



## Procedimientos de Trabajo Social

Elaboró	Revisó y Aprobó
 <p data-bbox="203 1255 743 1318"><b>Lic. Maria de la Luz Medeles Orozco</b> Jefa del Departamento de Trabajo Social</p>	 <p data-bbox="787 1228 1377 1318"><b>Lic. Carlos Bauche Madero</b> Director de Desarrollo Comunitario y Grupos Vulnerables</p>

# Procedimientos de Trabajo Social

## Contenido

<b>Clave</b>	<b>Nombre del procedimiento</b>
<b>PC-DZ-TS-01</b>	Procedimiento para apoyos emergentes (ventanilla única)
<b>PC-DZ-TS-02</b>	Procedimiento para apoyos asistenciales
<b>PC-DZ-TS-03</b>	Procedimiento para la aplicación de estudio sociofamiliar/ socioeconómico a través de Visita Domiciliaria.
<b>PC-DZ-TS-04</b>	Procedimiento de contacto ciudadano
<b>PC-DZ-TS-05</b>	Procedimiento para los apoyos asistenciales de invierno
<b>PC-DZ-TS-06</b>	Procedimiento para la red interinstitucional del SICATS (Sistema Interinstitucional de canalización a trabajo social).
<b>PC-DZ-TS-07</b>	Procedimiento paradesuento o exención en la cuota del servicio



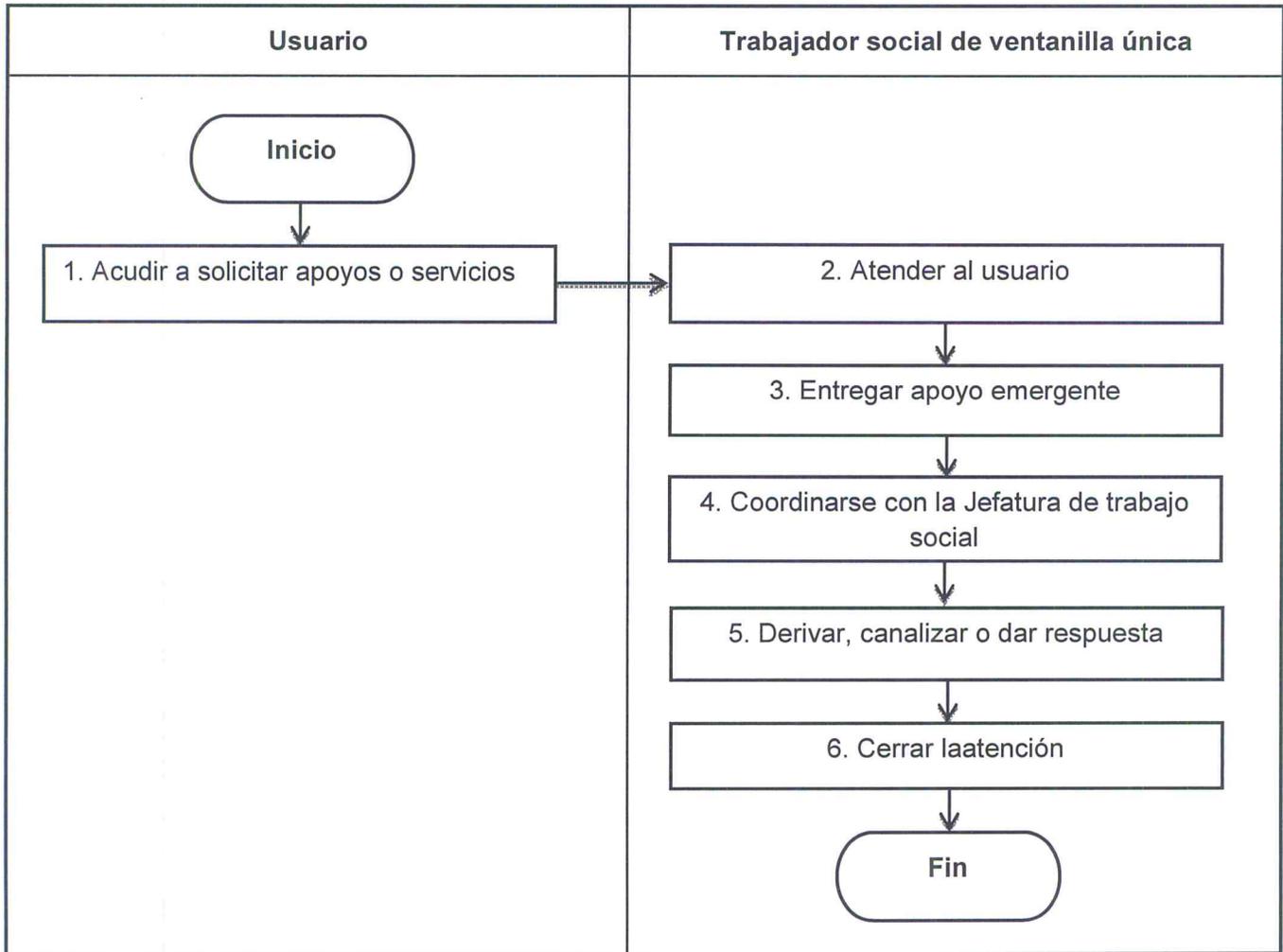
# Procedimiento

Título: Procedimiento para apoyos emergentes (ventanilla única)				
Actividad	Responsable	Descripción de las actividades	Vinculación con otros procedimientos	
			Entrada	Salida
1. Acudir a solicitar apoyos o servicios	Usuario	1.1 Acude por iniciativa propia o derivado a través de SICATS a los programas del DIF a solicitar servicios o apoyos		
2. Atender al usuario	Trabajador social de ventanilla única	2.1 Entrevista al solicitante; realiza evaluación inicial. 2.2 Determinar, si el caso se derivara a algún programa del sistema y/o alguna Institución externa. 2.3 Llenar el formato de SICATS con base al lineamiento metodológico.		
3. Entregar apoyo emergente	Trabajador social de ventanilla única	3.1 Determina si el usuario requiere de apoyo emergente (Despensa, ropa, raciones alimenticias, etc.) solicita autorización de la Jefatura.		
4. Coordinarse con la Jefatura de trabajo social	Trabajador social de ventanilla única	4.1 Si es, algún caso extraordinario informa y coordina con la jefatura para recibir indicaciones y autorización.		
5. Derivar, canalizar o dar respuesta	Trabajador Social de Ventanilla Única	5.1 Llena el formato de SICATS para su derivación, canalización o respuesta en un plazo no mayor a 8 días, a la institución que deriva 5.2 Realiza el registro en la libreta de SICATS, 5.3 Solicitar respuesta del SICATS a la instancia derivada		
6. Cerrar la atención	Trabajador Social de Ventanilla Única	5.1 Realiza notas de conclusión 5.2 Captura en el Estadístico de Población Vulnerable los datos del beneficiario. 5.3 Cierre de la atención y archiva expediente que deberá contener: entrevista, derivación, identificación y recibo de apoyo.		




ELABORÓ:	Dirección de Planeación		
FECHA DE EMISIÓN:	31/Julio/2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	0
CÓDIGO:	PC-DZ-TS-01	REVISIÓN:	0

# Diagrama de flujo



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

<b>ELABORÓ:</b>	Dirección de Planeación	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	0
<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>	31/Julio/2014	<b>REVISIÓN:</b>	0
<b>CÓDIGO:</b>	PC-DZ-TS-01		

# Procedimiento

Título: Procedimiento para apoyos asistenciales				
Actividad	Responsable	Descripción de las actividades	Vinculación con otros procedimientos	
			Entrada	Salida
1. Solicitar información	Usuario	1.1 Acudir por iniciativa propia/SICATS, folios de Dirección Generala los programas del DIF a solicitar servicios o apoyos.		
2. Realizar entrevista-orientación	Trabajador social de CDC'S y programas	2.1 Realizar entrevista orientación al usuario especificando la solicitud del servicio, y dictamina la factibilidad del apoyo.		
3. Realizar estudio socio familiar	Trabajador social de CDC'S y programas	3.1 Previa visita domiciliaria se realiza el estudio socio familiar, valorando el Diagnóstico Social para dictaminar el apoyo. 3.2 Determinar Plan de Intervención.		PC-DZ-TS-03
4. Integrar expediente	Trabajador social de CDC'S y programas	4.1 Integrar el expediente, solicitar al usuario su identificación, comprobante de domicilio, resumen médico, orden de estudios y/o insumos para cirugía y receta médica. Para los casos de usuarios en CDC que requieran descuento en cuotas de		
5. Entrega expediente al Departamento de Trabajo Social	Trabajador social de CDC'S y programas	5.1 Derivar el expediente vía SICATS al Departamento de Trabajo Social enviando el expediente con su jefe inmediato		
6. Revisar y asignar el caso	Trabajador social de ventanilla única	6.1 Recibe SICATS y revisa el expediente 6.2 Solicitar el Vo. Bo, de la Jefa de Trabajo Social 6.3 Asigna el caso a un trabajador social según el rol.		PC-DZ-TS-01
7. Cotizar lo requerido	Trabajador social asignado	7.1 Elabora Notas de Seguimiento Sub secuentes; Realizar 3 cotizaciones. 7.2 Solicitar a recursos financieros el vale de caja para la adquisición de lo requerido por el usuario. (en caso de ser necesario). 7.3 Elaborar carta crédito en el formato establecido y gestionar firmas de autorización.		
8. Consultar suficiencia presupuestal	Trabajador social asignado	8.1 Gestionar Vo. Bo. en control presupuestal para verificar que se cuente con el recurso económico en la		PC-DZ-CP-01

ELABORÓ:	Dirección de Planeación		
FECHA DE EMISIÓN:	31/Julio/2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	0
CÓDIGO:	PC-DZ-TS-02	REVISIÓN:	0

		partida presupuestal correspondiente.		
9. Gestionar autorización	Jefe del Depto, de Trabajo Social	9.1 Otorga Vo.Bo. al expediente y a la Carta Crédito. 9.2 En el caso de Vale de Caja se gestiona Vo.Bo de la Dirección de Administración y Finanzas		
10. Gestionar Vo.Bo. de la carta crédito.	Secretaria	10.1 Gestionar Vo. Bo. de la Dirección de Desarrollo Comunitario y Grupos Vulnerables de la Carta Crédito.		
11. Notificar y entregar carta crédito al usuario	Trabajador social asignado	11.1 Notificar al usuario o trabajadora social del CDC responsable del caso, que pase por el apoyo solicitado a más tardar en un día. 11.2 Entregar Carta Crédito al usuario, para que éste a su vez, la entregue al proveedor correspondiente.		
12. Recibir el apoyo	Usuario	12.1 Recibe el apoyo otorgado a través de carta crédito, 12.2 Firmar de recibido y conformidad.		
13. Verificar la entrega de la carta crédito	Trabajador social asignado	13.1 Verificar con el proveedor que el usuario haya entregado carta crédito para recibir su apoyo. 13.2 Elabora solicitud de pago al proveedor.		
14. Solicita el pago al proveedor	Jefe del departamento de trabajo social	14.1 Solicita el Vo.Bo. del Director de Desarrollo Comunitario y Grupos Vulnerables de la solicitud del pago al proveedor 14.2 Solicitar el pago al proveedor, a la Dirección de Administración y Finanzas entregando el expediente del caso.		
15. Autorizar con Vo.Bo.	Dirección de administración y finanzas	15.1 OtorgarVo.Bo. de autorización a la cotización contenida en el expediente.		
16. Recoger expediente	Secretaria	16.1 Recoger el expediente con el Vo.Bo. de la Dirección de Administración y Finanzas		
17. Recibir y revisar factura	Cajera general	17.1 Recibir la factura del proveedor para revisión y programación de pago 17.2 Verificar los requisitos fiscales y elaborar una relación de las facturas para su envío a trabajo social. 17.3 Si la factura es incongruente la regresa al proveedor para su corrección. 17.4 Entrega a la Jefatura de Trabajo Social las facturas originales para su Vo.Bo.		

ELABORÓ:	Dirección de Planeación	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	0
FECHA DE EMISIÓN:	31/Julio/2014	REVISIÓN:	0
CÓDIGO:	PC-DZ-TS-02		

18. Entregar facturas para Vo. Bo.	Jefe del departamento de recursos financieros	18.1 Entregar la relación de facturas originales para Vo.Bo. del Jefe de Trabajo Social.		
19. Revisar factura contra el expediente.	Jefe del Departamentod e trabajo social	19.1 Revisar que lo señalado en la factura corresponda al servicio o compra otorgado al usuario. 19.2 Anexar copia del expediente del caso.		
20. Entregar facturas y expediente	Jefe del Departamento de trabajo social	20.1 Entrega facturas originales con Vo. Bo. y expediente completo al departamento de recursos financieros		
21. Revisar que el expediente este completo	Auxiliar Administrativo de Recursos Financieros	21.1 Revisar que el expediente del usuario contenga los documentos de soporte el cual debe contener: Solicitud de pago al proveedor, carta crédito evidenciando el apoyo y el importe a pagar, cotización del servicio o insumos que requiere el usuario, resumen médico, receta y/o orden de estudios, estudio socio familiar, copia de identificación del usuario y/o de familiar, comprobante de domicilio, documento con el cual ingreso el caso al área de trabajo social		
22. Cruzar información con la factura	Auxiliar administrativo. Recursos Financieros	22.1 Con la documentación mencionada cruzar la información con la factura del proveedor y verificar la firma del usuario o familiar cercano evidenciando haber recibido el servicio, así como la congruencia entre la cotización previa y el monto consignado.		
23. Regresar el expediente	Auxiliar administrativo Recursos Financieros	23.1 Si la documentación es incongruente en el expediente, hace las observaciones correspondientes 23.2 Regresar los expedientes con observaciones al departamento de trabajo social para su corrección.		
24. Corregir observaciones en el expediente	Trabajador social asignado	24.1 Corregir y/o agregar la información necesaria 24.2 Regresa expedientes a Recursos Financieros, a través de una relación de expedientes.		
25. Recibir expedientes	Cajera general	25.1 Recibe expedientes del departamento de trabajo social		



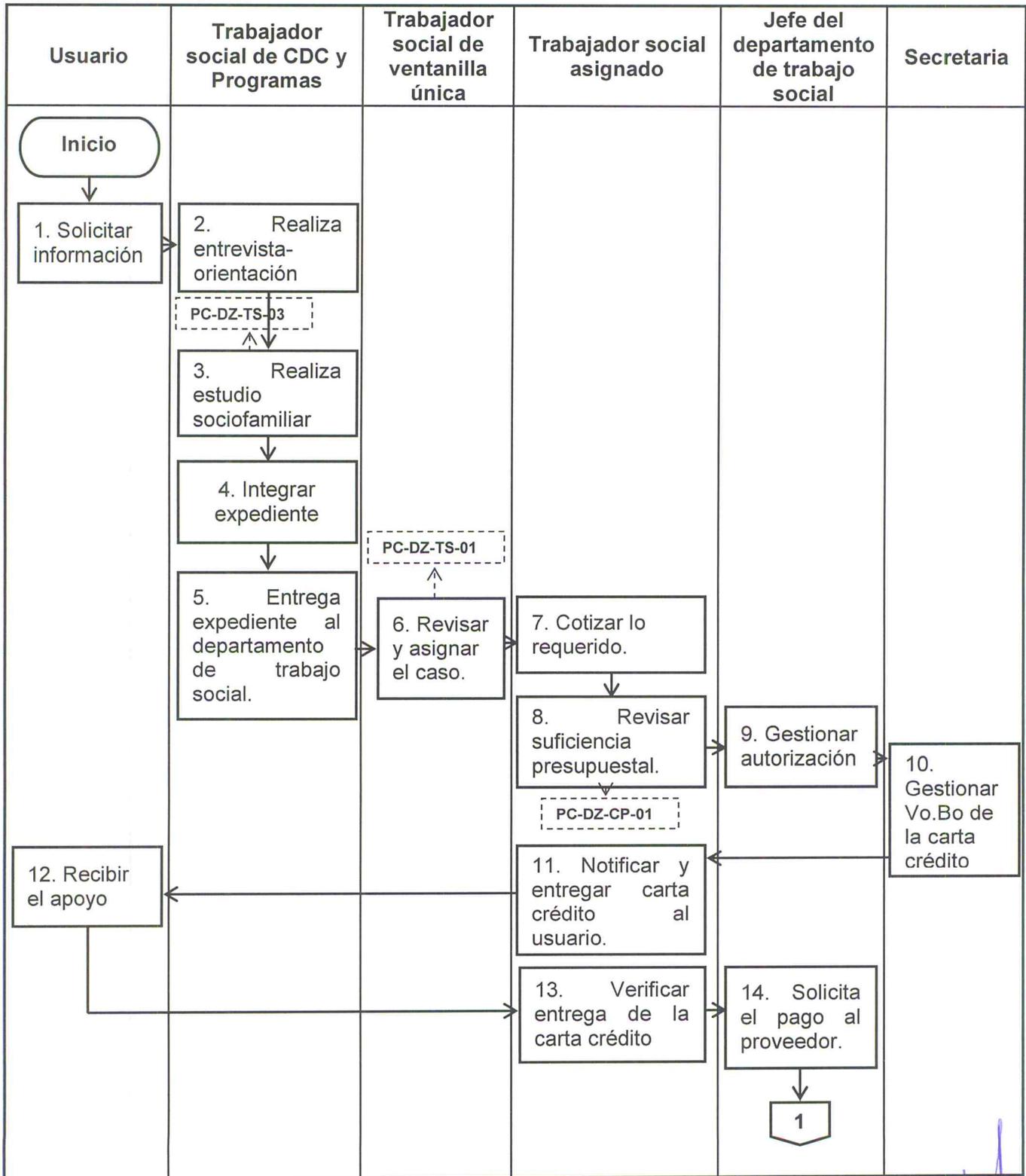

ELABORÓ:	Dirección de Planeación		
FECHA DE EMISIÓN:	31/Julio/2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	0
CÓDIGO:	PC-DZ-TS-02	REVISIÓN:	0

26. Pasar relación de casos de trabajo social para firma	Cajera general	26.1 Pasar relación de casos de trabajo social con copia de expediente de usuarios para que el Director de Administración y Finanzas lo firme de autorizado.		
27. Autorizar	Director de Administración y Finanzas	27.1 Firmar de autorizado la relación de casos de trabajo social y lo regresa a recursos financieros		
28. Pagar al proveedor	Jefe del departamento de recursos financieros	28.1 Realizar el pago al proveedor, vía transferencia o con cheque.		
29. Archivar	Auxiliar administrativo	29.1 Generar la póliza 29.2 Archivar		
30. Capturar informe.	Trabajador social asignado	28.1 Captura los datos del usuario en el Sistema estadístico de población vulnerable y en el SIEM-DIF.		
31. Dar respuesta vía SICATS	Trabajador Social asignado	31.1 Si el usuario fue canalizado al DIF Zapopan vía SICATS, da respuesta vía SICATS (contra-canalización) con Vo.Bo de la Jefatura de Trabajo social y dirección de desarrollo comunitario y grupos vulnerables.		
32. Dar respuesta mediante oficio	Trabajador Social asignado	31.2 Si el usuario fue canalizado al DIF Zapopan por medio de un folio de Dirección, elabora oficio de respuesta con Vo.Bo. de la Jefatura de Trabajo social y dirección de desarrollo comunitario y grupos vulnerables.		
33. Recabar firma	Secretaria	33.1 Recabar firma de la Directora General del oficio.		
33. Entregar respuesta y cerrar el caso	Trabajador Social asignado	31.1 Entrega de Documento de respuesta a la instancia correspondiente. 30.2 Archivar en expediente fotocopia del documento. 30.3 Cierre del caso		

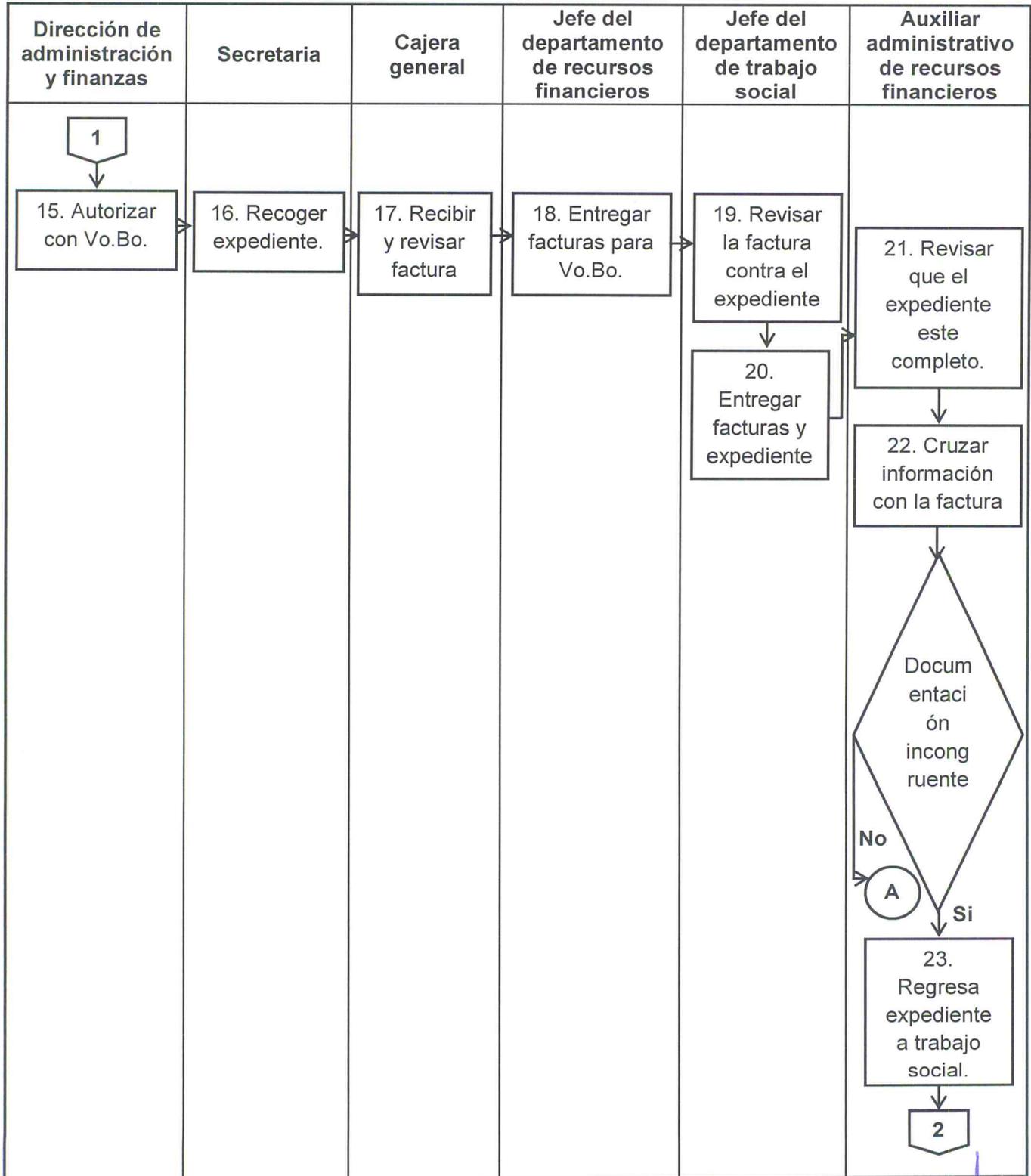



ELABORÓ:	Dirección de Planeación		
FECHA DE EMISIÓN:	31/Julio/2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	0
CÓDIGO:	PC-DZ-TS-02	REVISIÓN:	0

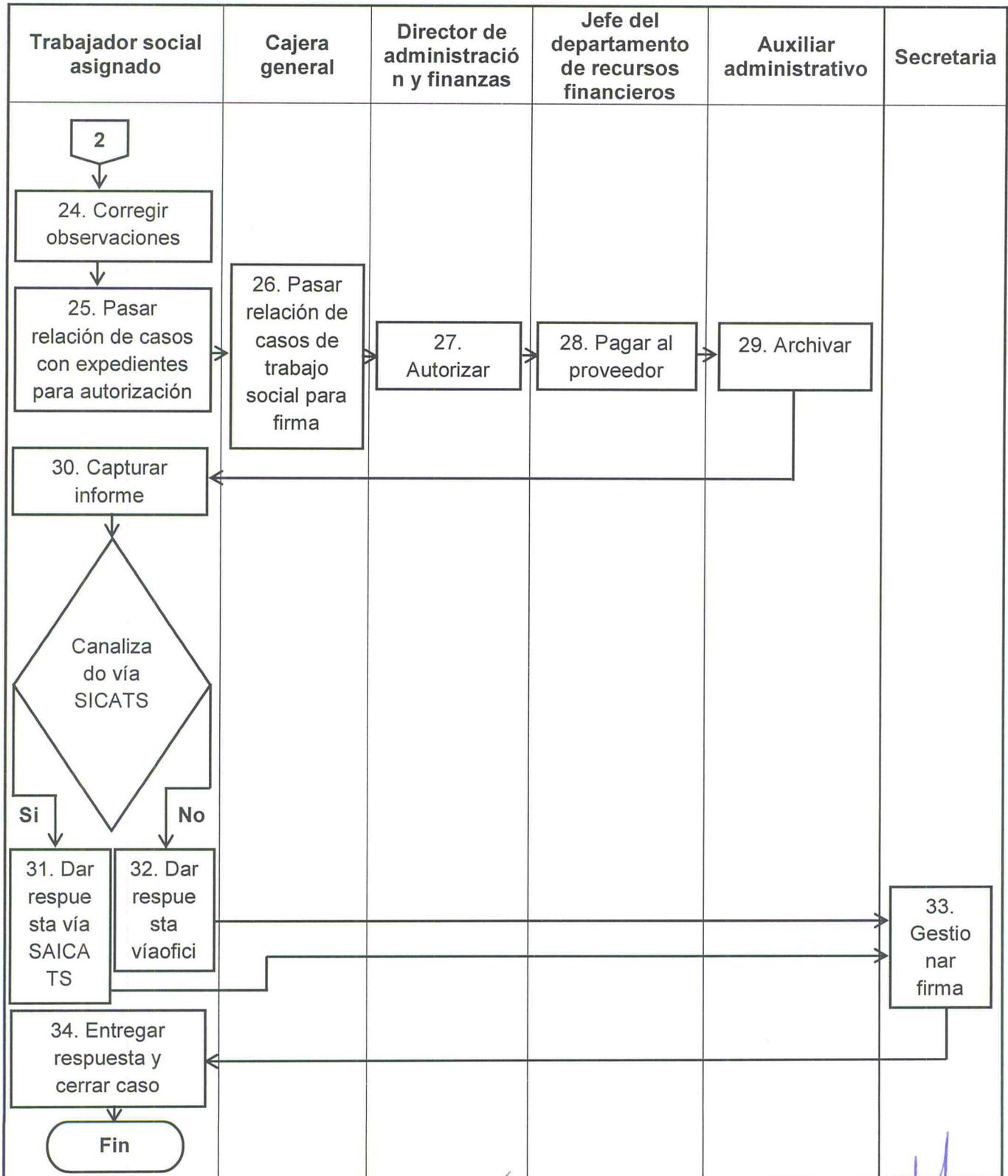
# Diagrama de flujo



ELABORÓ:	Dirección de Planeación	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	0
FECHA DE EMISIÓN:	31/Julio/2014	REVISIÓN:	0
CÓDIGO:	PC-DZ-TS-02		



ELABORÓ:	Dirección de Planeación	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	0
FECHA DE EMISIÓN:	31/Julio/2014	REVISIÓN:	0
CÓDIGO:	PC-DZ-TS-02		



ELABORÓ:	Dirección de Planeación		
FECHA DE EMISIÓN:	31/Julio/2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	0
CÓDIGO:	PC-DZ-TS-02	REVISIÓN:	0

# Procedimiento

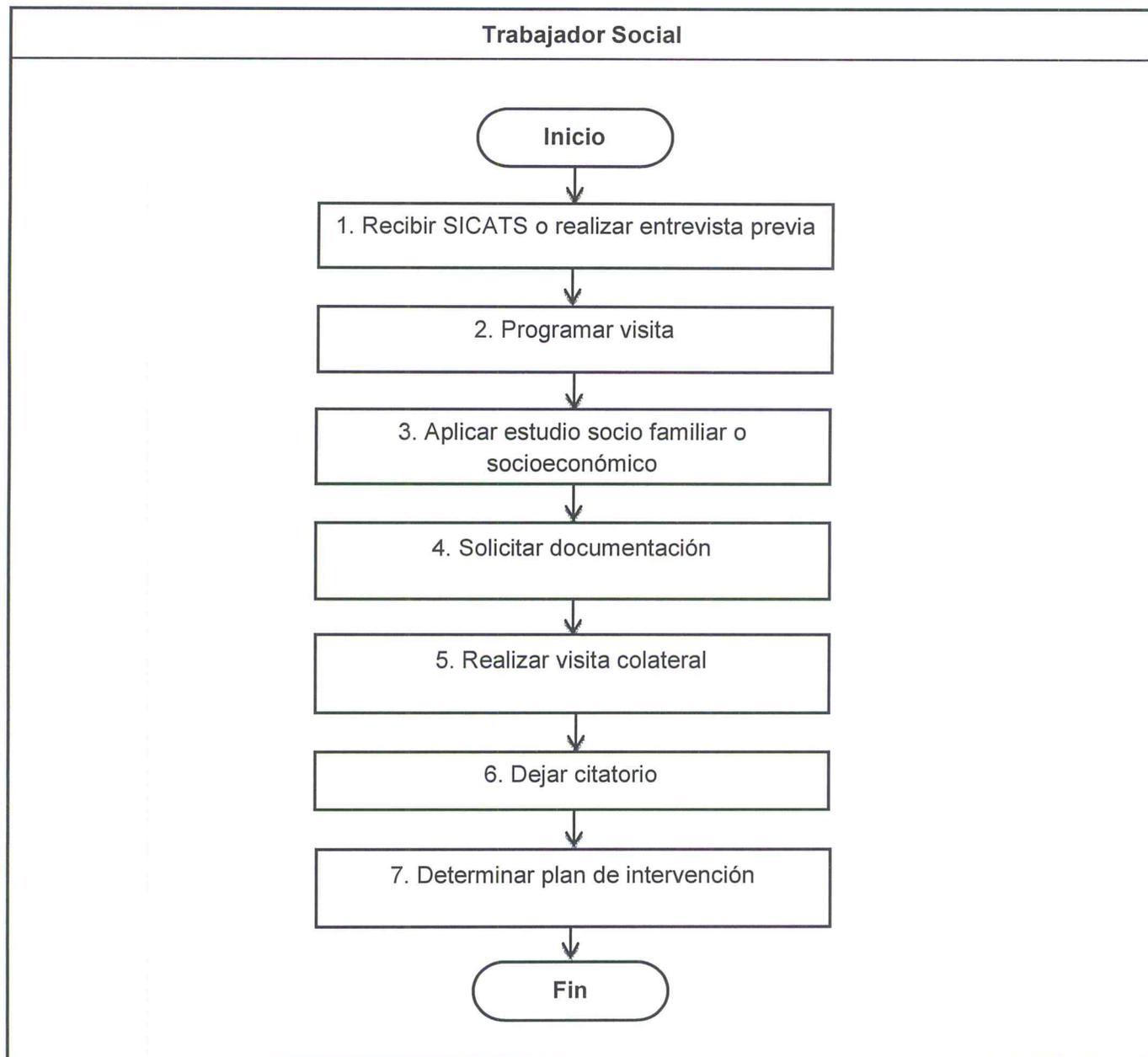
**Título:** Procedimiento para la aplicación de estudio sociofamiliar/ socioeconómico a través de Visita Domiciliaria.

Actividad	Responsable	Descripción de las actividades	Vinculación con otros procedimientos	
			Entrada	Salida
1. Recibir SICATS o realizar entrevista previa	Trabajador social	1.1 Recibe SICATS, o realiza entrevista previa con el beneficiario y/o familiar.		
2. Programar visita	Trabajador social	2.1 Programa Visita Domiciliaria para valorar apoyo solicitado.		
3. Aplicar estudio socio familiar o socioeconómico	Trabajador social	3.1 Aplica estudio socio familiar con base al instructivo metodológico, para detectar la problemática a través del Diagnostico Social.		
4. Solicitar documentación	Trabajador social	4.1 Solicita al beneficiario la documentación correspondiente para el apoyo solicitado (Comprobante de Domicilio, Identificación Oficial, comprobante de ingresos según se valore el caso, Resumen médico, receta, etc.)		
5. Realizar visita colateral	Trabajador social	5.1 Realiza mínimo una visita colateral, para valorar bien el entorno socio familiar, elaborando el reporte de la visita.		
6. Dejar citatorio	Trabajador social	6.1 En el caso de no encontrar al beneficiario o a los familiares en el domicilio, se deja citatorio y se realiza el reporte de Visita Domiciliaria		
7. Determinar plan de intervención	Trabajador social	7.1 Realiza el análisis de la investigación y determina el plan de intervención dictaminando el apoyo a otorgar.		




<b>ELABORÓ:</b>	Dirección de Planeación	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	0
<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>	31/Julio/2014	<b>REVISIÓN:</b>	0
<b>CÓDIGO:</b>	PC-DZ-TS-03		

# Diagrama de Flujo





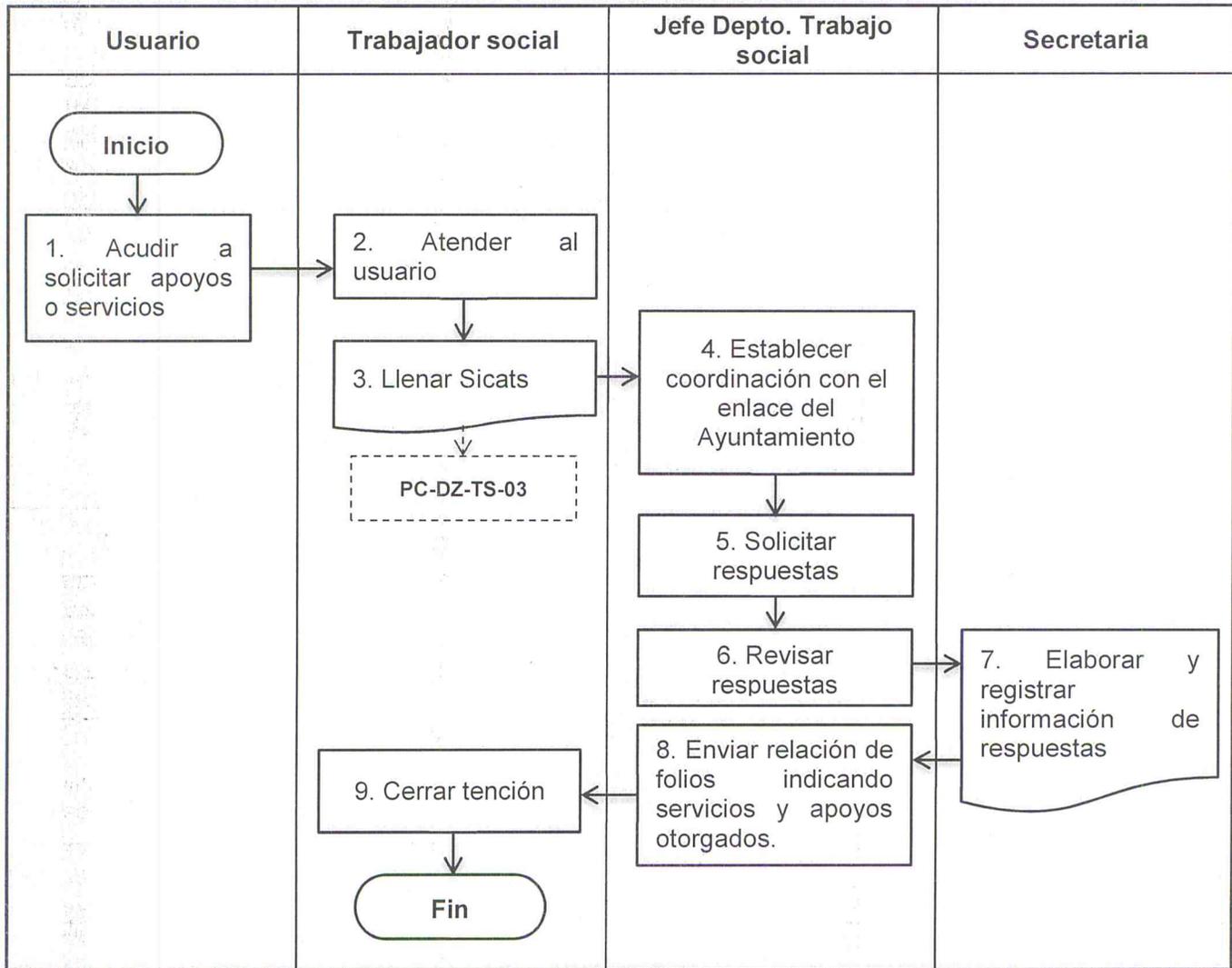
ELABORÓ:	Dirección de Planeación	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	0
FECHA DE EMISIÓN:	31/Julio/2014	REVISIÓN:	0
CÓDIGO:	PC-DZ-TS-03		

# Procedimiento

Título: Procedimiento de contacto ciudadano				
Actividad	Responsable	Descripción de las actividades	Vinculación con otros procedimientos	
			Entrada	Salida
1. Acudir a solicitar apoyos o servicios	Usuario	1.1 Acudir por iniciativa propia al punto estratégico de Contacto Ciudadano, a solicitar servicios o apoyos del H. Ayuntamiento.		
2. Atender al usuario	Trabajador social	2.1 Recibe papeleta y entrevista al solicitante; realiza evaluación inicial. 2.2 Determina, si derivara al solicitante, a algún programa del sistema y/o Institución externa.		
3. Llenar SICATS	Trabajador social	3.1 Llena el formato de SICATS con base al lineamiento metodológico.		PC-DZ-TS-01
4. Establecer coordinación con el enlace del Ayuntamiento	Jefe Depto. Trabajo social	4.1 Establecer coordinación con el enlace del H. Ayuntamiento vía electrónica y telefónica, para la atención de reportes del programa Contacto Ciudadano.		
5. Solicitar respuestas	Jefe Depto. Trabajo social	5.1 Solicita a las Jefaturas de los programas las respuestas de los folios derivados.		
6. Revisar respuestas	Jefe Depto. Trabajo social	6.1 Revisa que las respuestas de los programas a las problemáticas sean concretas y satisfactorias.		
7. Elaborar y registrar información de respuestas	Secretaria	7.1 Elaborar y registrar la información de respuestas sobre el seguimiento de los casos.		
8. Enviar relación de folios indicando servicios y apoyos otorgados	Jefe Depto. Trabajo social	8.1 Envía a la Dirección de Atención Ciudadana con Vo. Bo de la Dirección de Desarrollo Comunitario y Grupos Vulnerables, la relación de folios indicando los servicios y apoyos otorgados,		
9. Cerrar atención	Trabajador social	6.1 Se archivan los documentos en un expediente (folio o papeleta, SICATS, entrevista y/o recibo de apoyo) por fecha. 6.2 Cierre de la atención.		

ELABORÓ:	Dirección de Planeación		
FECHA DE EMISIÓN:	31/Julio/2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	0
CÓDIGO:	PC-DZ-TS-04	REVISIÓN:	0

# Diagrama de flujo



*CS*

*[Signature]*

ELABORÓ:	Dirección de Planeación	FECHADEACTUALIZACIÓN:	0
FECHA DE EMISIÓN:	31/Julio/2014	REVISIÓN:	0
CÓDIGO:	PC-DZ-TS-04		

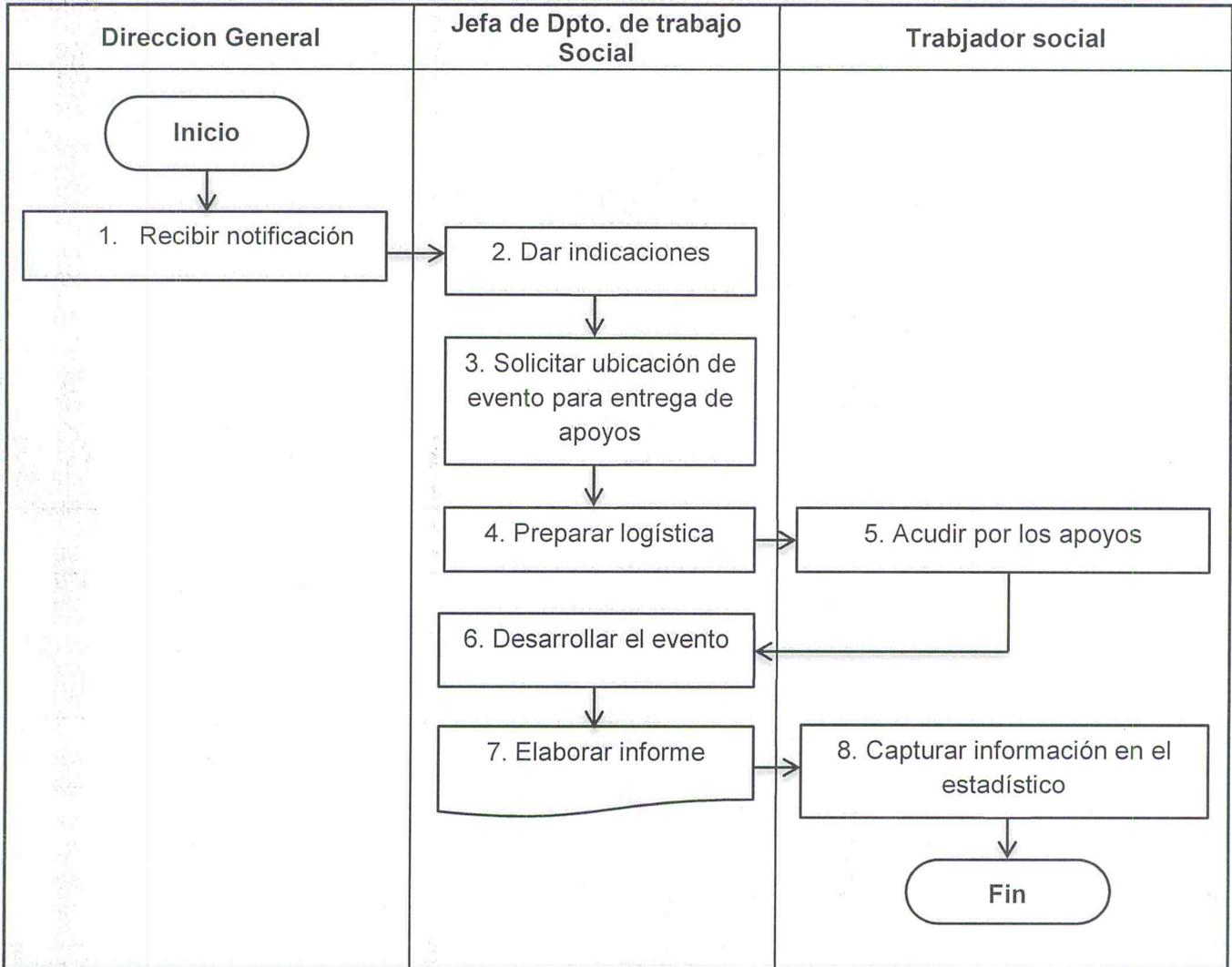
# Procedimiento

Título: Procedimiento para los apoyos asistenciales de invierno				
Actividad	Responsable	Descripción de las actividades	Vinculación con otros procedimientos	
			Entrada	Salida
1. Recibir notificación	Dirección General	1.1 Recibir notificación de DIF Jalisco de que DIF Zapopan será beneficiado con el programa asistencial de invierno.		
2. Dar indicaciones	Jefa de Dpto de trabajo social	2.1 Da indicaciones a los trabajadores sociales del Departamento para que se hagan cargo de la recepción y entrega del producto de dicho programa. Establecer coordinación con TS de los CDC'S solicitándoles el padrón de beneficiarios con firma de recibido previa.		
3. Solicitar ubicación de evento para entrega de apoyos	Jefa de Dpto de trabajo social	3.1 Solicita a las trabajadoras sociales de los Centros la ubicación de donde se llevará a cabo el evento para la entrega de apoyos.		
4. Preparar logística	Jefa de Dpto de trabajo social	4.1 Prepara toda la logística para la ejecución a cabo el evento en coordinación con Comunicación Social y Relaciones Publicas.		
5. Acudir por los apoyos	Trabajador social asignado	5.1 Acude a DIF Jalisco por los apoyos y se entrega al Almacén general del Sistema DIF Zapopan		
6. Desarrollar el evento	Jefa de Dpto de trabajo social	6.1 Desarrolla el evento para entrega de productos a los beneficiarios con apoyo del equipo interdisciplinario		
7. Elaborar informe	Jefa de Dpto de trabajo social	7.1 Elabora el informe de apoyos entregados en cada evento y lo envía a la Dirección General mediante memorándum.		
8. Capturar información en el estadístico	Trabajador social	8.1 Captura en el Estadístico de Población Vulnerable los datos del beneficiario, así como los apoyos otorgados. 5.3 Conclusión de apoyos.		




ELABORÓ:	Dirección de Planeación		
FECHA DE EMISIÓN:	31/Julio/2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	0
CÓDIGO:	PC-DZ-TS-05	REVISIÓN:	0

# Diagrama de flujo




ELABORÓ:	Dirección de Planeación	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	0
FECHA DE EMISIÓN:	31/Julio/2014	REVISIÓN:	0
CÓDIGO:	PC-DZ-TS-05		

# Procedimiento

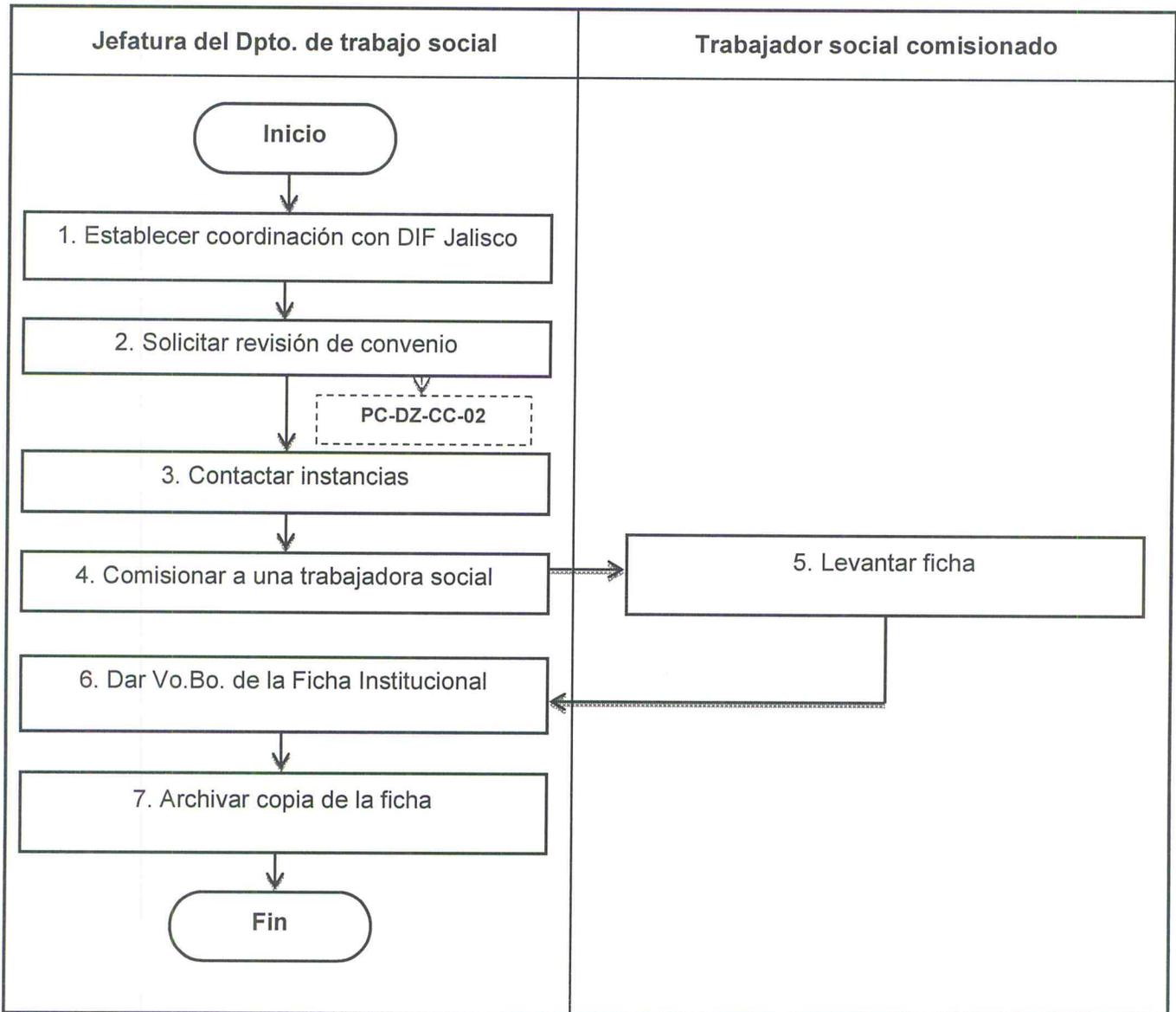
**Título:** Procedimiento para la red interinstitucional del SICATS (Sistema Interinstitucional de canalización a trabajo social).

Actividad	Responsable	Descripción de las actividades	Vinculación con otros procedimientos	
			Entrada	Salida
1. Establecer coordinación con DIF Jalisco	Jefatura del Depto., de Trabajo Social	1.1 Establece coordinación con el DIF Estatal para la elaboración de convenio con el DIF Zapopan.		
2. Solicitar revisión de convenio	Jefatura del Depto., de Trabajo Social	2.1 Solicita a la Dirección del Jurídico revisar el convenio. 2.2 Envía a la Directora General el convenio para Vo.Bo. y se remite el convenio al DIF Estatal.		PC-DZ-CC-02
3. Contactar instancias	Jefatura del Depto., de Trabajo Social	4.1 Para establecer la apertura de la red con otras instancias se comunica con el responsable o titular de la misma, para invitarlo a participar en la red interinstitucional.		
4. Comisionar a una trabajadora social	Jefatura del Depto., de Trabajo Social	5.1 Comisionar a la trabajadora social responsable de la coordinación de SICATS para el levantamiento de la Ficha Institucional		
5. Levantar ficha	Trabajador Social comisionado	5.2 Acudir a la Institución y/o Instancia a levantar la Ficha Institucional así mismo ofrece los servicios que presta el Sistema		
6. Dar Vo.Bo. de la Ficha Institucional	Jefatura del Depto. De Trabajo Social	6.1 Revisa y da Vo.Bo, al análisis de servicios que ofrece la Institución o Instancia visitada. 6.2 Enviar información al Sistema DIF estatal para integrarla en la red del Directorio de SICATS		
7. Archivar copia de la ficha	Jefatura del Depto. De Trabajo Social	6.4 Se archiva copia de la Ficha Institucional en el Depto. De Trabajo Social.		




<b>ELABORÓ:</b>	Dirección de Planeación	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	0
<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>	31/Julio/2014	<b>REVISIÓN:</b>	0
<b>CÓDIGO:</b>	PC-DZ-TS-06		

# Diagrama de flujo





<b>ELABORÓ:</b>	Dirección de Planeación	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	0
<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>	31/Julio/2014	<b>REVISIÓN:</b>	0
<b>CÓDIGO:</b>	PC-DZ-TS-06		

# Procedimiento

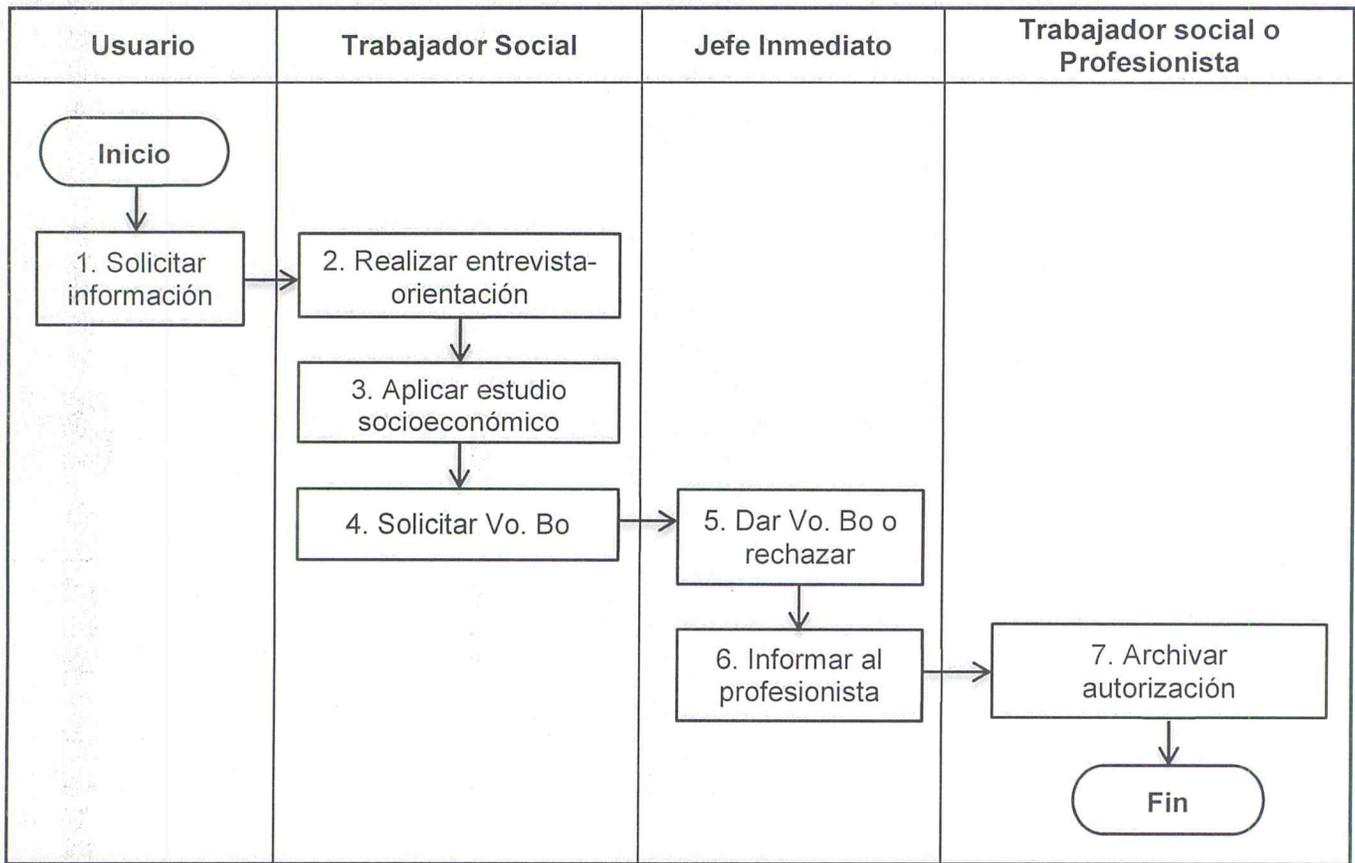
**Título:** Procedimiento para descuento o exención en la cuota del servicio

Actividad	Responsable	Descripción de las actividades	Vinculación con otros procedimientos	
			Entrada	Salida
1. Solicitar información	Usuario	1.1 Acude por iniciativa propia/SICATS, folios de Dirección General a los programas del DIF a solicitar servicios o apoyos.		
2. Realizar entrevista-orientación	Trabajador social	2.1 Realiza entrevista orientación al usuario y efectúa evaluación inicial		
3. Aplicar estudio socioeconómico	Trabajador social	3.1 Aplica estudio socioeconómico 3.2 Dictamina la factibilidad del apoyo (descuento o exención en la cuota del servicio).		
4. Solicitar Vo. Bo	Trabajador social	4.1 Solicitar visto bueno del jefe inmediato		
5. Dar Vo. Bo o rechazar	Jefe inmediato	5.1 Analiza, da Vo.Bo y/o rechaza el descuento o exención del servicio.		
6. Informar al profesionista	Jefe inmediato	6.1 Informa al profesionista del servicio correspondiente, sobre la determinación.		
7. Archivar autorización	Trabajador social o profesionista	7.1 Archiva copia de la autorización en el expediente del usuario.		




<b>ELABORÓ:</b>	Dirección de Planeación		
<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>	31/Julio/2014	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	0
<b>CÓDIGO:</b>	PC-DZ-TS-07	<b>REVISIÓN:</b>	0

# Diagrama de flujo




ELABORÓ:	Dirección de Planeación	FECHADEACTUALIZACIÓN:	0
FECHADEEMISIÓN:	31/Julio/2014	REVISIÓN:	0
CÓDIGO:	PC-DZ-TS-07		