



**DIF**  
**ZAPOCAN**

Manual de Organización del  
Departamento de Trabajo Social

# Manual de Organización del Departamento de Trabajo Social



**DIF**  
**ZAPOPAN**

## Manual de Organización del Departamento de Trabajo Social

Contenido	Página
Firmas de autorización	3
Introducción	4
Marco jurídico administrativo	6
Organigrama	12
Estructura orgánica	13
Funciones	14
Hoja de registro de cambios	30



<b>Título:</b> Manual de Organización del Departamento de Trabajo Social		
<b>Clave:</b> MO-TS-01	<b>Revisión No:</b> 2	<b>Fecha de última revisión:</b> Mayo/09
<b>Fecha de publicación:</b> Noviembre/08		
<b>Autor:</b>  Lic. Isabel de la Torre Estrada	<b>Reviso y autorizó:</b>  Lic. Susana Cruz Gómez	
<b>Puesto/firma:</b>  Jefa del Departamento	<b>Puesto/firma:</b>  Directora Operativa	



## 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 administrativo

### A) FEDERALES

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

#### FISCALES

1. Código Fiscal de la Federación
2. Ley de ingresos
3. Ley del Impuesto al Valor Agregado y su Reglamento
4. Ley del Impuesto Sobre la Renta y su Reglamento
5. Ley del Seguro Social y sus Reglamentos.
6. Ley Federal del Trabajo
7. Resolución Miscelánea Fiscal y sus resoluciones de modificaciones y anexos.

#### OPERATIVAS

1. Acuerdos emitidos por la SEP
  - a) 278: Se establecen los trámites y procedimientos relacionados con el reconocimiento de validez oficial de estudios de preescolar. DOF 30 junio 2000
  - b) 332: Se establecen los lineamientos a que se ajustarán los particulares que imparten educación preescolar sin reconocimiento de validez oficial de estudios. DOF 16 octubre 2003
  - c) 348: Se determina el Programa de Educación Preescolar. DOF 27 octubre 2004
2. Acuerdo por el que se publican los modelos de convenio de concertación para el ejercicio fiscal 2003, que celebrarían, por una parte el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia y por la otra, las Organizaciones de la Sociedad Civil, a través de su representante legal, en el marco del programa de atención a población en desamparo y el programa nacional de prevención y atención a niñas, niños y jóvenes en situación de calle.
3. Ley de Asistencia Social
4. Ley de los derechos de las personas adultos mayores
5. Ley del Instituto Nacional de las Mujeres
6. Ley General de Desarrollo Social
7. Ley para la protección de derechos de niños, niñas y adolescentes
8. Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social.
9. Lineamientos generales para el ejercicio y comprobación de los recursos financieros proporcionados por el Sistema Nacional DIF hacia los Sistemas Estatales y Municipales DIF para el programa de prevención y atención a

niñas, niños y jóvenes en situación de calle “De la Calle a La Vida”.  
Dirección General Sistema DIF Nacional.

10. Lineamientos para la comprobación de los apoyos otorgados por los DIF estatales.

11. Reglamento de asociaciones de padres de familia.

12. Normas Oficiales Mexicanas:

- a) NOM-001-SSA2-1993 requisitos arquitectónicos para facilitar el acceso, tránsito y permanencia de los discapacitados a los establecimientos de atención médica del sistema nacional de salud.
- b) NOM-005-SSA2-1993 de los servicios de planificación familiar
- c) NOM-008-SSA2-1993, control de la nutrición, crecimiento y desarrollo del niño y del adolescente. Criterios y procedimientos para la prestación del servicio.
- d) NOM-009-SSA2-1993, para el fomento de la salud del escolar
- e) NOM-028-SSA2-1999 para la prevención, tratamiento y control de las adicciones
- f) NOM-031-SSA2-1999 atención a la salud del niño
- g) NOM-036-SSA2-2002 aplicación de vacunas, toxoides, sueros, antitoxinas e inmunoglobinas en el humano
- h) NOM-082-SSA2-1994 control de la nutrición, crecimiento y desarrollo del niño y del adolescente.
- i) NOM-086-SSA1-1994 alimentos y bebidas no alcohólicas con modificaciones en su composición. Especificaciones nutrimentales
- j) NOM-093-SSA1-1994 prácticas de higiene y sanidad en la preparación de alimentos que se ofrecen en establecimientos fijos
- k) NOM-120-SSA1-1994 prácticas de Higiene y sanidad para el proceso de alimentos, bebidas no alcohólicas y alcohólicas.
- l) NOM-137-SCFI-1999, requisitos mínimos de información que deben cumplir los prestadores de servicios de formación para el trabajo y capacitación técnica, sin reconocimiento de validez oficial.
- m) NOM-167-SSA1-1997 prestación de servicios de asistencia social para menores y adultos mayores.
- n) NOM-168-SSA1-1998, del expediente clínico.
- o) NOM-169-SSA1-1998 asistencia social alimentaria a grupos de riesgo.
- p) NOM-173-SSA1-1998 para la atención integral a personas con discapacidad.
- q) NOM-178-SSA1-1998 requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.
- r) NOM-190-SSA1-1999 criterios para la atención médica de la violencia familiar.
- s) NOM-223-SSA1-2003 requisitos arquitectónicos para facilitar el

acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos de atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud

- t) PROY-NOM-012-SSA2-1994, para la prestación de servicios de atención primaria de salud.
- u) PROY-NOM-207-SSA1-2001 para la prestación de asistencia social en establecimientos con servicios de albergue.
- v) PROY-NOM-SSA2-043-2002, promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación.

#### ADMINISTRATIVAS

1. Código Civil Federal
2. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
3. Normas Oficiales Mexicanas:
  - a) NOM-001-STPS-1999, edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo-Condiciones de seguridad e higiene.
  - b) NOM-002-STPS-2000, condiciones de seguridad, prevención, protección y combate de incendios en los centros de trabajo
  - c) NOM-017-STPS-2001 equipo de protección personal-Selección, uso y manejo en los centros de trabajo.
  - d) NOM-019-STPS-2004 constitución, organización y funcionamiento de Comisiones de seguridad e higiene en los Centros de Trabajo.
  - e) NOM-021-STPS-1994, relativa a los requerimientos y características de los informes de los riesgos de trabajo que ocurran, para integrar las estadísticas.
  - f) NOM-025-STPS-1999, condiciones de iluminación en los centros de trabajo.
  - g) NOM-113-STPS-1994, calzado de protección.
4. Normas y procedimientos de auditoría. Instituto Mexicano de Contadores Públicos
5. Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. Instituto Mexicano de Contadores Públicos
6. Resolución del H. Consejo de Representantes de la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos que fija los salarios mínimos generales y profesionales vigentes

#### B) ESTATALES

Constitución Política del Estado de Jalisco

#### FISCALES

1. Código Fiscal del Estado de Jalisco
2. Ley de Coordinación fiscal del estado de Jalisco con sus municipios



3. Ley de Hacienda del Estado de Jalisco
4. Ley de Hacienda Municipal del Estado de Jalisco
5. Ley de Ingresos del Estado de Jalisco del año 2008

#### **ASISTENCIALES**

1. Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco
2. Ley de Educación del Estado de Jalisco
3. Ley Estatal de Salud
4. Ley de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes en el Estado de Jalisco
5. Ley para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar del Estado de Jalisco
6. Ley de Desarrollo Social
7. Reglamento Interior del Subcomité Sectorial de Asistencia Social

#### **ADMINISTRATIVAS**

1. Código Civil del Estado de Jalisco
2. Código de Procedimientos Civiles del Estado de Jalisco
3. Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado de Jalisco y su Reglamento
4. Ley de Deuda Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios
5. Ley de Fiscalización Superior del Estado de Jalisco
6. Ley de Gobierno y Administración Pública Municipal
7. Ley de Incompatibilidades para los Servidores Públicos Reglamentaria del Artículo 112 de la Constitución Política del Estado de Jalisco
8. Ley de Justicia Administrativa del Estado de Jalisco
9. Ley de Obra Pública del Estado de Jalisco y su Reglamento.
10. Ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios y su Reglamento
11. Ley de Pensiones del Estado de Jalisco
12. Ley de Responsabilidad Patrimonial del Estado de Jalisco y sus Municipios
13. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco
14. Ley de Transparencia e Información Pública del Estado de Jalisco y su Reglamento
15. Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco y su Reglamento
16. Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Jalisco y sus Municipios
17. Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Jalisco y su Reglamento
18. Reglamento Interno de la Auditoría Superior del Estado.



## C) MUNICIPALES

### Fiscales

1. Ley de Ingresos del Municipio de Zapopan, Jalisco, para el ejercicio fiscal del año en curso.

### OPERATIVAS

1. Reglamento para la Integración Social de las Personas con Capacidades Diferentes del Municipio de Zapopan, Jalisco

### Administrativas

1. Reglamento de Asignación y Contratación de Obra Pública para el Municipio de Zapopan, Jalisco
2. Reglamento de Policía y Buen Gobierno para el Municipio de Zapopan, Jalisco.
3. Reglamento de comercio y de servicios para el Municipio de Zapopan, Jalisco (art.126 bienes incautados)
4. Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco
5. Reglamento para la Administración y Uso de Inmuebles Municipales del Ayuntamiento de Zapopan, Jalisco.
6. Reglamento de Transparencia e Información Pública del Municipio de Zapopan Jalisco.

## D) INTERNAS

Decreto 12036 por el que se crea un Organismo Público Descentralizado de la Administración Municipal denominado Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan.

### Fiscales

No hay

### Operativas

1. Reglamento de la Estancia Diurna para la Tercera Edad Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, Zapopan, Jalisco.
2. Reglamento de los Centros de Desarrollo Comunitario del Sistema DIF Zapopan.
3. Reglamento de los Centros de Desarrollo Infantil.
4. Lineamientos que debe seguir el personal de la Jefatura de Área de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia para la prestación del servicio de curso prematrimonial.

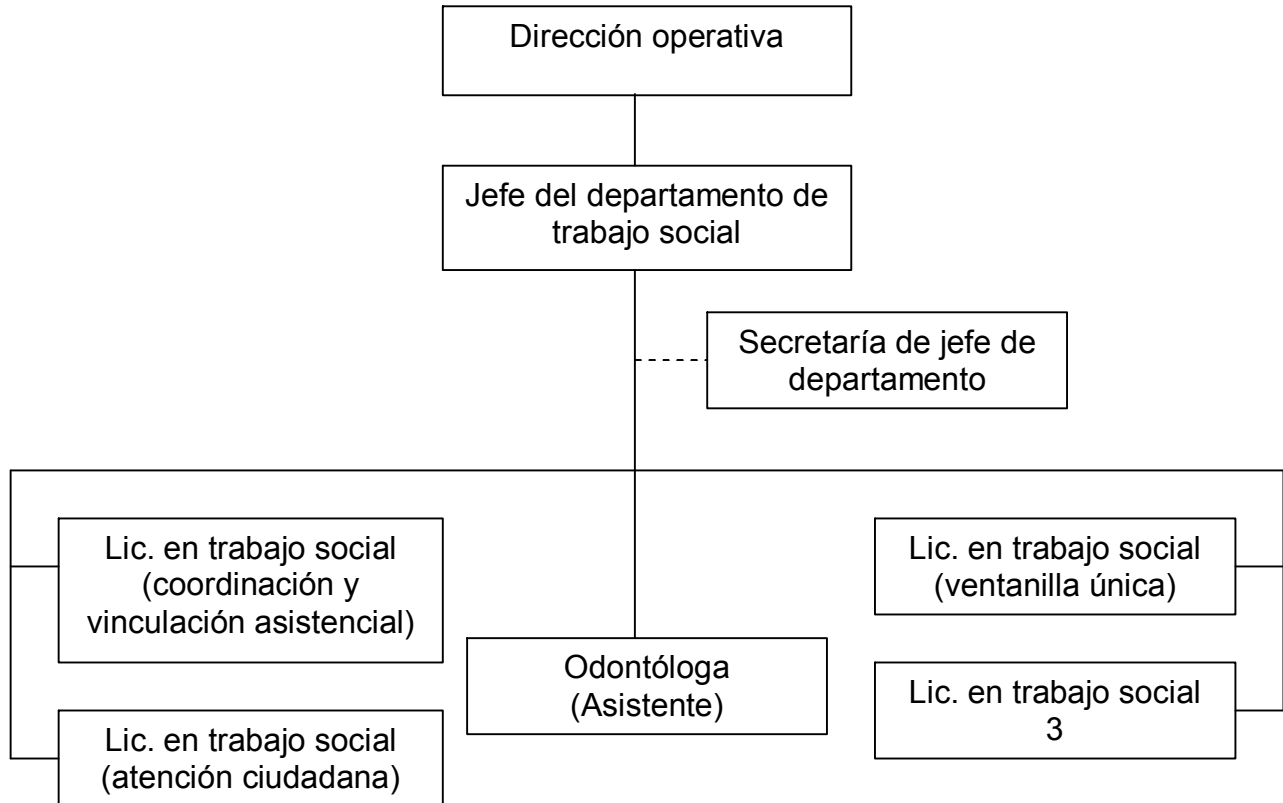
### Administrativas

1. Contrato Colectivo de Trabajo del Sistema para el Desarrollo Integral de la



- Familia del Municipio de Zapopan, Jalisco.
2. Manual General de Organización del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Zapopan
  3. Manual de Procedimientos para el pago a voluntarios gratificados.
  4. Políticas para la subasta de vehículos oficiales.
  5. Reglamento de Capacitación y Adiestramiento.
  6. Reglamento de la Comisión de Adquisiciones, Arrendamientos y Enajenaciones Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Zapopan, Jalisco.
  7. Reglamento de la Comisión Mixta de Relaciones Laborales.
  8. Reglamento de Escalafón.
  9. Reglamento para la Administración y Control del Fondo Revolvente del Sistema DIF Zapopan.
  10. Reglamento para la Administración y Control de Vehículos Oficiales.
  11. Reglamento para la Comprobación de Viáticos, Pasajes y Combustibles, del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan.
  12. Reglamento para la Entrega Recepción de las Áreas del Sistema DIF Zapopan.
  13. Reglamento para la Seguridad e Higiene.
  14. Reglamento para Prestadores de Servicio Social y Prácticas Profesionales.
  15. Reglamento del Centro de Atención Psicológica para el Niño y la Familia.
  16. Manual de Selección de Personal.

Organigrama del departamento de trabajo social





## Estructura orgánica

- 1 Dirección operativa**
2. Jefe del departamento de trabajo social
- 2.1 Secretaría de jefe de departamento
- 2.2 Lic. en trabajo social (coordinación y vinculación asistencial)
- 2.3 Lic. en trabajo social (atención ciudadana)
- 2.4 Lic. en trabajo social (ventanilla única)
- 2.5 Lic. en trabajo social
- 2.6 Odontóloga (asistente)

## 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

- Dirigir, coordinar, controlar y evaluar en tiempo y forma las actividades del personal a su cargo.
- Revisar, firmar y autorizar los documentos emitidos por su área.
- Supervisar el cumplimiento del plan de trabajo del personal a su cargo.
- Participar en programas y reuniones interdisciplinarias y multidisciplinarias.
- Coordinar actividades educo-formativas.
- Visitar instituciones de asistencia social.
- Dirigir las acciones necesarias para el eficiente funcionamiento del departamento de trabajo social y apoyo a desamparados.
- Elaborar el programa anual de actividades en base a la estructura programática del Sistema.
- Elaborar guías institucionales para verificar el perfil de atención.
- Diseñar indicadores de evaluación para medir el impacto de los programas.
- Integrar la información mensual para el sistema de información estadístico (SIEM-DIF)
- 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.

- Definir las normas, políticas y lineamientos específicos para la formulación y ejecución de los programas y proyectos.
- Realizar el pago quincenal de la nomina al personal a su cargo.
- 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.
- Promover el aprovechamiento de las redes sociales primarias de los usuarios para su autogestión.
- Contribuir a la mejora continua, desarrollo y cobertura del programa.
- Atender las observaciones y las recomendaciones que a su departamento le determinen los diversos órganos de control y fiscalización.
- 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;
- 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.
- 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.
- Informar permanentemente a la dirección operativa sobre las actividades realizadas.



**DIF**  
**ZAPOPAN**

## Manual de Organización del Departamento de Trabajo Social

- Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por la dirección operativa.

**Reporta a:** Dirección operativa



## 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

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

**Reporta a:** Jefe del departamento de trabajo social

## Lic. en trabajo social (coordinación y vinculación asistencial)

### 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

- Visitar instituciones públicas y organismos de la sociedad civil.
- Realizar visitas domiciliarias e institucionales en los casos de reporte de maltrato a la población vulnerable, con eficiencia y oportunidad.
- Establecer redes de apoyo con instituciones de asistencia social, públicas y privadas.
- Conocer las instituciones de asistencia social y sus perfiles a cubrir.
- Visitar instituciones de asistencia social.
- Elaborar guías institucionales para verificar el perfil de atención.
- Apoyar atendiendo a la población zapopana que acuden al departamento para solicitar algún servicio.
- 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.
- 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.
- Coordinar acciones con la Secretaría de Salud Jalisco para llevar a cabo supervisión y capacitación en las Instituciones de asistencia social.
- 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.

- 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.
- Detectar cuales instituciones de asistencia social existen en la zona, y así mismo establecer contacto con el responsable para ampliar red de apoyo.
- Integrar la información mensual para el sistema de información estadístico (SIEM-DIF).
- Mantener coordinación con los DIF municipales para atención a la población vulnerable, con la finalidad de brindar un mejor servicio.
- Coordinarse con los diferentes áreas del Sistema para actualización de catalogo de servicios.
- Promover el aprovechamiento de las redes sociales primarias de los usuarios para su autogestión.
- Atender las observaciones y las recomendaciones que a su área le determinen los diversos órganos de control y fiscalización.
- 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;
- 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.
- Enviar a la Sección de Transparencia e Información Publica la información de su competencia considerada fundamental en los términos que establezca la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Publica



del Estado de Jalisco para su publicación y actualización constante en la página de Internet del Sistema DIF Zapopan.

- Apoyar al departamento de trabajo social en la organización de eventos y talleres, jornadas, congresos y capacitaciones.
- Apoyar al departamento de trabajo social en la estructuración de formatos, directorios anuales para el desempeño del Lic. en trabajo social operativo.
- Acudir a capacitaciones impartidas por el Sistema DIF Estatal.
- Integrar la información mensual para el sistema de información estadística (SIEM-DIF).
- Informar permanentemente al departamento de trabajo social sobre las actividades realizadas.
- 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

- Atender al público usuario que solicita servicios y apoyos en materia de asistencia social.
- Coordinar el trabajo administrativo
- Organizar y supervisar el trabajo administrativo y operativo.
- Capacitar y asesorar al área operativa.
- Elaborar planes, programas y proyectos en base a la estructura programática del Sistema.
- Diseñar indicadores de evaluación para medir el impacto de los programas.
- Integrar la información mensual para el sistema de información estadística (SIEM-DIF).
- Brindar apoyos asistenciales mediante la canalización interinstitucional e intrainstitucional correspondiente.
- Valorar el apoyo requerido por el usuario.
- Llevar el control estricto sobre los apoyos entregados.
- Apoyar en la elaboración de proyectos y programas para la ejecución del trabajo operativo.
- Revisar expedientes con petición de apoyo económico y/o en especie así

como de algún servicio.

- 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.
- Definir las normas, políticas y lineamientos específicos para la formulación y ejecución de los programas y proyectos.
- 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.
- Llevar un sistema de registro de recibos y comprobantes que comprueben la entrega de apoyos económicos.
- Apoyar al departamento de trabajo social en la organización de eventos y talleres, jornadas, congresos y capacitaciones.
- Apoyar al departamento de trabajo social en la estructuración de formatos, para el desempeño del Lic. en trabajo social operativo.
- Acudir a capacitaciones impartidas por el Sistema DIF Estatal previa indicación de la jefatura de trabajo social.
- Promover el aprovechamiento de las redes sociales primarias de los usuarios para su autogestión.
- Informar permanentemente al departamento de trabajo social sobre las actividades realizadas.
- Elaborar el programa anual de actividades en base a la estructura programática del Sistema.
- Atender las observaciones y las recomendaciones que a su área le determinen los diversos órganos de control y fiscalización.
- 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;

- 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.
- 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.
- Diseñar indicadores de evaluación para medir el impacto de los programas.
- Integrar la información mensual para el sistema de información estadístico (SIEM-DIF).
- 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 a la población en general.

### Funciones

- Coordinar con el personal del departamento de trabajo social la atención de los usuarios.
- Otorgar los directorios de asistencia social a los trabajadores sociales de las diversas áreas del sistema.
- 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.
- Conocer las instituciones de asistencia social y sus perfiles a cubrir.
- Entrevistar y registrar a los usuarios del servicio que acuden por primera vez a solicitar algún servicio.
- Detectar cuales instituciones de asistencia social existen en la zona, 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.
- Coordinar el trabajo operativo
- Brindar apoyos asistenciales mediante la canalización interinstitucional e intrainstitucional correspondiente.
- Valorar el apoyo requerido por el usuario.
- Revisar expedientes con petición de apoyo económico y/o especie así como de algún servicio.
- 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.

- Brindar atención ciudadana desde la recepción de las demandas, registro canalizaciones hacia el interior del Sistema o bien en otras instituciones públicas o privadas.
- 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.
- Recibir llamadas telefónicas de la comunidad que solicita apoyo y asesoría contribuyendo a la canalización a otras áreas o instituciones.
- Apoyar al departamento de trabajo social en la organización de eventos y talleres, jornadas, congresos y capacitaciones.
- Apoyar al departamento de trabajo social en la estructuración de directorios anuales.
- Promover el aprovechamiento de las redes sociales primarias de los usuarios para su autogestión.
- Integrar la información mensual para el sistema de información estadística (SIEM-DIF).
- Acudir a capacitaciones impartidas por el Sistema DIF estatal previa indicación de la jefatura de trabajo social.
- 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**

### **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**

- Mantener coordinación con instituciones como redes de apoyo para la derivación de casos.
- Fortalecer los mecanismos de coordinación intra e interinstitucional en la atención de casos de asistencia social.
- Apoyar al departamento de trabajo social en la organización de eventos y talleres, jornadas, congresos y capacitaciones.
- Aprovechar las redes sociales secundarias para responder a demandas que las redes sociales primarias no pueden cubrir en su totalidad.
- Gestionar apoyos económicos y/o en especie de acuerdo a los lineamientos de asistencia social.
- Brindar atención y orientación a la población zapopana.
- Integrar la información mensual para el sistema de información estadístico y SIEM-DIF.
- Realizar investigaciones sociales, estudios socioeconómicos y supervisión en campo.
- En coordinación con su jefe inmediato, priorizar e integrar el procedimiento en la atención de peticiones de apoyos.
- 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.



## Manual de Organización del Departamento de Trabajo Social

- Promover el aprovechamiento de las redes sociales primarias de los usuarios para su autogestión.
- Asistir a las reuniones que se le convoque o que le indique su jefe inmediato.
- Atender las observaciones y recomendaciones que a su área le determinen los diversos órganos de control y fiscalización.
- Realizar todas las funciones inherentes al área de su competencia.
- Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por el jefe del departamento.

**Reporta a:** Jefe del departamento de trabajo social

## Odontólogo (asistente)

### Objetivo

Realizar el seguimiento de los casos del miércoles ciudadano y del programa DIF cerca de ti, además de actividades específicas de control y seguimiento.

### Funciones

- Recibir de jefatura todos los casos que se recibieron en los miércoles ciudadano.
- Realizar el registro de los casos recibidos.
- Realizar la derivación correspondiente de los casos del miércoles ciudadanos con acuse de recibo.
- Recibir respuestas de las derivaciones realizadas.
- Elaborar concentrado sobre el seguimiento de casos derivados cada vez que le sea requerido.
- Elaborar documentos de apremio a las diferentes instancias que tienen pendientes respuesta a los casos de los miércoles ciudadano.
- Realizar el seguimiento de los casos del programa DIF cerca de ti.
- Elaborar el documento de observación para el correcto seguimiento de los casos de DIF cerca de ti.
- 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 cerca de ti por parte de la Dirección Operativa en coordinación con el programa de promoción y desarrollo comunitario y el programa de asistencia alimentaría.
- Preparar la logística de apoyo respecto al traslado y personal de trabajo social para atender el programa DIF cerca de ti y del miércoles ciudadano.



## Manual de Organización del Departamento de Trabajo Social

- Apoyar en las actividades específicas del departamento tales como inventarios y llevar el control de los apoyos otorgados por el departamento.
- Realizar todas las funciones inherentes al área de su competencia.
- 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

Número	Fecha	Descripción	Responsable
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.