

# Manual de Organización del Departamento de Trabajo Social

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Firmas de Autorización	3
Introducción	4
Marco Jurídico Administrativo	6
Organigrama	10
Estructura Orgánica	11
Funciones	12
Hoja de Registro de Cambios	32

<b>Título:</b> Manual de Organización del Departamento de Trabajo Social		
<b>Clave:</b> MO-TS-01	<b>Revisión No:</b> 3	<b>Fecha de última revisión:</b> Octubre / 2011
<b>Fecha de publicación:</b> Noviembre/08		
<b>Autor:</b>  LTS María de la Luz Medeles Orozco	<b>Reviso y autorizó:</b>  Lic. Ana Katyuska Jáuregui Arana	
<b>Puesto/firma:</b>  Encargada del Departamento	<b>Puesto/firma:</b>  Directora de Desarrollo Comunitario y Grupos Vulnerables	

## **Introducción**

El manual de organización del Departamento de Trabajo Social se elabora con el fin de que cuente con un documento que contenga la estructura orgánica, atribuciones y función del Departamento.

Este documento contribuye a presentar una visión global del Departamento y su razón de ser; precisa las funciones del Departamento y sus Áreas con el objeto de delegar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones; contribuye a favorecer la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propicia la uniformidad en el trabajo; permite utilizar de manera racional los recursos humanos en la realización de sus funciones, sirve así mismo como un instrumento para la inducción al puesto al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas Áreas del Departamento.

El documento se conforma de 7 apartados básicos para manuales de organización: introducción, marco jurídico – administrativo, organigrama, estructura orgánica, objetivo, descripción de funciones y hoja de registro de cambios.

El manual de organización es un documento oficial cuyo propósito es describir la organización de manera sistemática, su estructura y cada una de las funciones de las diversas Áreas de la organización, así como las atribuciones que le confiere la normatividad.

El manual de organización es un instrumento técnico-administrativo de consulta obligatoria, que contribuye a hacer más eficientes las estructuras y funciones del Sistema.

Es un medio útil para orientar y apoyar las acciones de los servidores públicos que intervienen en el funcionamiento propio del Sistema respecto a las demás Áreas de los servicios municipales.

En la elaboración del mismo participaron: directivos, mandos medios, y personal operativo; los cuales cada uno en su ámbito de competencia discutió y analizó el contenido del mismo, de conformidad con la normatividad vigente. Se realizará la difusión y seguimiento, para su continua revisión y actualización.

De esta manera se pretende promover y difundir una cultura organizacional en donde cada una de las partes se integre, asumiendo de manera conjunta la responsabilidad de cumplir la misión que la sociedad nos confiere.

Con estos conceptos se pretende que el personal tenga una visión mas clara del manejo de esta herramienta administrativa, por medio de seguimientos lógicos y claros, definiciones sencillas, y ejemplos concretos; con el fin, de que cualquier integrante de nuestro organismo, logre transitar de la teoría a la práctica.

Por lo cual el presente manual pretende ser un instrumento administrativo dinámico, flexible y de fácil comprensión, que optimice los sistemas organizacionales que el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia requiera para cumplir con su misión y objetivos estratégicos.

Por consiguiente este instrumento administrativo se deberá revisar anualmente con el objeto de llevar a cabo las adecuaciones correspondientes, y poder tener un documento operativo y vigente.

## Marco Jurídico

### Normatividad Federal

1. Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Ley de Amparo
3. Ley Federal del trabajo
4. Ley del Seguro Social
5. Código Fiscal de la Federación
6. Ley del Impuesto al Valor Agregado
7. Ley del Impuesto Sobre la Renta
8. Ley General de Contabilidad Gubernamental
9. Ley General de Salud
10. Ley General de Asistencia Social
11. Ley General de Desarrollo Social
12. Ley de Planeación
13. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Gubernamental
14. Ley sobre el Escudo, la Bandera y el Himno Nacionales
15. Ley de los Derechos de las Personas Adultos Mayores
16. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
17. Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres
18. Ley General de Personas con Discapacidad
19. Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes
20. Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación
21. Ley para Prevenir y Sancionar la Trata de Personas

### Normas Oficiales

1. **NOM 001 SSA2 1993**, que establece los requisitos arquitectónicos para facilitar el acceso, tránsito y permanencia de los discapacitados a los establecimientos de atención médica del Sistema Nacional de Salud.
2. **NOM 009 SSA2 1993**, para el fomento de la salud escolar
3. **NOM 013 SSA2 1994**, para la prevención y control de enfermedades bucales.
4. **NOM 028 SSA2 1999**, para la prevención, tratamiento y control de las adicciones.
5. **NOM 031 SSA2 1999**, para la atención de la salud del niño.
6. **NOM 040 SSA2 2004**, en materia de información de salud.
7. **NOM 043 SSA2 2005**, servicios básicos de salud. Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación.
8. **NOM 093 SSA1 1994** Bienes y servicios. Practicas de Higiene y Sanidad en la preparación de alimentos que se ofrecen en establecimientos fijos.
9. **NOM 131 SSA1 1995** Bienes y Servicios. Alimentos para lactantes y niños de corta edad: Disposiciones y especificaciones sanitarias y nutrimentales.
10. **NOM 167 SSA1 1997** para la prestación de servicios de asistencia social para menores y adultos mayores.
11. **NOM 168 SSA1 1998** del expediente clínico
12. **NOM 169 SSA1 1998** para la asistencia social alimentaria a grupos de riesgo

13. **NOM 173 SSA1 1998**, para la atención integral a personas con discapacidad.
14. **NOM 174 SSA1 1998** para el manejo integral de la obesidad.
15. **NOM 190 SSA1 1999** prestación de servicios de salud. Criterios para la atención médica de la Violencia Intrafamiliar.
16. **NOM 001 STPS 2008**, Edificios, locales, instalaciones y Áreas en los Centros de trabajo: Condiciones de Seguridad.
17. **NOM 002 STPS 2000** Condiciones de seguridad, prevención, protección y combate de incendios en los Centros de trabajo.
18. **NOM 006 STPS 2000** Manejo, almacenamiento de materiales, condiciones y procedimientos de seguridad.
19. **NOM 019 STPS 2004** Constitución, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene en los Centros de trabajo.

### **Normatividad Estatal**

1. Constitución Política del Estado de Jalisco
2. Código Civil del Estado
3. Código de Procedimientos Civiles del Estado
4. Código Penal del Estado
5. Código de Procedimientos Penales del Estado
6. Código de Asistencia Social
7. Código Fiscal del Estado
8. Ley de Coordinación Fiscal del Estado de Jalisco y sus Municipios
9. Ley de Fiscalización Superior y Auditoría Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios
10. Ley de la Hacienda Municipal del Estado de Jalisco
11. Ley de Desarrollo Social para el Estado de Jalisco
12. Ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios
13. Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado
14. Ley del Instituto de Pensiones
15. Ley del Gobierno y la Administración Municipal del Estado de Jalisco
16. Ley de firma Electrónica Certificada para el estado de Jalisco y sus Municipios
17. Ley de Incompatibilidad para los Servidores Públicos Reglamentaria del artículo 112 de la Constitución Política del Estado.
18. Ley de Responsabilidad Patrimonial de los Servidores Públicos
19. Ley de Responsabilidad de los Servidores Públicos
20. Ley para el Ejercicio de Profesiones del Estado
21. Ley Estatal de Salud
22. Ley de Educación del Estado de Jalisco
23. Ley que Regula la Administración de Documentos Públicos e Históricos del Estado de Jalisco
24. Ley de Protección Civil del Estado de Jalisco
25. Ley de los Símbolos Oficiales del Estado de Jalisco
26. Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Jalisco
27. Ley de Transparencia e Información Pública del Estado de Jalisco
28. Ley Estatal para la Igualdad entre Hombres y Mujeres
29. Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia

30. Ley para el Desarrollo, Protección, Integración Social y Económica del Adulto Mayor.
31. Ley para la Atención y Desarrollo Integral de las Personas con Discapacidad del Estado.
32. Ley de los Derechos de las niñas, Niños y Adolescentes del Estado
33. Ley de Justicia Integral para Adolescentes
34. Ley para la Prevención de la Violencia Intrafamiliar del Estado
35. Ley del Registro Civil del Estado
36. Reglamento del Registro Civil del Estado
37. Decreto que Crea el Fondo de Apoyo Municipal
38. Acuerdo que establece las bases para la presentación de Informe por conclusión de gestión.
39. Acuerdo que crea la Comisión Estatal a Favor de la Infancia
40. Acuerdo que crea la Comisión Coordinadora para la Protección, supervivencia y Desarrollo de Menores en Circunstancias Especialmente Difíciles (MECED)
41. Acuerdo que establece el Subcomité Especial de Mujeres en Solidaridad como Órgano del Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado
42. Decreto para la creación del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan, Jalisco
43. Reglamento de Asociaciones de Padres de Familia
44. Acuerdo SEP 278
45. Acuerdo SEP 332
46. Acuerdo SEP del Programa de Educación Preescolar

#### **Normatividad Municipal**

1. Reglamento para la Administración y Uso de Inmuebles
2. Reglamento para Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
3. Reglamento para la Administración del Gasto Público
4. Reglamento de las Alianzas Público Privadas
5. Reglamento de Archivo
6. Reglamento de Asistencia Social
7. Reglamento Interno COPLADEMUN
8. Reglamento para la Integración Social de Personas con Capacidades Diferentes
9. Reglamento en Materia de Informática y Cómputo
10. Reglamento de Protección Civil
11. Reglamento del Proceso de Entrega Recepción
12. Reglamento de Transparencia e Información Pública
13. Reglamento para la Administración y Uso de Vehículos Oficiales

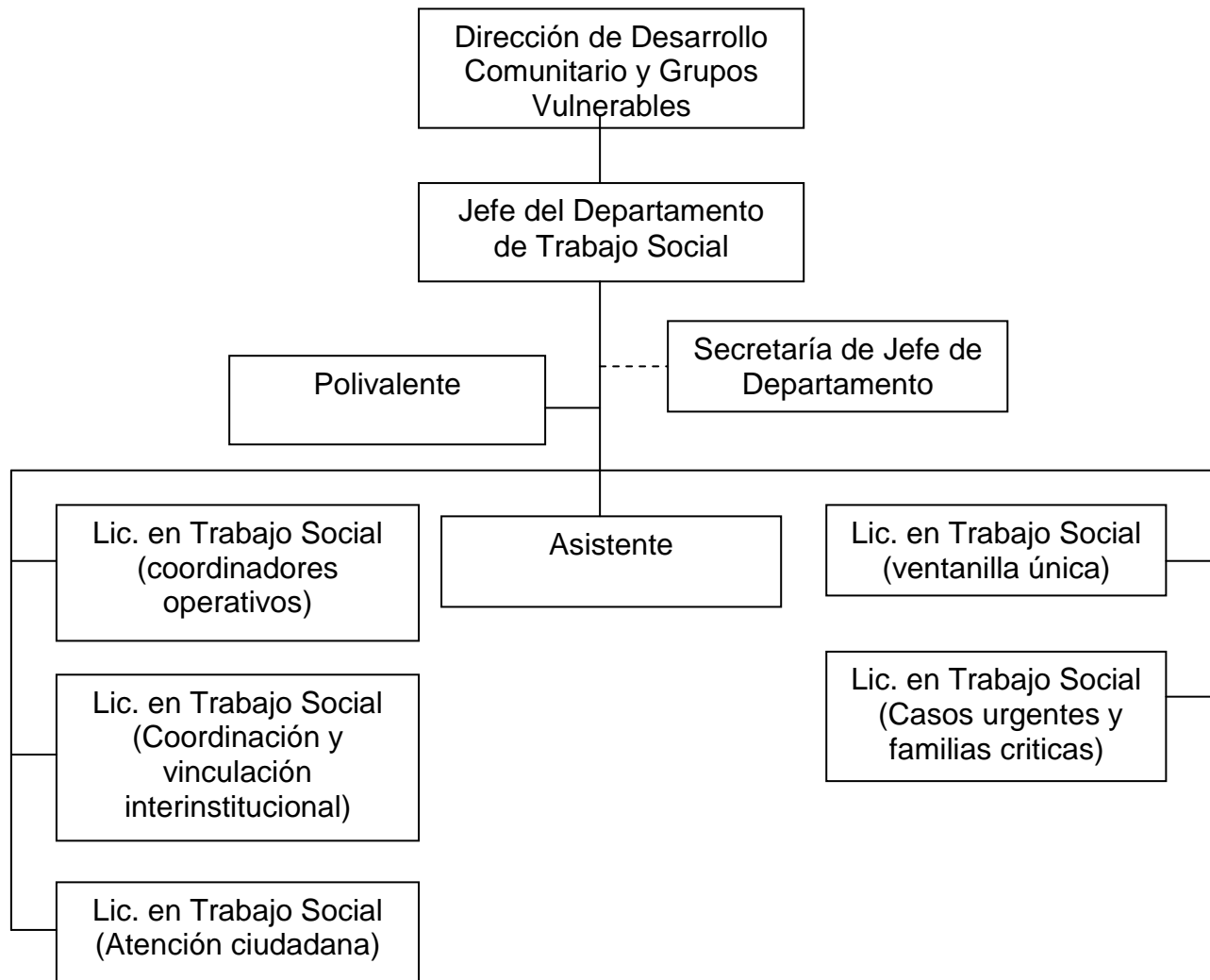
#### **Normatividad Interna**

1. Reglamento de Adquisiciones, Arrendamiento y Enajenaciones
2. Reglamento para la Administración y Control de vehículos
3. Reglamento para la Comprobación de Viáticos, Pasajes y Combustibles
4. Reglamento para la Administración y Control del Fondo Revolvente
5. Reglamento del Proceso de Entrega Recepción
6. Reglamento de Transparencia e Información Pública



7. Reglamento para la Protección de No Fumadores
8. Reglamento de Centros de Desarrollo Infantil
9. Reglamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor
10. Reglamento del Centro de Rehabilitación Integral
11. Reglamento de Centros de Desarrollo Comunitario
12. Reglamento del Consejo Municipal de Familia de Zapopan
13. Reglamento Consejo Municipal de Personas con Capacidades Diferentes
14. Reglamento de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia

**Organigrama del Departamento de Trabajo Social**



## **Estructura Orgánica**

- 1 Dirección de Desarrollo Comunitario y Grupos Vulnerables**
2. Jefe del Departamento de Trabajo Social
- 2.1 Secretaría de Jefe de Departamento
- 2.2 Lic. En Trabajo Social (Coordinación y Vinculación Institucional)
- 2.3 Lic. En Trabajo Social (Coordinadores)
- 2.3 Lic. En Trabajo Social (atención ciudadana)
- 2.4 Lic. En Trabajo Social (ventanilla única)
- 2.5 Lic. En Trabajo Social (casos urgentes y familias críticas)
- 2.6 Asistente (Odontóloga)
- 2.7 Polivalente

## **FUNCIONES**

### **Jefe del Departamento de Trabajo Social**

#### **Objetivo**

Fomentar una verdadera inclinación de servicio y apoyo, detectando y valorando la problemática social, en constante interacción, para desarrollar las perspectivas de solución.

#### **Funciones**

1. Dirigir, coordinar, controlar y evaluar en tiempo y forma las actividades del personal a su cargo y de los programas del DIF donde se cuente con un trabajador social adscrito.
2. Revisar, firmar y autorizar los documentos emitidos por su Área.
3. Supervisar el cumplimiento del plan de trabajo del personal a su cargo.
4. Participar en programas y reuniones interdisciplinarias y multidisciplinarias.
5. Coordinar actividades educo-formativas.
6. Visitar instituciones de asistencia social.
7. Dirigir las acciones necesarias para el eficiente funcionamiento del Departamento de Trabajo Social y apoyo a desamparados.
8. Elaborar el programa anual de actividades en base a la estructura programática del Sistema.
9. Elaborar guías institucionales para verificar el perfil de atención.
10. Diseñar indicadores de evaluación para medir el impacto de los programas.
11. Integrar la información mensual para el sistema de información estadístico (SIEM-DIF)

12. Normar, evaluar y controlar en forma periódica los programas, su aplicación, trascendencia e impacto teniendo en cuenta la prestación de los servicios en forma integral con calidad y calidez que se brinda a los usuarios.
13. Definir las normas, políticas y lineamientos específicos para la formulación y ejecución de los programas y proyectos.
14. Realizar el pago quincenal de la nomina al personal a su cargo.
15. Valorar el diagnóstico de los estudios socioeconómicos realizados por el Departamento, el cual determina, en base a la investigación, si el solicitante es candidato a recibir asistencia social.
16. Revisar y dar Vo.Bo. a todos los expedientes que deriven de los diferentes programas en los cuales intervenga la atención de una trabajador social.
17. Promover el aprovechamiento de las redes sociales primarias de los usuarios para su autogestión.
18. Contribuir a la mejora continua, desarrollo y cobertura del programa.
19. Atender las observaciones y las recomendaciones que a su Departamento le determinen los diversos órganos de control y fiscalización.
20. Supervisar las actividades operativas de los coordinadores de programa adscritos al Departamento de Trabajo Social.
21. Atender las solicitudes de acceso a la información que sean presentadas al Sistema y que sean de su competencia, observando las disposiciones aplicables de la Ley de la materia;
22. Remitir al Comité de Clasificación de Información Pública del Sistema la información de su competencia para su análisis y clasificación como de libre acceso, reservada o confidencial, de acuerdo a las disposiciones de la Ley y a los lineamientos que emita el Instituto de Transparencia e Información Pública de Jalisco.

23. Enviar a la Sección de Transparencia e Información Pública la información de su competencia considerada fundamental en los términos que establezca la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco para su publicación y actualización constante en la página de Internet del Sistema DIF Zapopan.
24. Informar permanentemente a su Jefe inmediato sobre las actividades realizadas.
25. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por su Jefe inmediato.
26. Tener coordinación con los Departamentos y Áreas del Sistema DIF Zapopan que estén vinculados; en tiempos de contingencias y desastres para la mejor atención a los usuarios más vulnerables.

**Reporta a:** Dirección de Desarrollo Comunitario y Grupos Vulnerables

## **Secretaria de Jefe de Departamento**

### **Objetivo**

Contribuir al desempeño de las actividades administrativas a través del correcto control en la ejecución de las mismas.

### **Funciones**

1. Recibir y/o archivar documentos, correspondencia o cualquier otro documento de manejo delicado bajo los sistemas adoptados por la institución.
2. Tomar dictado en taquigrafía y elaborar mecanográficamente oficios y demás documentos de carácter rutinarios.
3. Orientar en forma personal y vía telefónica para informar y orientar a las personas que acuden o llaman al Departamento de Trabajo Social
4. Controlar las necesidades para el abastecimiento de material y/o accesorios de oficina y papelería, que se requieran en el Departamento.
5. Reportar desperfectos en los equipos de oficina.
6. Atender llamadas telefónicas y concertar entrevistas.
7. Apoyar administrativamente a su Departamento en funciones derivadas del puesto.
8. Mantener alto grado de discreción en documentos e información de interés confidencial.
9. Realizar todas las funciones que se le encomienden relacionadas con su actividad.
10. Informar permanentemente al Departamento de Trabajo Social.
11. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por el Jefe de Departamento.

**Reporta a:** Jefe del Departamento de Trabajo Social

## **Coordinador Operativo (Lic. En Trabajo Social)**

### **Objetivo**

Brindar Asesoría, Capacitación y Seguimiento al profesionista de trabajo social asignado a los diferentes programas, eficientando la gestión en los procesos operativos ante las necesidades de la población vulnerable del Municipio de Zapopan que demanda servicios y apoyos de la institución.

### **Funciones**

1. Controlar, Supervisar y evaluar de forma periódica los programas y servicios, su aplicación, trascendencia e impacto, teniendo en cuenta la perspectiva de familia con atención integral
2. Vigilar el cumplimiento en la ejecución de los procedimientos y lineamientos establecidos de las unidades y Centros operativos asignados
3. Coordinará a los trabajadores sociales de los Centros y unidades operativas a fin de que elaboren los Diagnósticos situacionales de las comunidades a fin de detectar las problemáticas sociales existentes e impulsar los programas del DIF Zapopan.
4. Elaborar planes, programas y proyectos en base a la estructura programática del Sistema
5. Diseñar indicadores de evaluación para medir el impacto de los programas
6. Atender las solicitudes de apoyos asistenciales que demanda la población Zapopana que sean remitidas por la Presidencia, Dirección General, Dirección de Desarrollo Comunitario y Grupos Vulnerables, así como las que envíe la Jefatura del Departamento de Trabajo Social
7. Fomentar la participación de la población Zapopana en los programas y servicios del DIF Zapopan



8. Supervisar la integración de expedientes, revisando y asesorando en aspectos normativos, técnico, metodológicos de la elaboración del estudio socio familiar y gestión de casos que requieran apoyo asistencial
9. Capacitar y asesorar a los trabajadores sociales del Área operativa
10. Promover la participación de la población Zapopana en las Brigadas “DIF en tu Comunidad”
11. Promover la Integración de Redes Sociales; con líderes comunitarios, asociaciones civiles e Instancias públicas
12. Visitar los Planteles educativos y grupos sociales que se encuentren en su zona de afluencia a fin de promover los programas del DIF Zapopan
13. Fomentar y Motivar al personal operativo a la participación proactiva con el equipo interdisciplinario
14. Convocar a los trabajadores sociales operativos de la zona a las reuniones mensuales
15. Supervisar la adecuada captura del SIEM-DIF con los trabajadores sociales de su zona
16. Apoyar al Departamento de Trabajo Social en la organización de eventos y talleres, jornadas, congresos y capacitaciones
17. Entregar informes y cualquier información que se envíe al personal de las Unidades Operativas en tiempo y forma
18. Acudir y participar en forma proactiva y asertiva en las reuniones a las que sea convocado
19. Apoyar al Departamento de Trabajo Social en la estructuración de formatos, directorios anuales para el desempeño del trabajador social operativo
20. Acudir a capacitaciones impartidas por el Sistema DIF Estatal
21. Mantener permanentemente informado a su Jefe inmediato sobre las actividades realizadas

22. Las demás que de manera expresa le sean asignadas por su Jefe inmediato

**Reporta a:** Jefe del Departamento de Trabajo Social

## **Lic. en Trabajo Social (coordinación y vinculación Institucional)**

### **Objetivo**

Establecer y operar un mecanismo de coordinación y comunicación interinstitucional que beneficie a la población vulnerable del Municipio de Zapopan en la atención de sus necesidades, proporcionando respuesta inmediata o canalizando sus peticiones a instituciones públicas, privadas u organismos no gubernamentales, en un marco de absoluto respeto, calidez y responsabilidad

### **Funciones**

1. Visitar instituciones públicas y organismos de la sociedad civil.
2. Realizar visitas domiciliarias e institucionales en los casos de reporte de maltrato a la población vulnerable, con eficiencia y oportunidad.
3. Establecer redes de apoyo con instituciones de asistencia social, públicas y privadas.
4. Conocer las instituciones de asistencia social y sus perfiles a cubrir.
5. Visitar instituciones de asistencia social.
6. Elaborar guías institucionales para verificar el perfil de atención.
7. Apoyar atendiendo a la población zapopana que acuden al Departamento para solicitar algún servicio.
8. Lograr la integración de las personas que acuden a solicitar apoyos de cualquier índole a los diferentes programas del Sistema con la finalidad de otorgar una atención integral.
9. Valorar el diagnóstico de los estudios socioeconómicos realizados por el Departamento, el cual determina, en base a la investigación, si el solicitante es candidato a recibir asistencia social.

10. Coordinar acciones con la Secretaría de Salud Jalisco para llevar a cabo supervisión y capacitación en las Instituciones de asistencia social.
11. Realizar seguimiento de casos que sean canalizados a las diversas dependencias hasta constatar que el usuario derivado y/o canalizado ha recibido la atención correspondiente.
12. Coordinar acciones de seguimiento de casos de trabajo social que sean canalizados a las diversas dependencias hasta constatar que el usuario canalizado ha recibido la atención correspondiente.
13. Detectar cuales instituciones de asistencia social existen en la zona, y así mismo establecer contacto con el responsable para ampliar red de apoyo.
14. Integrar la información mensual para el sistema de información estadístico (SIEM-DIF).
15. Mantener coordinación con los DIF municipales para atención a la población vulnerable, con la finalidad de brindar un mejor servicio.
16. Coordinarse con los diferentes Áreas del Sistema para actualización de catalogo de servicios.
17. Promover el aprovechamiento de las redes sociales primarias de los usuarios para su autogestión.
18. Atender las observaciones y las recomendaciones que a su Área le determinen los diversos órganos de control y fiscalización.
19. Atender las solicitudes de acceso a la información que sean presentadas al Sistema y que sean de su competencia, observando las disposiciones aplicables de la Ley de la materia;
20. Remitir al Comité de Clasificación de Información Pública del Sistema la información de su competencia para su análisis y clasificación como de libre acceso, reservada o confidencial, de acuerdo a las disposiciones de la Ley y a los lineamientos que emita el Instituto de Transparencia e Información Pública de Jalisco.

21. Enviar a la Sección de Transparencia e Información Pública la información de su competencia considerada fundamental en los términos que establezca la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco para su publicación y actualización constante en la página de Internet del Sistema DIF Zapopan.
22. Apoyar al Departamento de Trabajo Social en la organización de eventos y talleres, jornadas, congresos y capacitaciones.
23. Apoyar al Departamento de Trabajo Social en la estructuración de formatos, directorios anuales para el desempeño del Lic. en trabajo social operativo.
24. Acudir a capacitaciones impartidas por el Sistema DIF Estatal.
25. Integrar la información mensual para el sistema de información estadística (SIEM-DIF).
26. Informar permanentemente al Departamento de Trabajo Social sobre las actividades realizadas.
27. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por el Jefe del Departamento.

**Reporta a:** Jefe del Departamento de Trabajo Social

## **Lic. en Trabajo Social (atención ciudadana)**

### **Objetivo**

Establecer y operar un mecanismo de coordinación y comunicación interinstitucional que beneficie a la población vulnerable del Municipio de Zapopan en la atención de sus necesidades, proporcionando respuesta inmediata o canalizando sus peticiones a instituciones públicas, privadas u organismos no gubernamentales, en un marco de absoluto respeto, calidez y responsabilidad.

### **Funciones**

1. Atender al público usuario que solicita servicios y apoyos en materia de asistencia social.
2. Coordinar el trabajo administrativo
3. Organizar y supervisar el trabajo administrativo y operativo.
4. Capacitar y asesorar al Área operativa.
5. Elaborar planes, programas y proyectos en base a la estructura programática del Sistema.
6. Diseñar indicadores de evaluación para medir el impacto de los programas.
7. Integrar la información mensual para el sistema de información estadística (SIEM-DIF).
8. Brindar apoyos asistenciales mediante la canalización interinstitucional e intrainstitucional correspondiente.
9. Valorar el apoyo requerido por el usuario.
10. Llevar el control estricto sobre los apoyos entregados, en coordinación con el Área de control presupuestal.
11. Apoyar en la elaboración de proyectos y programas para la ejecución del trabajo operativo.

12. Revisar expedientes con petición de apoyo económico y/o en especie así como de algún servicio.
13. Lograr la integración de las personas que acuden a solicitar apoyos de cualquier índole a los diferentes programas del Sistema con la finalidad de otorgar una atención integral.
14. Definir las normas, políticas y lineamientos específicos para la formulación y ejecución de los programas y proyectos.
15. Valorar el diagnóstico de los estudios socioeconómicos realizados por el Departamento, el cual determina, en base a la investigación, si el solicitante es candidato a recibir asistencia social.
16. Llevar un sistema de registro de recibos y comprobantes que comprueben la entrega de apoyos económicos.
17. Apoyar al Departamento de Trabajo Social en la organización de eventos y talleres, jornadas, congresos y capacitaciones.
18. Apoyar al Departamento de Trabajo Social en la estructuración de formatos, para el desempeño del Lic. en trabajo social operativo.
19. Acudir a capacitaciones impartidas por el Sistema DIF Estatal previa indicación de la Jefatura de Trabajo Social.
20. Promover el aprovechamiento de las redes sociales primarias de los usuarios para su autogestión.
21. Informar permanentemente al Departamento de Trabajo Social sobre las actividades realizadas.
22. Elaborar el programa anual de actividades en base a la estructura programática del Sistema.
23. Atender las observaciones y las recomendaciones que a su Área le determinen los diversos órganos de control y fiscalización.

24. Atender las solicitudes de acceso a la información que sean presentadas al Sistema y que sean de su competencia, observando las disposiciones aplicables de la Ley de la materia;
25. Remitir al Comité de Clasificación de Información Pública del Sistema la información de su competencia para su análisis y clasificación como de libre acceso, reservada o confidencial, de acuerdo a las disposiciones de la Ley y a los lineamientos que emita el Instituto de Transparencia e Información Pública de Jalisco.
26. Enviar a la Sección de Transparencia e Información Pública la Información de su competencia considerada fundamental en los términos que establezca la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco para su publicación y actualización constante en la página de Internet del Sistema DIF Zapopan.
27. Diseñar indicadores de evaluación para medir el impacto de los programas.
28. Integrar la información mensual para el sistema de información estadístico (SIEM-DIF).
29. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por el Jefe del Departamento de Trabajo Social.

**Reporta a:** Jefe del Departamento de Trabajo Social.



## **Lic. en Trabajo Social (ventanilla única)**

### **Objetivo**

Atender eficaz, asertiva y expeditamente, como primer filtro de atención a la población en general.

### **Funciones**

1. Coordinar con el personal del Departamento de Trabajo Social la atención de los usuarios.
2. Otorgar los directorios de asistencia social a los trabajadores sociales de las diversas Áreas del sistema.
3. Lograr la integración de las personas que acuden a solicitar apoyos de cualquier índole a los diferentes programas del Sistema con la finalidad de otorgar una atención integral, con perspectiva de familia.
4. Conocer las instituciones de asistencia social y sus perfiles a cubrir.
5. Entrevistar y registrar a los usuarios del servicio que acuden por primera vez a solicitar algún servicio.
6. Detectar cuales instituciones de asistencia social existen en el Municipio y así mismo establecer contacto con el responsable para ampliar red de apoyo. Entrevistar y registrar a los usuarios del servicio que acuden por primera vez a solicitar algún servicio.
7. Coordinar el trabajo operativo asignando por rol al trabajador social que corresponda, los casos para su atención.
8. Brindar apoyos asistenciales mediante la canalización interinstitucional e intrainstitucional correspondiente.
9. Valorar el apoyo requerido por el usuario.

10. Revisar expedientes con petición de apoyo económico y/o especie así como de algún servicio, procedentes de algún programa de la institución, dependencia del H Ayuntamiento y/o instancia externa.
11. Valorar el diagnóstico de los estudios socioeconómicos realizados por el Departamento, el cual determina, en base a la investigación, si el solicitante es candidato a recibir asistencia social.
12. Brindar atención ciudadana desde la recepción de las demandas, registro canalizaciones hacia el interior del Sistema o bien en otras instituciones públicas o privadas.
13. Realizar seguimiento de casos que sean canalizados a las diversas dependencias hasta constatar que el usuario derivado y/o canalizado ha recibido la atención correspondiente.
14. Recibir llamadas telefónicas de la comunidad que solicita apoyo y asesoría contribuyendo a la canalización a otras Áreas o instituciones.
15. Apoyar al Departamento de Trabajo Social en la organización de eventos y talleres, jornadas, congresos y capacitaciones.
16. Apoyar al Departamento de Trabajo Social en la estructuración de directorios anuales.
17. Promover el aprovechamiento de las redes sociales primarias de los usuarios para su autogestión.
18. Integrar la información mensual para el sistema de información estadística (SIEM-DIF).
19. Acudir a capacitaciones impartidas por el Sistema DIF estatal previa indicación de la jefatura de trabajo social.
20. Las demás que de manera expresa le sean asignadas por su Jefe inmediato.

**Reporta a:** Jefe del Departamento de Trabajo Social

**Lic. en Trabajo Social** (atención a casos urgentes y familias críticas)

### **Objetivo**

Fomentar una verdadera inclinación de servicio y apoyo, detectando y valorando la problemática social, en constante interacción, para desarrollar las perspectivas de solución a la población vulnerable del Municipio de Zapopan.

### **Funciones**

1. Mantener coordinación con instituciones como redes de apoyo para la derivación de casos.
2. Fortalecer los mecanismos de coordinación intra e interinstitucional en la atención de casos de asistencia social.
3. Apoyar al Departamento de Trabajo Social en la organización de eventos y talleres, jornadas, congresos y capacitaciones.
4. Aprovechar las redes sociales secundarias para responder a demandas que las redes sociales primarias no pueden cubrir en su totalidad.
5. Gestionar apoyos económicos y/o en especie de acuerdo a los lineamientos de asistencia social.
6. Brindar atención y orientación a la población zapopana.
7. Integrar la información mensual para el sistema de información estadístico y SIEM-DIF.
8. Realizar investigaciones sociales, estudios socioeconómicos y supervisión en campo.
9. En coordinación con su Jefe inmediato, priorizar e integrar el procedimiento en la atención de peticiones de apoyos.
10. Lograr la integración de las personas que acuden a solicitar apoyos de cualquier índole a los diferentes programas del Sistema con la finalidad de otorgar una atención integral.

- 11.Promover el aprovechamiento de las redes sociales primarias de los usuarios para su autogestión.
- 12.Asistir a las reuniones que se le convoque o que le indique su Jefe inmediato.
- 13.Apoyar en las brigadas comunitarias que se lleven a cabo y sea dirigidas por el sistema DIF Zapopan.
- 14.Atender las observaciones y recomendaciones que a su Área le determinen los diversos órganos de control y fiscalización.
- 15.Realizar todas las funciones inherentes al Área de su competencia.
- 16.Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por el Jefe del Departamento.

**Reporta a:** Jefe del Departamento de Trabajo Social

## **Asistente**

### **Objetivo**

Vincular las gestiones administrativas que se requieran en agilidad de las acciones operativas del personal de trabajo social y la jefatura del Departamento, así como actividades específicas de control y seguimiento.

### **Funciones**

1. Recibir de jefatura todos los casos que se recibieron en Zapopan Unido.
2. Realizar el registro de los casos recibidos.
3. Realizar la derivación correspondiente de los casos de Zapopan Unido con acuse de recibo.
4. Recibir respuestas de las derivaciones realizadas.
5. Elaborar concentrado sobre el seguimiento de casos derivados cada vez que le sea requerido.
6. Elaborar documentos de apremio a las diferentes instancias que tienen pendientes respuesta a los casos de Zapopan Unido
7. Realizar el seguimiento de los casos del programa DIF en tu comunidad.
8. Elaborar el documento de observación para el correcto seguimiento de los casos de DIF en tu comunidad.
9. Elaborar todos los recibos de apoyo de despensa emergente de acuerdo al número de despensas autorizadas a distribuir en cada una de las sedes del programa DIF en tu comunidad Dirección de Desarrollo Comunitario y Grupos Vulnerables en coordinación con el programa de promoción y desarrollo comunitario y el programa de asistencia alimentaria.
10. Preparar la logística de apoyo respecto al traslado y personal de trabajo social para atender el programa DIF en tu comunidad.

11. Apoyar en las actividades específicas del Departamento tales como inventarios y llevar el control de los apoyos otorgados por el Departamento.
12. Recibir y validar los informes estadísticos de los Centros de desarrollo comunitarios, entregándolos a su vez en la Unidad de Planeación.
13. Lleva un estricto control administrativo de los apoyos otorgados por los trabajadores sociales y elaborar los memorándums para la solicitud de expedición de cheques por la Dirección Administrativa y Recursos Financieros
14. Realizar todas las funciones inherentes al Área de su competencia
15. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por el Jefe del Departamento

**Reporta a:** Jefe del Departamento de Trabajo Social

## **Polivalente**

### **Objetivo**

Realizar con responsabilidad los servicios que ofrece el Sistema a la población más vulnerable del Municipio, cuidando los bienes y personas que se le encomiendan.

### **Funciones**

1. Conducir de acuerdo a las normas de tránsito vigentes, el vehículo asignado.
2. Transportar a las personas y bienes que se le indiquen a los sitios requeridos.
3. Apoyar en la carga y descarga de materiales a transportar en el vehículo cuando se requiera.
4. Cumplir las normas de tránsito, seguridad vial y prevención de accidentes.
5. Portar su licencia de manejo vigente.
6. Revisar en forma diaria la unidad asignada y reportar desperfectos.
7. Mantener en buen estado y limpio el vehículo asignado.
8. Realizar el programa de mantenimiento al vehículo.
9. Responder por el mal uso del vehículo.
10. Resguardar la unidad en el Centro.
11. Reportar oportunamente las condiciones generales del vehículo asignado.
12. Informar permanentemente al Jefe del Departamento sobre las actividades realizadas.
13. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por el Jefe del Departamento.

**Reporta a:** Jefe del Departamento de Trabajo Social

**Hoja de Registro de Cambios**

**Clave: MO-TS-01**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Septiembre/08	A partir de Septiembre/08 se implemento en la estructura de los manuales de organización una hoja para aprobaciones y otra para el registro de revisiones, razón por la cual aunque el documento ha sido elaborado con anterioridad y ha tenido (n) revisiones no es sino a partir de esta fecha que se inicia este control indicando por lo mismo su fecha de publicación y n° de revisión 1 como Septiembre/08 por no contar con antecedentes precisos de su fecha de elaboración y n° de revisiones reales que ha tenido.	Ing. Rubén Santana Ventura / Jefe del Departamento de planeación.
2	Marzo/09	A partir de Marzo/09 se modifico la estructura de los manuales de organización eliminándose los antecedentes históricos y la misión y visión.	Ing. Rubén Santana Ventura / Jefe del Departamento de planeación.
3	Mayo/09	Se agregan las funciones de la odontóloga.	Lic. Isabel de la Torre Estrada / Jefa del Departamento de Trabajo Social.
4	Agosto/10	Se modifica el organigrama, agregando la figura de coordinador de programa.	LTS. María de la Luz Medeles Orozco / Encargada del Departamento de Trabajo Social.
5	Agosto/10	El las funciones del Jefe de Departamento se amplían las No. 01, 16 y 20.	LTS. María de la Luz Medeles Orozco / Encargada del Departamento de Trabajo Social.
6	Agosto/10	Se agregan las funciones del coordinador como nueva figura en el Departamento.	LTS. María de la Luz Medeles Orozco / Encargada del Departamento de Trabajo Social.



<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
7	Agosto/10	Se cambia el objetivo de la funciones del Trabajador Social ( coordinación y vinculación interinstitucional)	LTS. María de la Luz Medeles Orozco / Encargada del Departamento de Trabajo Social
8	Agosto/10	Se amplía la función 7 del Trabajador social de ventanilla única que decía: Coordinar el trabajo operativo a: Coordinar el trabajo operativo asignando por rol al trabajador social que corresponda, los casos para su atención.	LTS. María de la Luz Medeles Orozco / Encargada del Departamento de Trabajo Social
9	Agosto/10	Se amplía la actividad 10 del Trabajador social de ventanilla única que decía: revisar expedientes con petición de apoyo económico y/o especie así como de algún servicio a: Revisar expedientes con petición de apoyo económico y/o especie así como de algún servicio, procedentes de algún programa de la institución, dependencia del H Ayuntamiento y/o instancia externa	LTS. María de la Luz Medeles Orozco / Encargada del Departamento de Trabajo Social
10	Agosto/10	Se agrega la actividad 13 del trabajador social (atención a la ciudadanía)	LTS. María de la Luz Medeles Orozco / Encargada del Departamento de Trabajo Social
11	Agosto/10	Se agregan las funciones 12 y 13 del Asistente (Odontólogo), y se modifica el objetivo.	LTS. María de la Luz Medeles Orozco / Encargada del Departamento de Trabajo Social
12	Agosto/10	Se agregan las funciones del Chofer y se cambia categoría a Polivalente.	LTS. María de la Luz Medeles Orozco / Encargada del Departamento de Trabajo Social
13	Octubre/11	Se anexa el punto número 6 en el rubro de Jefatura de Departamento.	Lic. Ana Katyuska Jauregui Arana/ Directora de Desarrollo Comunitario y Grupos Vulnerables.