del apoyo otorgado.	Comprobantes del apoyo
18	Usuario	Se dirige a la institución u organismo a donde fue canalizado para recibir atención y seguimiento a su problemática.	No Aplica
19	Coordinación Administrativa	La Coordinación Administrativa verifica que se haya utilizado el apoyo. Así como también valida el documento de Solicitud y comprobación de apoyos económicos y en especie. Código DJTSG-RE-09	Solicitud y comprobación de apoyos económicos y en especie.
20	Personal de Trabajo Social Operativo	El Trabajador Social Operativo elabora contestación por escrito de los apoyos otorgados, a las instancias que derivaron el caso.	Documento de contestación de apoyos entregados
21	Personal de Trabajo Social Operativo	El Trabajador Social Operativo cierra el caso, especificando en la nota de seguimiento el motivo de cierre.	Nota de seguimiento
22	Personal de Trabajo Social Operativo	El Trabajador Social revisa el expediente y verifica la correcta integración del mismo de acuerdo al formato establecido para su acomodo, validando con su firma.	Expediente
23	Coordinación de Casos Urgentes	La Coordinación de Casos Urgentes enlista los expedientes de sus homologas para su entrega correspondiente al archivo.	Expedientes

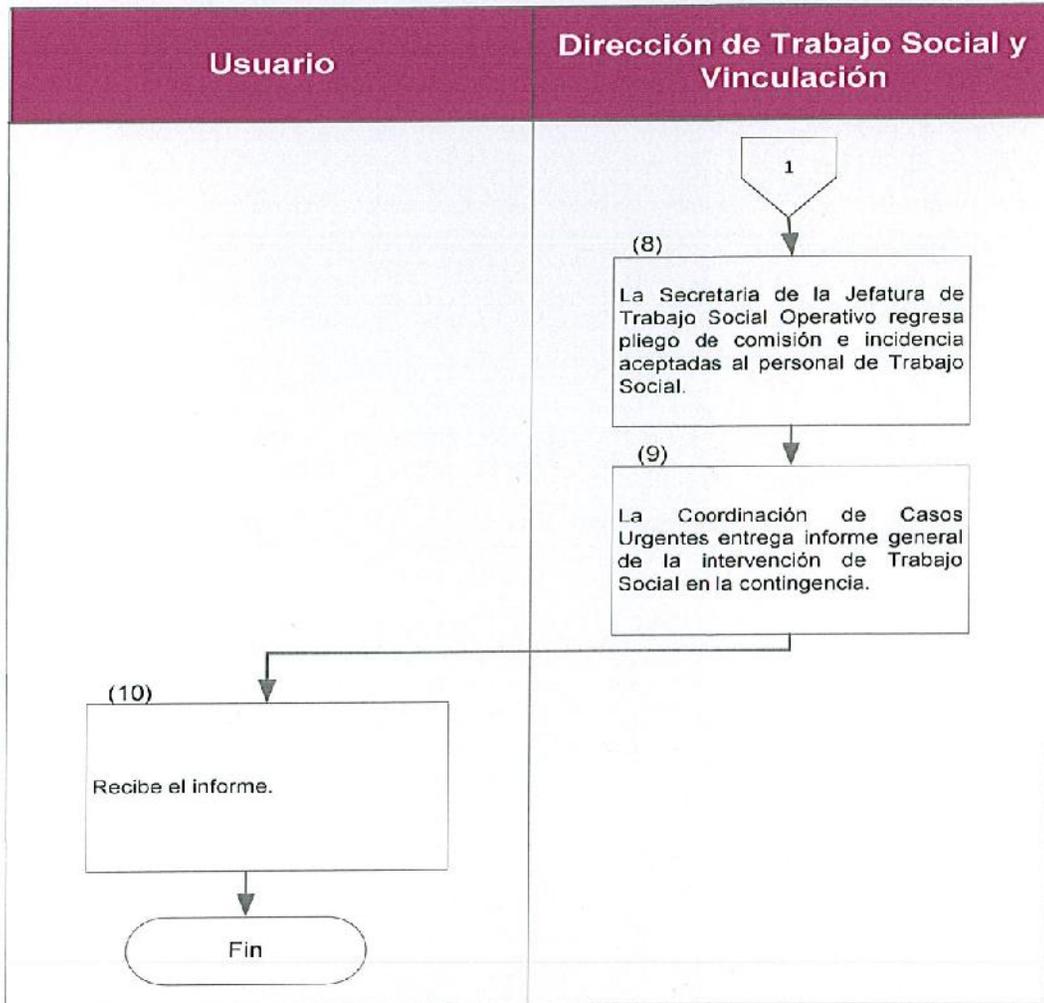
Handwritten signatures and initials in blue ink.

2.14. Proceso de Coordinación del Equipo de Trabajo Social que Participa en Contingencia o Desastre

a. Flujoograma



Handwritten signatures and initials:
Lac
Masin



Handwritten signature and date: 15/11/2018

b. Descripción Narrativa

No.	Responsable	Actividad	Formatos / Documentos
1	Sistema de Protección Civil del DIF Jalisco	En caso de contingencia o desastre, en el cual se requiera la participación de personal de Trabajo Social, el Jefe del Sistema de Protección Civil del DIF Jalisco, se coordina con el responsable de casos urgentes.	No Aplica
2	Coordinación de Casos Urgentes	La Coordinación de Casos Urgentes notifica al personal de Trabajo Social su participación de acuerdo al listado de asignación de equipos que participaran en contingencia, previa orientación sobre los lineamientos, formatos y herramientas a utilizar.	Lineamientos
3	Personal de Trabajo Social Operativo	El personal de Trabajo Social asignado acude al lugar de contingencia y ejecuta acciones propias de Trabajo Social.	No Aplica
4	Personal de Trabajo Social Operativo	Concluida su comisión, elaboran el informe de la misma y entregan los documentos correspondientes a la coordinación de Casos Urgentes.	Informe de comisión
5	Coordinación de Casos Urgentes	La Coordinación de Casos Urgentes recibe el informe de actividades de Trabajo Social y lleva control del personal que acude a contingencia.	Informe de Actividades
6	Personal de Trabajo Social Operativo	El personal que acudió a la contingencia entrega el pliego de comisión y registro mensual de asistencia a la secretaria de la Jefatura de Trabajo Social Operativo.	Pliego de comisión Registro mensual de asistencia
7	Secretaria de la Jefatura de Trabajo Social Operativo	La secretaria realiza las gestiones necesarias para justificar los pliegos de comisión y tramitar las incidencias correspondientes.	Pliegos de comisión Incidencias
8	Secretaria de la Jefatura de Trabajo Social Operativo	Concluidos los trámites regresa pliegos de comisión e incidencias autorizadas al personal de Trabajo Social.	Pliegos de comisión Incidencias
9	Coordinación de Casos Urgentes	La Coordinación de Casos Urgentes entrega al Sistema Interno de Protección Civil el informe general de la intervención de Trabajo Social en la contingencia.	Informe General
10	Sistema de Protección Civil del DIF Jalisco	El responsable del Sistema de Protección Civil del DIF Jalisco recibe el informe, con lo cual concluye la intervención del equipo de Trabajo Social en la Contingencia.	No aplica





2.15. Padrón de Beneficiarios

La elaboración del padrón de beneficiarios se realiza en la Dirección de Trabajo Social y Vinculación, así como el departamento de Trabajo Social Operativo, efectuándose de manera mensual, con las siguientes características principales: número de expediente, datos generales del beneficiario, CURP, fecha de nacimiento, domicilio particular con su código postal, número de celular, fecha del apoyo otorgado, descripción del apoyo otorgado y monto.

Portal Web de consulta

En caso de requerir información puede ingresar al portal de Transparencia Fracción. VI, Inciso D Programas Públicos 2018, Apoyos y Servicios Asistenciales a Población Vulnerable, bajo el siguiente link:

<https://transparencia.info.jalisco.gob.mx/transparencia/informacion-fundamental/8773>

2.16. Funciones u Obligaciones

DIF Jalisco

- Realizar visita domiciliaria a las personas que solicitan el apoyo asistencial y que se encuentran en situación vulnerable, plasmándolo por escrito en el formato DJ-TS-SG-RE-10 correspondiente al itinerario de visitas.
- Aplicar el estudio Sociofamiliar para valorar la situación de la familia o usuario.
- Establecer coordinación intra o interinstitucional para la atención conjunta del caso de acuerdo a la situación.
- Gestionar el apoyo procedente para la atención del caso.
- Otorgar el apoyo o servicio de manera oportuna y en cumplimiento con la normatividad que nos rige.
- Derivar o canalizar al servicio procedente, ya sea en DIF Jalisco, DIF Municipales u otras instituciones.
- Establecer la programación mensual para la supervisión del plan de intervención.
- Verificar el cumplimiento del plan de intervención de acuerdo a lo estipulado.
- Integrar a las familias que cubran el perfil a las sesiones de capacitación formativo-educativo.
- Efectuar el cierre del caso al cumplimiento del plan de intervención.

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 07
Marzo 1993	15-Noviembre-2018	PÁGINA: 43 de 61



- Canalizar los casos a los Sistemas DIF Municipales y ONG's que corresponda su atención a través del SICATS.
- Integrar los expedientes de los casos en atención de acuerdo a la normatividad.
- Operar la Metodología de Intervención en la Atención de Casos de Trabajo Social DIF Jalisco en familias en condición vulnerable.
- Formar el grupo de apoyo a familias en condición vulnerable, a fin de convocar a una sesión informativa.
- Realizar el seguimiento y la revaloración de los casos atendidos que fueron objeto de apoyo condicionado al cumplimiento de acuerdos con los beneficiarios.
- Elaborar los informes de actividades y apoyos otorgados a través del servicio.

DIF Municipal

- Realizar visita domiciliaria a las personas que solicitan el apoyo asistencial y que se encuentran en situación crítica.
- Aplicar el estudio Sociofamiliar para valorar la situación de la familia.
- Establecer coordinación intra o interinstitucional para la atención conjunta del caso de acuerdo a la situación.
- Gestionar el apoyo precedente para la atención del caso.
- Otorgar el apoyo o servicio de manera oportuna y en cumplimiento con la normatividad que nos rige.
- Derivación o canalización al servicio precedente, ya sea a DIF Jalisco y otras instituciones.
- Verificar el cumplimiento del plan de intervención de acuerdo a lo estipulado.
- Integrar a las familias que cubran el perfil a las sesiones de capacitación formativo-educativo.
- Efectuar el cierre del caso al cumplimiento del plan de intervención.
- Integrar los expedientes de los casos en atención de acuerdo a la normatividad.
- Elaborar los informes de actividades y apoyos otorgados a través del servicio y presentarlos a las autoridades competentes en tiempo y forma.

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 07
Marzo 1993	15-Noviembre-2018	PÁGINA: 44 de 61

Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'Lago' and 'Mun'.



Beneficiarios

- Ser atendido con calidad, equidad, respeto, calidez, cordialidad y aceptación.
- Ser valorado de acuerdo a la normatividad establecida en los lineamientos del programa de Apoyos Asistenciales a Familias Vulnerables.
- Recibir orientación y asesoría.
- Ser informado de la situación que guarde su solicitud o en caso de no proceder el apoyo conocer el motivo.
- Proporcionar en forma clara su domicilio, número telefónico local o celular del solicitante y/o beneficiario, de familiares, amigos o vecinos donde se le pueda localizar.
- Acudir a la cita concertada y programada con el Trabajador Social, en caso de no poder acudir informar vía telefónica.
- Proporcionar la información que el Trabajador Social le solicite para la valoración de su caso, en forma clara, completa y verídica.
- Presentar la documentación debidamente requisitada dentro del tiempo señalado.
- Aclarar en forma precisa cualquier duda, relativa a la información que proporcione, o de situaciones observadas, a fin de contar con la información confiable que permita dictaminar el caso.
- Permitir el acceso a su domicilio en caso de ser necesario, a fin de realizar la valoración social correspondiente.
- Cumplir con las normas vigentes aplicables para el otorgamiento del apoyo proporcionado.
- Utilizar los apoyos, acorde a lo especificado en el plan de intervención.
- El solicitante deberá permanecer en comunicación telefónica con el trabajador social que este en atención, a fin de estar informando lo solicitado por el profesional en atención.
- Generar un proceso de corresponsabilidad en conjunto con el personal del SEDIF.

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 07
Marzo 1993	15-Noviembre-2018	PÁGINA: 45 de 61

Mag Lac
Ram



3. Modalidad Protección Civil

3.1. Antecedentes

En el periodo del 14 al 18 de septiembre del presente año, algunos municipios de Jalisco, principalmente de la costa, se vieron afectados tras las lluvias ocasionadas por el huracán Ingrid y la tormenta tropical Manuel. El esquema institucional para atención de las afectaciones causadas contempla instrumentos federales y estatales, como son el Fondo de Desastres Naturales (FONDEN) del Gobierno Federal, y el Fondo Estatal de Desastres Naturales (FOEDEN) del Gobierno de Jalisco. Además de la valiosa ayuda que la ciudadanía ofrece en los centros de acopio.

El Gobierno de Jalisco, con la finalidad de que la ciudadanía conozca el avance en las acciones de atención de los desastres naturales pone a disposición pública esta sección. En esta página se podrá consultar la normatividad federal y estatal que regula las acciones públicas para la atención de emergencias, además se actualizará periódicamente la información sobre la entrega de los apoyos que el Gobierno de Jalisco está efectuando, y se informará sobre el avance que se presente en las obras de reconstrucción que, en su caso se realicen, ya sea con recursos estatales o federales.

3.2. Objetivo de la Modalidad

Ante las contingencias que se presentan por desastres naturales, como terremotos, huracanes, etc. el Sistema DIF Jalisco atiende a la población por medio de albergues temporales donde se les brinda alojamiento, alimentación y apoyo psicológico y de trabajo social, a fin de apoyarlos y ayudarles a pasar la situación de emergencia.

3.3. Población Objetivo

Toda persona afectada por un desastre o emergencia mayor, que ha sufrido daño o perjuicio tanto en su persona como en su patrimonio, quedando ésta o su familia sin alojamiento o vivienda, en forma total o parcial, permanente o temporalmente.

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 07
Marzo 1993	15-Noviembre-2018	PÁGINA: 46 de 61



3.4. Servicios y Apoyos que Brindan

- Alojamiento
- Alimentos
- Cobijas
- Enseres domésticos
- Terapia psicológica
- Servicios de Trabajo Social.

3.5. Requisitos

Ser persona afectada por un desastre o emergencia mayor, que haya sufrido daño o perjuicio en su persona y en su patrimonio o en zona de riesgo que requiera alojamiento, de forma temporal.

- Ser partícipe a la valoración que realiza el Sistema DIF Municipal y Protección Civil Municipal para cumplir con los criterios definidos para recibir atención.
- Acudir al refugio temporal instalado por el DIF Municipal o Estatal más cerca de donde se habita, para recibir atención por desastre o emergencia mayor.
- Registrarse en el albergue proporcionando la información solicitada, e instalarse según indicaciones y recibir los servicios ofrecidos.

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 07
Marzo 1993	15-Noviembre-2018	PÁGINA: 47 de 61

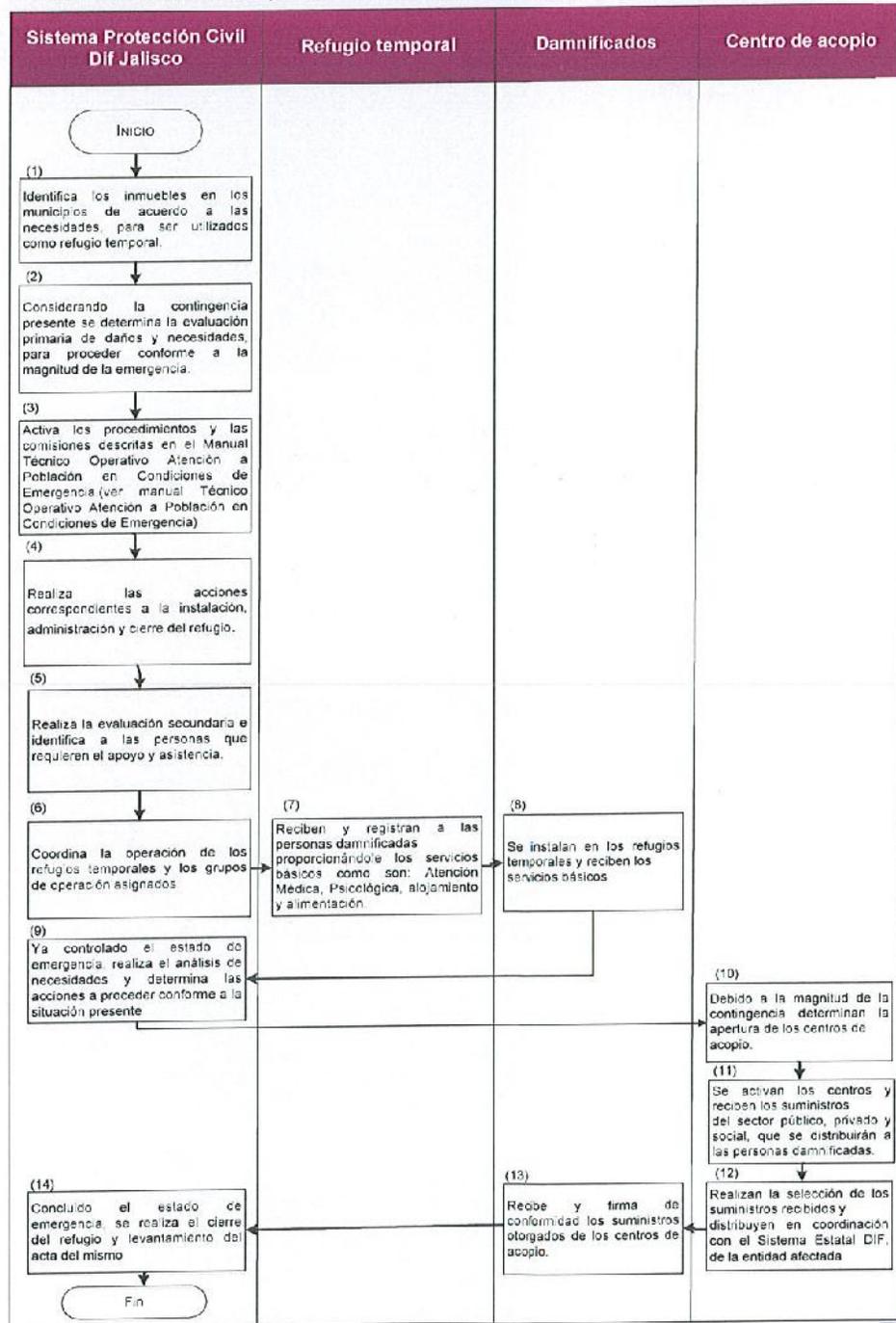
Handwritten signature: Olga Lacort
Handwritten signature: [illegible]



3.6. Proceso General de atención a la población en condiciones de emergencia.

a. Flujoograma

Proceso Gral. De atención a la población en condiciones de emergencia



Handwritten signatures and initials:
 - A large signature in blue ink, possibly "Miguel".
 - Other initials and names in blue and black ink, including "Cac" and "Masu".

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 07
Marzo 1993	15-Noviembre-2018	PÁGINA: 48 de 61



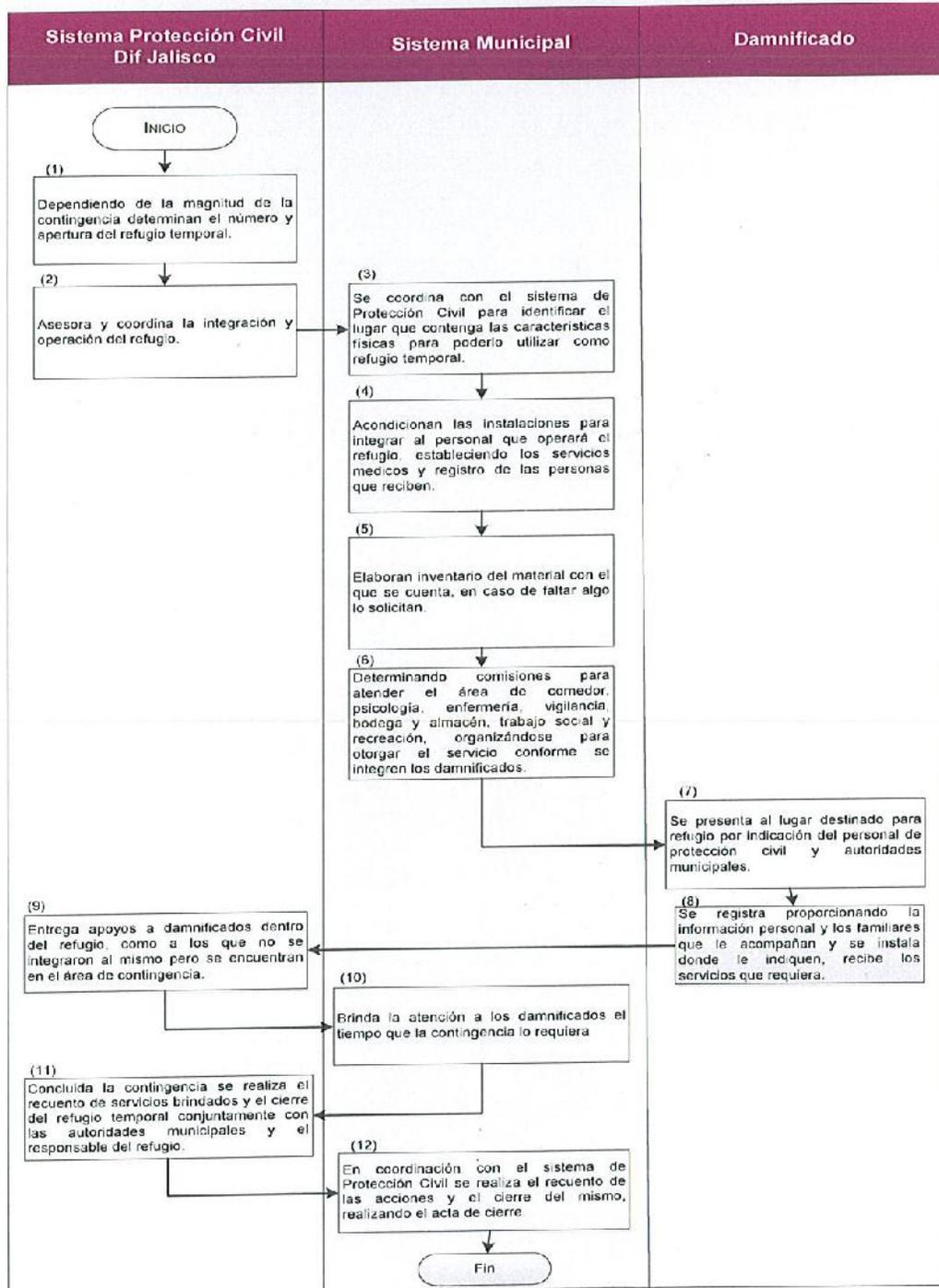
b. Descripción Narrativa

No.	Responsable	Actividad	Formatos / Documentos
1	Sistema Protección Civil DIF Jalisco	Identifica los inmuebles en los municipios de acuerdo a las necesidades, para ser utilizados como refugio temporal.	No aplica
2	Sistema Protección Civil DIF Jalisco	Considerando la contingencia presente se determina la evaluación primaria de daños y necesidades, para proceder conforme a la magnitud de la emergencia.	No aplica
3	Sistema Protección Civil DIF Jalisco	Activa los procedimientos y las comisiones descritas en el Manual Técnico Operativo Atención a Población en Condiciones de Emergencia.(ver manual Técnico Operativo Atención a Población en Condiciones de Emergencia)	Manual Técnico Operativo
4	Sistema Protección Civil DIF Jalisco	Realiza las acciones correspondientes a la instalación, administración y cierre del refugio.	No aplica
5	Sistema Protección Civil DIF Jalisco	Realiza la evaluación secundaria e identifica a las personas que requieren el apoyo y asistencia.	No aplica
6	Sistema Protección Civil DIF Jalisco	Coordina la operación de los refugios temporales y los grupos de operación asignados	No aplica
7	Refugio temporal	Recibe y registran a las personas damnificadas Proporcionándole los servicios básicos como son: Atención Médica, Psicológica, alojamiento y alimentación.	No aplica
8	Damnificados	Se instalan en los refugios temporales y reciben los servicios básicos	No aplica
9	Sistema Protección Civil DIF Jalisco	Ya controlado el estado de emergencia, realiza el análisis de necesidades y determina las acciones a proceder conforme a la situación presente.	No aplica
10	Centro de acopio	Debido a la magnitud de la contingencia determinan la apertura de los centros de acopio.	No aplica
11	Centro de acopio	Se activan los centros y reciben los suministros del sector público, privado y social, que se distribuirán a las personas Damnificadas.	No aplica
12	Centro de acopio	Realizan la selección de los suministros recibidos y distribuyen en coordinación con el Sistema Estatal DIF, de la entidad afectada o donde determine protección Civil Estatal.	No aplica
13	Damnificados	Recibe y firma de conformidad los suministros otorgados de los centros de acopio.	Listado
14	Sistema Protección Civil DIF Jalisco	Concluido el estado de emergencia, se realiza el cierre del refugio y levantamiento del acta del mismo, así como de los apoyos y suministros recibidos y entregados a los damnificados.	Acta

[Handwritten signatures and notes in blue ink]

3.7. Para la instalación de refugios temporales

a. Flujograma



Handwritten signatures and initials:
 LGC
 MASN
 MASN



b. Descripción Narrativa

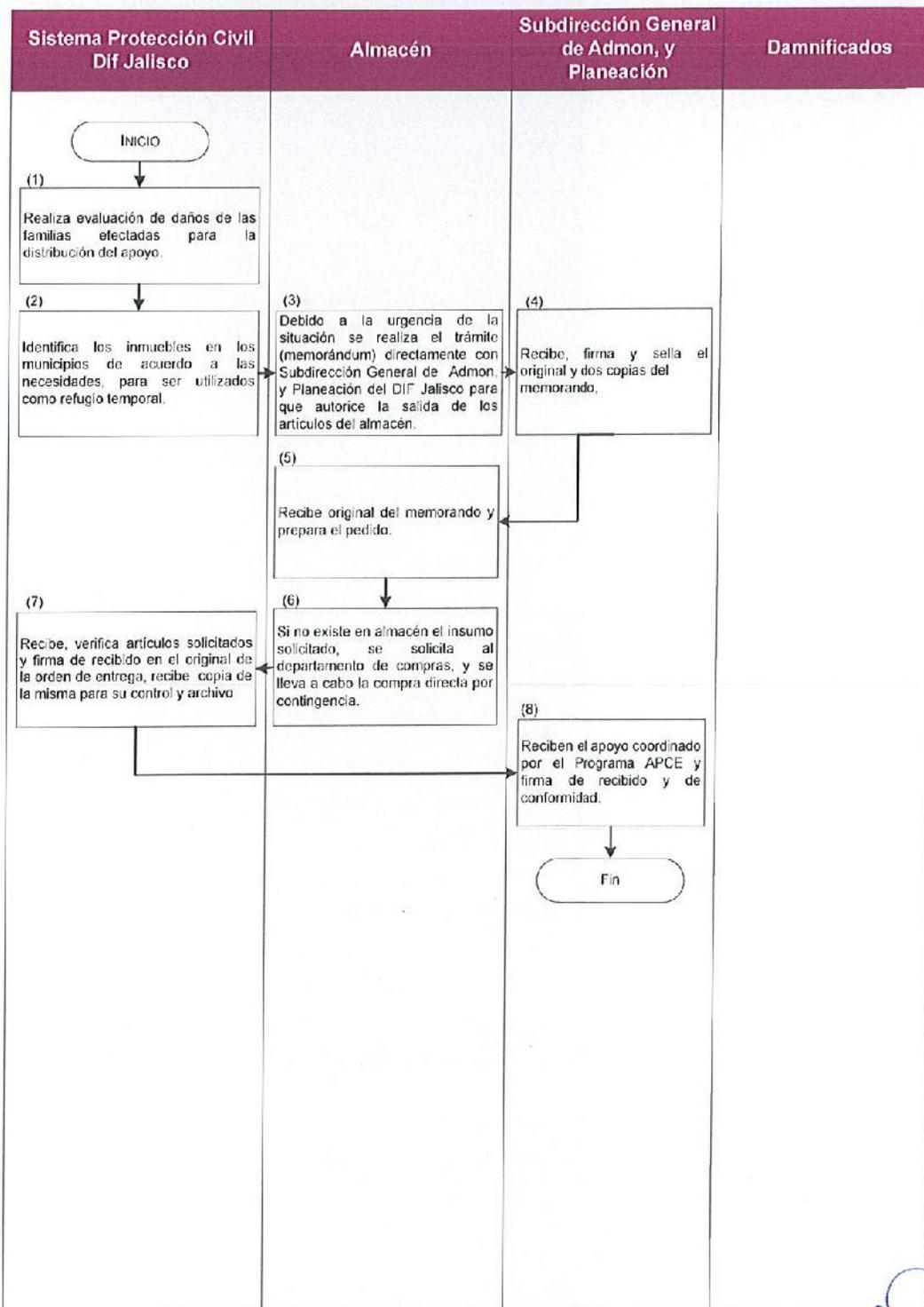
No.	Responsable	Actividad	Formatos / Documentos
1	Sistema Protección Civil DIF Jalisco	Dependiendo de la magnitud de la contingencia determinan el número y apertura del refugio Temporal.	No aplica
2	Sistema Protección Civil DIF Jalisco	Asesora y coordina la integración y operación del refugio.	No aplica
3	Sistema Municipal	Se coordina con el sistema de Protección Civil para identificar el lugar que contenga las características físicas para poderlo utilizar como refugio temporal.	No aplica
4	Sistema Municipal	Acondicionan las instalaciones para integrar al personal que operará el refugio, estableciendo los servicios médicos y registro de las personas que reciben.	No aplica
5	Sistema Municipal	Elaboran inventario del material con el que se cuenta, en caso de faltar algo lo solicitan.	Formato de Inventario
6	Sistema Municipal	Determinando comisiones para atender el área de comedor, psicología, enfermería, vigilancia, bodega y almacén, trabajo social y recreación, organizándose para otorgar el servicio conforme se integren los damnificados.	No aplica
7	Damnificado	Se presenta al lugar destinado para refugio por indicación del personal de protección civil y autoridades municipales.	No aplica
8	Damnificado	Se registra proporcionando la información personal y los familiares que le acompañan y se instala donde le indiquen, recibe los servicios que requiera.	Documento de Registro
9	Sistema Protección Civil DIF Jalisco	Entrega apoyos a damnificados dentro del refugio, como a los que no se integraron al mismo pero se encuentran en el área de contingencia.	No aplica
10	Sistema Municipal	Brinda la atención a los damnificados el tiempo que la contingencia lo requiera.	No aplica
11	Sistema Protección Civil DIF Jalisco	Concluida la contingencia se realiza el recuento de servicios brindados y el cierre del refugio temporal conjuntamente con las autoridades municipales y el responsable del refugio.	No aplica
12	Sistema Municipal	En coordinación con el sistema de Protección Civil se realiza el recuento de las acciones y el cierre del mismo, realizando el acta de cierre.	Acta de cierre

Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'LCC' and 'Masini'.



3.8. Para la utilización de recursos y suministros, otorgados por el Sistema DIF Jalisco a la población afectada.

a. Flujoograma



Handwritten signatures and notes:
 For Cal
 Masini

a. Descripción Narrativa

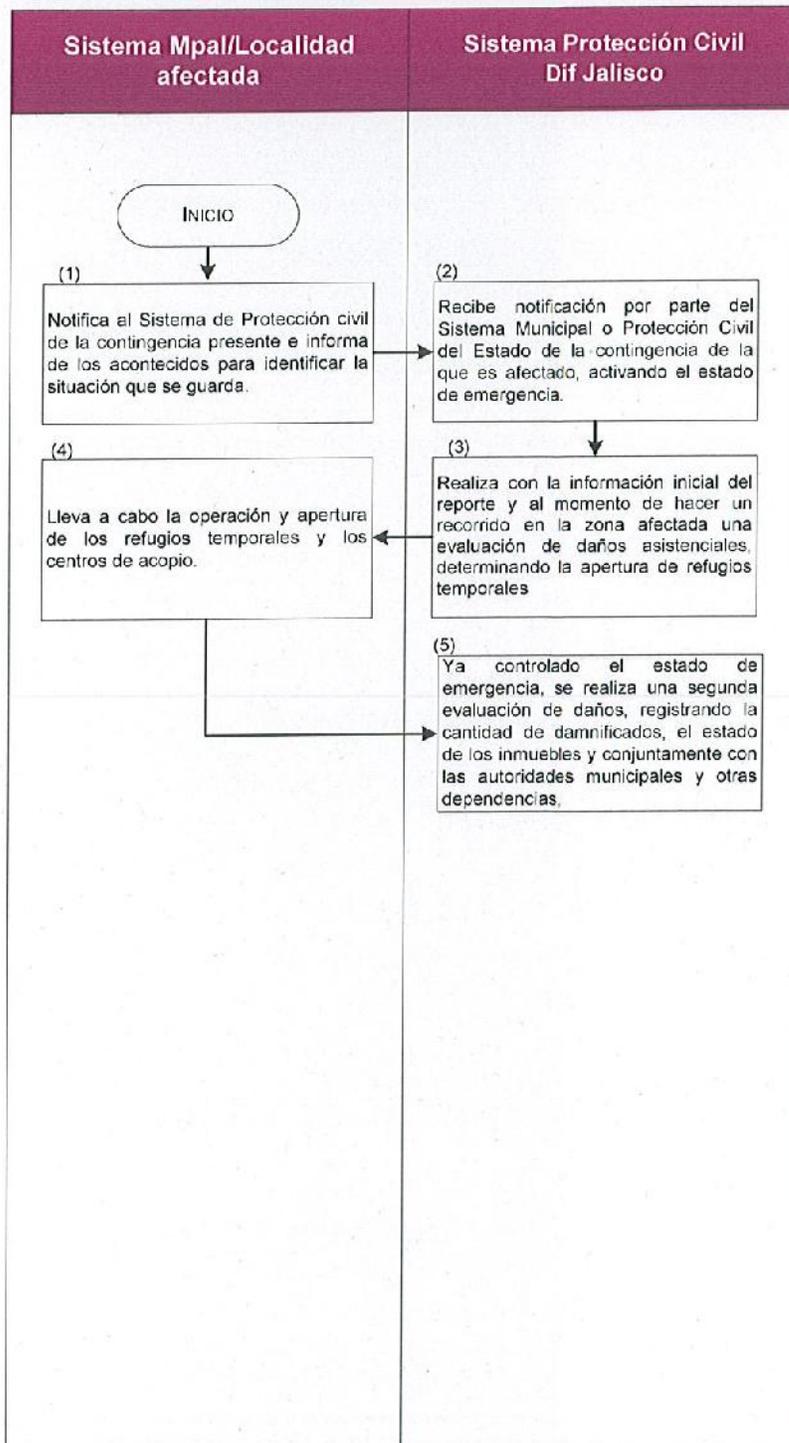
No.	Responsable	Actividad	Formatos / Documentos
1	Sistema Protección Civil DIF Jalisco	Realiza evaluación de daños de las familias afectadas para la distribución del apoyo.	No aplica
2	Sistema Protección Civil DIF Jalisco	Identifica los inmuebles en los municipios de acuerdo a las necesidades, para ser utilizados como refugio temporal.	No aplica
3	Almacén	Debido a la urgencia de la situación se realiza el trámite (memorándum) directamente con Subdirección General de Admón., y Planeación del DIF Jalisco para que autorice la salida de los artículos del almacén.	Memorándum
4	Subdirección General de Admón., y Planeación	Recibe, firma y sella el original y dos copias del memorando,	Memorándum
5	Almacén	Recibe original del memorando y prepara el pedido.	Memorándum
6	Almacén	Si no existe en almacén el insumo solicitado, se solicita al departamento de compras, y se lleva a cabo la compra directa por contingencia.	Memorándum
7	Sistema Protección Civil DIF Jalisco	Recibe, verifica artículos solicitados y firma de recibido en el original de la orden de entrega, recibe copia de la misma para su control y archivo	Orden de entrega
8	Damnificados	Reciben el apoyo coordinado por el Programa APCE y firma de recibido y de conformidad.	





3.9. Para la evaluación de daños asistenciales

a. Flujograma



Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'LAC' and 'WKS'.



b. Descripción Narrativa

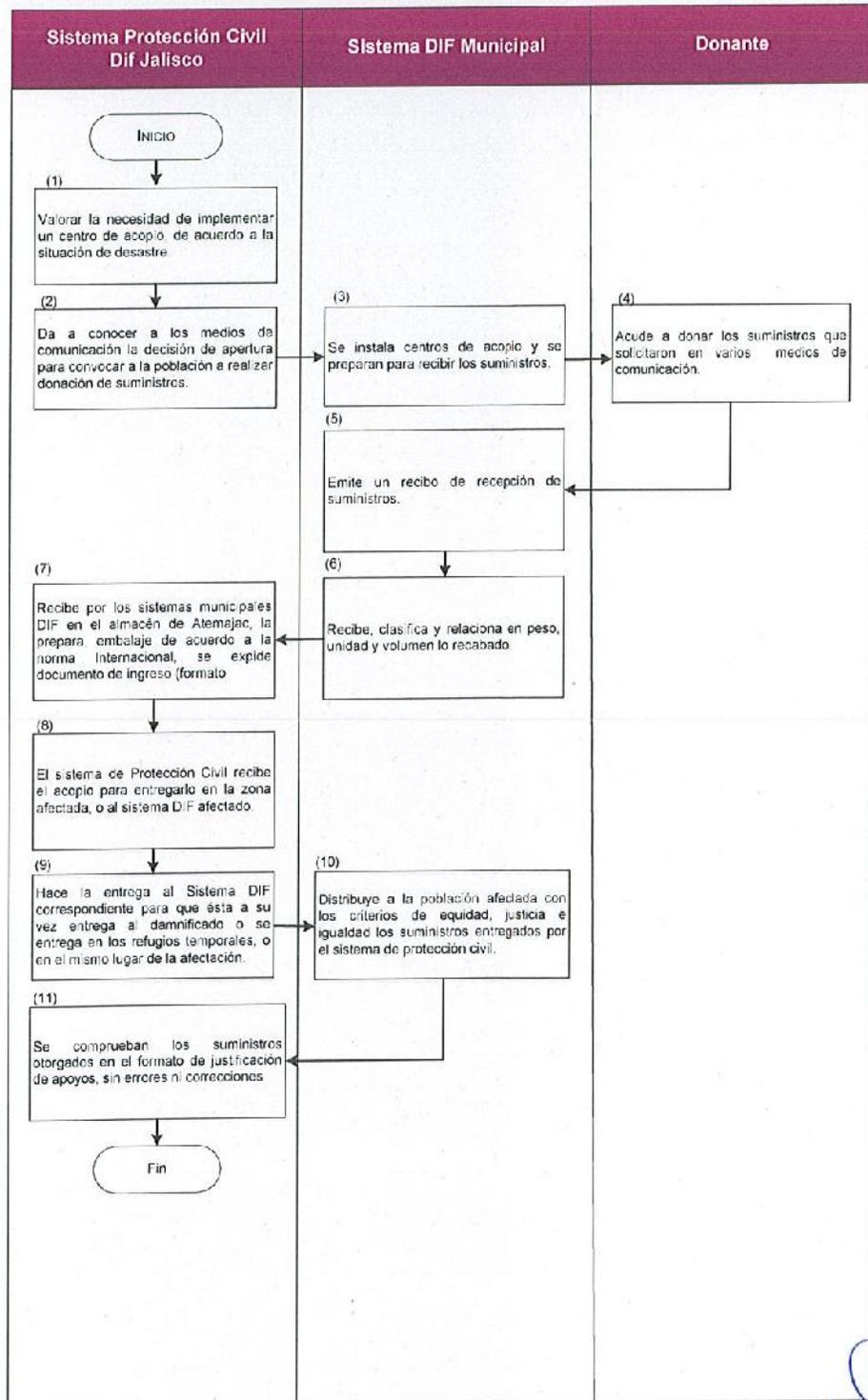
No.	Responsable	Actividad	Formatos / Documentos
1	Sistema Mpal/Localidad afectada	Notifica al Sistema de Protección civil de la contingencia presente e informa de los acontecidos para identificar la situación que se guarda.	No aplica
2	Sistema Protección Civil DIF Jalisco	Recibe notificación por parte del Sistema Municipal o Protección Civil del Estado de la contingencia de la que es afectado, activando el estado de emergencia.	No aplica
3	Sistema Protección Civil DIF Jalisco	Realiza con la información inicial del reporte y al momento de hacer un recorrido en la zona afectada una evaluación de daños asistenciales, determinando la apertura de refugios temporales, número de los mismos y la instalación de los centros de acopio.	Reporte Inicial
4	Sistema Mpal/Localidad afectada	Lleva a cabo la operación y apertura de los refugios temporales y los centros de acopio.	No aplica
5	Sistema Protección Civil DIF Jalisco	Ya controlado el estado de emergencia, se realiza una segunda evaluación de daños asistenciales, registrando la cantidad de damnificados, el estado de los inmuebles y conjuntamente con las autoridades municipales y otras dependencias, realizan recorrido de la zona afectada para realizar el recuento de daños y los apoyos a otorgar tanto de suministro como en la reconstrucción de las vivienda o apoyo para la reparación de las mismas	No aplica

Handwritten signatures and notes in blue ink, including the name 'Lucas' and 'DIF Jalisco'.



3.10. Para la instalación de centros de acopio.

a. Flujoograma



Handwritten signature

Handwritten signature



b. Descripción Narrativa

No.	Responsable	Actividad	Formatos / Documentos
1	Sistema Protección Civil DIF Jalisco	Valorar la necesidad de implementar un centro de acopio, de acuerdo a la situación de desastre.	No aplica
2	Sistema Protección Civil DIF Jalisco	Da a conocer a los medios de comunicación la decisión de apertura para convocar a la población a realizar donación de suministros.	No aplica
3	Sistema DIF Municipal	Se instala centros de acopio y se preparan para recibir los suministros.	No aplica
4	Donante	Acude a donar los suministros que solicitaron en varios medios de comunicación.	No aplica
5	Sistema DIF Municipal	Emite un recibo de recepción de suministros.	Recibo de recepción de suministros
6	Sistema DIF Municipal	Recibe, clasifica y relaciona en peso, unidad y volumen lo recabado.	No aplica
7	Sistema Protección Civil DIF Jalisco	Recibe por los sistemas municipales DIF en el almacén de Atemajac, la prepara, embalaja de acuerdo a la norma Internacional, se expide documento de ingreso (formato)	No aplica
8	Sistema Protección Civil DIF Jalisco	El sistema de Protección Civil recibe el acopio para entregarlo en la zona afectada, o al sistema DIF afectado.	No aplica
9	Sistema Protección Civil DIF Jalisco	Hace la entrega al Sistema DIF correspondiente para que ésta a su vez entrega al damnificado o se entrega en los refugios temporales, o en el mismo lugar de la afectación.	No aplica
10	Sistema DIF Municipal	Distribuye a la población afectada con los criterios de equidad, justicia e igualdad los suministros entregados por el sistema de protección civil.	No aplica
11	Sistema Protección Civil DIF Jalisco	Se comprueban los suministros otorgados en el formato de justificación de apoyos, sin errores ni correcciones	Justificación de apoyos

Handwritten signatures and initials in blue ink.



3.11. Padrón de Beneficiarios

Características de Padrón de Beneficiarios	
Criterios para la integración del Padrón de Beneficiarios	<p>Ser persona afectada por un desastre o emergencia mayor, que haya sufrido daño o perjuicio en su persona y en su patrimonio o en zona de riesgo que requiera alojamiento, de forma temporal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser partícipe a la valoración que realiza el Sistema DIF Municipal y Protección Civil Municipal para cumplir con los criterios definidos para recibir atención. • Acudir al refugio temporal instalado por el DIF Municipal o Estatal más cerca de donde se habita, para recibir atención por desastre o emergencia mayor. • Registrarse en el albergue proporcionando la información solicitada, e instalarse según indicaciones y recibir los servicios ofrecidos.
Portal Web de consulta	No aplica
Instancia Responsable de integrar al padrón	Protección Civil del Estado, Protección Civil Municipal, y Protección Civil de DIF Jalisco
Periodo y mecánica de actualización	Únicamente cuando existe población afectada por contingencia.

Handwritten signatures and notes:
 [Signature]
 [Signature]
 [Signature]
 [Signature]



3.12. Funciones u Obligaciones

DIF Jalisco

- Clasificar, y registrar los recursos humanos, materiales, financieros que se disponen, en la utilización para la atención a población en condiciones de emergencia.
- Identificar refugios temporales con que se cuenta, clasificándolos según el fenómeno perturbador, a la par con DIF Municipal, Unidad Estatal de Protección Civil, o Unidad Municipal de Protección Civil
- Coordinar a los subcomités A.P.C.E. de los DIF Municipales en caso de contingencia.
- Asesorar en materia de protección civil al Sistema DIF Municipal.
- Brindar la atención inmediata a la población afectada por contingencia en coordinación con la Unidad Estatal de Protección Civil del Estado
- Coordinar la activación de los grupos operativos del Sistema, en la operación del programa A.P.C.E.
- Recolectar información e informar a las autoridades diariamente mientras dure la contingencia.

DIF Municipal

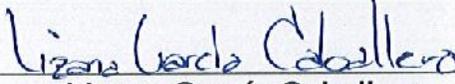
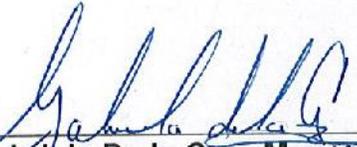
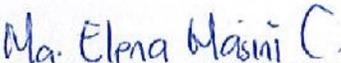
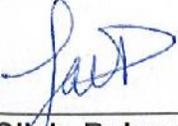
- Participar en el Consejo Municipal de Protección Civil y coordinar las acciones en materia de asistencia social en caso de desastres o contingencias.
- Contar con personal capacitado para las labores de implementación de refugios y valoración asistencial y con recursos disponibles.
- Informar al Departamento de Protección Civil, a la brevedad cualquier situación que ponga en riesgo la vida de la población.
- Instalar el refugio y los centros de acopio.
- Brindar atención y otorgar apoyos en coordinación con Protección Civil de DIF y del Estado.
- Registrar y reportar los apoyos.

FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	VERSIÓN: 07
Marzo 1993	15-Noviembre-2018	PÁGINA: 59 de 61

Handwritten signatures and initials in blue ink, including the name 'Máximo'.



Autorización del Documento

Autorizó	
 _____ Lizana García Caballero Directora General	
 _____ Alejandra López Pérez Subdirectora General de Operación	 _____ Eduardo Anguiano Godínez Subdirector General de Administración y Planeación
Validó	
 _____ Gabriela De la Cruz Moreno Directora de Trabajo Social y Vinculación	 _____ Héctor Plazola Méndez Director de Servicios Generales
Elaboró	Revisó
 _____ Gabriela De la Cruz Moreno Directora de Trabajo Social y Vinculación	 _____ María Elena Masini Casillas Directora de Planeación
 _____ Héctor Plazola Méndez Director de Servicios Generales	 _____ Laura Olivia Delgado Ávila Jefa de Desarrollo Institucional





DIF
JALISCO

BIENESTAR
PARA NUESTRAS FAMILIAS

**Manual Operativo de
Apoyos y Servicios Asistenciales a Familias en
Situación Vulnerable**

Dirección de Trabajo Social y Vinculación

Tel. 3030 3800 C.P. 44270

LCG
Masini

