

**SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA  
FAMILIA DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN, JALISCO**

**REGLAS DE OPERACIÓN  
“PARA APOYOS ASISTENCIALES”  
2024-2027**



## **SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN, JALISCO**

### **DIRECCIÓN DE SERVICIOS**

### **REGLAS DE OPERACIÓN "PARA APOYOS ASISTENCIALES"**

#### **1. FUNDAMENTO JURÍDICO**

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del municipio de Zapopan, Jalisco, con fundamento a lo dispuesto en el artículo 4º, párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 2 de la Ley General de Salud; 6º, 14 fracción I y Ley General de Desarrollo Social; 3º, 4º, fracción I, III V, VI y IX, 7º, 9º, 12 fracción, 14 fracción VII, 15, 19, 22, 23, 24, 29 y 41, de la Ley de Asistencia Social; 5º, de la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres; artículos 36, 37, fracción II, 39 de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes; artículos 2, 58, 85, 110, fracción V, y 111, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; artículos 8º, fracciones, XXV, 38, fracción II y 61, de la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en el Estado de Jalisco; 24, fracción VIII, de la Ley Estatal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres; artículos 4º y 7º fracción XXV, de la Ley Estatal para Promover la Igualdad Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Estado de Jalisco; 4º y 32, fracción V, de la Ley para la Inclusión y Desarrollo Integral de las Personas con Discapacidad del Estado de Jalisco; 2º fracción I, 6º fracciones I inciso a) y II inciso a), y 35 fracciones IV, de la Ley para el Desarrollo Integral del Adulto Mayor del Estado de Jalisco: artículos 8º, 9º y 47, de la Ley sobre los Derechos y el Desarrollo de los Pueblos y las Comunidades Indígenas del Estado de Jalisco; y, los artículos 3º fracción I, 4º fracción XI, y XII 5º fracción I inciso, 7º y 38, del Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco; en relación con los diversos 1º, 3º numeral 1 fracción II, 66 numeral 1 fracción I, y 67, de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco; y los artículos 1º, numerales 1. y 2., 2º numeral 1., fracción I, 13 numeral 1., fracción IV, y 23 fracciones II y V, de la Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Jalisco.

## 2. CONSIDERACIONES

- I. Que por disposición Constitucional, en los Estados Unidos Mexicanos, todas las personas gozarán de los Derechos Humanos reconocidos en ésta y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano forme parte, y que por su parte la Ley de Asistencia Social establece que tienen derecho a la asistencia social los individuos y familias que por sus condiciones físicas, mentales, jurídicas, económicas o sociales, requieran de servicios especializados para su protección y su plena integración al bienestar.
- II. Que para la adquisición de apoyos asistenciales el Sistema DIF Zapopan se deberá apegar a lo establecido en la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, así como aquella normativa que resulte aplicable en la materia.
- III. El Sistema DIF Zapopan se apoya con el concepto de vulnerabilidad social desde la conceptualización que el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF) presenta en Informe de Índice de Vulnerabilidad Social (2017) definiéndolo como:
- IV. Fenómeno social, implica la presencia de una condición de riesgo que padece un individuo o una familia como resultado de la acumulación de desventajas sociales, de manera que esa situación impide que aquella condición no sea superada por ellos mismos y queden limitados para incorporarse a las oportunidades de desarrollo.
- V. Además, la Ley General de Desarrollo Social en la última reforma modificada del año 2022 en su artículo 8º del Título Segundo reconoce a “toda persona o grupo social en situación de vulnerabilidad tiene derecho a recibir acciones y apoyos tendientes a disminuir su desventaja” así como a “participar y beneficiarse de los programas de desarrollo social, de acuerdo a los principios rectores de la Política de Desarrollo Social, en los términos que establezca la normatividad de cada programa”.
- VI. Mientras que la pobreza multidimensional es definida por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), 2019. a. “Una persona se encuentra en situación de pobreza multidimensional cuando no tiene garantizado el ejercicio de al menos uno de sus derechos para el desarrollo social, y sus ingresos son insuficientes

para adquirir los bienes y servicios que requiere para satisfacer sus necesidades”.

**VII.** Además, el Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco, señala en el artículo 5º el perfil de los sujetos de asistencia social prioritarios, los cuales pueden ser susceptibles para los apoyos y servicios asistenciales, siendo los siguientes:

1. Niñas, niños y adolescentes en condiciones de vulnerabilidad, aquellos que se encuentran en alguno de los siguientes grupos:

- a. En situación de calle;
- b. Con enfermedades terminales;
- c. Con problemas de violencia, maltrato, abuso y explotación;
- d. Con problemas de adicciones;
- e. Con discapacidad;
- f. En conflicto con la ley;
- g. Hijas e hijos de personas privadas de su libertad;
- h. Víctimas de delito;
- i. Migrantes separados(as);
- j. Migrantes no acompañados(as);
- k. Refugiadas(os) y desplazadas(os);
- l. Embarazadas o que sean madres;
- m. En Orfandad;
- n. Con enfermedades o trastornos mentales;
- o. Con desnutrición;
- p. En abandono, ausencia o irresponsabilidad de progenitores en el cumplimiento y garantía de sus derechos; y
- q. Hijas o hijos de progenitores que padezcan enfermedades terminales o en condiciones de extrema pobreza;

2. Personas con problemas de alcoholismo u otras adicciones, cuando por estas causas se encuentren en estado de abandono o en situación de calle.

3. Mujeres en período de gestación o lactancia, carentes de recursos económicos o víctimas de violencia.

4. Personas adultas mayores que se encuentren en estado de desamparo, marginación o maltrato.

5. Personas con discapacidad en los términos de este ordenamiento.

6. Personas en situación de calle.

7. Familiares que dependan económicamente de quienes se encuentren privados de su libertad por causas penales y que por ello queden en estado de desamparo o en situación de calle.

8. Familiares directos, tales como ascendientes, descendientes o colaterales hasta el primer grado, que dependan económicamente de quienes hayan perdido la vida y que sus circunstancias socioeconómicas lo ameriten;
9. Familiares directos, tales como ascendientes, descendientes o colaterales hasta el primer grado, de personas desaparecidas y que sus circunstancias socioeconómicas lo ameriten.
10. Víctimas de la comisión de delitos;
11. Personas afectadas por un desastre y que queden en estado de necesidad o desamparo.
12. Personas que por alguna enfermedad se encuentren en estado de abandono o en situación de calle.
13. Migrantes en estado de vulnerabilidad que transitan por el territorio de la entidad;
14. Jefa(e)s de familias monoparentales, carentes de recursos económicos o que se encuentren en estado de desamparo, marginación o maltrato; y
15. Personas que sufran o padezcan algún trastorno o enfermedad mental, siempre y cuando sus ingresos o de la familia o institución a la cual dependan, sean insuficientes para su subsistencia y satisfacer sus necesidades médicas.

Tomando en cuenta las consideraciones antes señaladas, así como los fundamentos jurídicos mencionados, por este conducto la Directora General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan, Karla Guillermina Segura Juárez, tiene a bien expedir los Reglas de Operación para los apoyos asistenciales, los cuales serán implementado por la Dirección de Servicios, en lo sucesivo, **La Dirección**, y operado a través de la servidora o servidor público designado como el responsable de los programas por La Dirección, en lo sucesivo denominado, **El Responsable**; como el instrumento rector de la operación que tendrá vigencia a partir de la publicación de las presentes Reglas de Operación en el Portal de Transparencia del Sistema DIF Zapopan, hasta el 30 de septiembre de 2027.

### 3. DISPOSICIONES GENERALES

El presente lineamiento tiene como finalidad establecer los criterios a través de los cuales se consideran los apoyos económicos y en especie para la atención de casos en el Departamento de Trabajo Social de DIF Zapopan, así como a las personas o familias que de conformidad con el presente lineamiento sean sujetos de algún beneficio y determinar las facultades para su autorización. Se atenderá y apoyará a

grupos prioritarios basado en el artículo quinto del código de Asistencia Social del Estado de Jalisco.

#### 4. GLOSARIO.

Para efectos de este lineamiento se entiende por:

- a) **Apoyo:** Es el recurso en especie que otorga el Gobierno municipal de Zapopan a los beneficiarios del programa.
- b) **Apoyos funcionales:** Son los instrumentos, dispositivos o herramientas que permiten a las personas con discapacidad temporal o permanente, realizar actividades como desplazarse, obtener movimiento, caminar, trabajar, escuchar, entre otras.
- c) **Beneficiario:** Persona con enfermedad crónico degenerativa, terminal o con discapacidad o riesgo de tenerla, que cumpla con los criterios de elegibilidad y los requisitos establecidos en las presentes Reglas de Operación.
- d) **Caso:** Es la condición en que se encuentra una persona, de forma transitoria o permanente, que de no atenderse puede poner en riesgo su vida, su integridad física o su calidad de vida y por lo tanto requiere apoyo asistencial.
- e) **Casos especiales:** Son aquellos que por las circunstancias no cuente con documento médico que acredite el requerimiento, sin embargo sea visible el padecimiento, mismo que quedará acreditado a través de la nota de la trabajadora social y/o fotografía.
- f) **Despensa:** es un grupo de productos básicos para la alimentación y son entregadas directamente por los Sistemas DIF, para apoyar a familias en condición de vulnerabilidad. Cuya distribución esta normada por la coordinación de asistencia alimentaria directa.
- g) **DIF:** Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia.
- h) **Discapacidad:** Son las deficiencias en las funciones y estructuras corporales, las limitaciones en la capacidad de llevar a cabo actividades y las restricciones en la participación social del ser humano.
- i) **Expediente:** Formatos aplicados y documentos solicitados por Trabajo Social para evaluar y en su caso otorgar el beneficio del Programa.
- j) **Padrón:** Registro de personas que, cumpliendo los requisitos establecidos, se encuentran inscritas en el Programa, sin embargo, dicho registro no garantiza el beneficio del programa.
- k) **Pobreza:** Cuando una persona tiene al menos una carencia social.
- l) **Personas con discapacidad:** Son aquellas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, temporales o permanentes, que al interactuar o no con diversas barreras ven impedida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

- m) **Sistema DIF Zapopan:** Organismo Público descentralizado de la Administración Pública Municipal denominado Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del municipio de Zapopan, Jalisco.
- n) **Representante:** Persona que cuenta con capacidad de goce y de ejercicio, facultada por el Beneficiario para acudir en su representación a recibir su apoyo, o en su caso, aquella que acredite que el Beneficiario esté bajo su custodia o cuidado.

## 5. DISEÑO DE REGLAS DE OPERACIÓN.

El presente documento tiene como finalidad establecer los objetivos del programa, sus instrumentos, la población objetivo, los requisitos para obtenerlo, los alcances, la forma de gestionarlo, la lógica de la intervención, los resultados y el procedimiento de entrega de beneficios. Está organizado en cuatro secciones:

- I. **Particularidades**, la cual contiene los apartados: 1. Fundamentación jurídica; 2. Consideraciones; 3. Disposiciones Generales; 5. Diseño de reglas de operación.
- II. **Objetivos y alcances**, la cual contiene los apartados: 6. Objetivos (general y específicos); 7. Población potencial y objetivo; 8. Cobertura geográfica.
- III. **Operación y Gestión**, 9. Del proceso de atención; 10. Requisitos de selección de beneficiarios; 11. Referentes a la integración de expedientes. 12. Causales de baja; 13. Especificaciones para los diferentes tipos de apoyo asistenciales que se otorgan en el programa de casos urgentes y fortalecimiento socio-familiar; 14. Comprobación del gasto.
- IV. **Otros**, 15. Derechos, obligaciones y sanciones, 16. Medidas de Transparencia y Rendición de cuentas. 17. Quejas y denuncias. 18. Anexos;  
(Formato de entrevista, SICATS, Contra canalización, Estudio Socioeconómico).

## 6. OBJETIVOS

### 6.1 OBJETIVO GENERAL

Contribuir a la disminución de las condiciones de vulnerabilidad de personas que radiquen en el municipio de Zapopan, que presenten una o más carencias sociales, con insuficiencia económica, que no les permita satisfacer las necesidades básicas, con la finalidad de mejorar sus condiciones de vida.

## **6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- I. Coadyuvar al estado de salud de las personas con enfermedades crónico degenerativas y discapacidad a través de la entrega de apoyos en especie.
- II. Disminuir los efectos del sedentarismo, depresión y estrés familiar realizando la entrega de insumos ortopédicos que faciliten su movilidad para incorporarse al ámbito social.
- III. Reducir las condiciones de exclusión social entre los grupos de atención prioritaria a través del acompañamiento interinstitucional.
- IV. Determinar la entrega de apoyos, considerando su entorno social, familiar, de salud y económico del ciudadano, para alcanzar el mayor número de beneficiarios vulnerables, en colaboración con instancias privadas, asociaciones civiles, fundaciones y todos aquellos actores que deseen incorporarse y trabajar en beneficio de las familias o personas del Municipio de Zapopan que perfilen dentro de los grupos prioritarios y requieran apoyos asistenciales.
- V. Establecer estrategias de atención y seguimiento para brindar una atención integral.

## **7. POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO**

### **7.1 Población potencial**

Personas que radiquen en el municipio de Zapopan que tengan una o más vulnerabilidades transitorias o permanentes, conforme a lo descrito en el artículo quinto del Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco, así como todas aquellas que se encuentren en algún grado de pobreza.

### **7.2 Población objetivo**

Personas del municipio de Zapopan de cualquier sexo y edad, que su condición de salud y/o económica no les permita cubrir necesidades básicas presentes, emergentes o permanentes.



## 8. COBERTURA GEOGRÁFICA

El Programa operará en la jurisdicción del municipio de Zapopan, Jalisco.

## 9. DEL PROCESO DE ATENCIÓN

El DIF Zapopan tendrá bajo su responsabilidad la atención integral de casos para apoyos asistenciales de ciudadanos residentes del municipio de Zapopan, ejecutando la metodología de trabajo social, así como el seguimiento a las acciones establecidas, trabajando coordinadamente con instancias privadas, asociaciones civiles, fundaciones y todos aquellos actores que deseen incorporarse y trabajar en beneficio de las familias y/o personas del Municipio de Zapopan.

I. Para atender a los solicitantes residentes del municipio de Zapopan, que requieran apoyos asistenciales, el tope máximo financiero será de \$8,000.00 con base a la asignación presupuestal y demanda de los usuarios; podrá otorgarse en un solo apoyo en dos o hasta tres, de acuerdo al estado de salud y diagnóstico médico.

II. Cuando algún caso requiera apoyo económico **mayor a \$8000.00** se realizará un análisis de la situación, solicitando la autorización del mismo, con la autoridad jerárquica superior, a la Jefatura del Departamento de Trabajo Social; previa justificación en el diagnóstico y plan de intervención, así como capacidad de partida presupuestal.

III. Todos los apoyos otorgados serán cargados al presupuesto autorizado para el ejercicio presupuestal vigente.

IV. En solicitudes referentes a implementos ortopédicos, la aplicación del instrumento para la valoración de cada caso respetando los parámetros de costos de insumos, con un rango de adquisición de \$0.00 hasta \$1,500.00 pesos se aplica la entrevista orientación y de \$1,501.00 pesos en adelante se requiere estudio sociofamiliar.

V. Se solicitará al beneficiario que aporte mínimo el 5% del costo total del apoyo solicitado o lo que su condición económica le permita cubrir, lo cual deberá estar reflejado en el replanteamiento del plan de acciones del estudio sociofamiliar; en caso de que su situación económica no permita aportar, el Sistema DIF Zapopan podrá cubrir el 100% del costo.

VI. El Sistema DIF Zapopan promoverá el apoyo solicitado y establecerá un plan de intervención integral, buscando redes sociales de apoyo como alternativas de desarrollo socio familiar.

VII. Todos los casos en atención por el Departamento de Trabajo Social, se le dará un número de registro y se integrará expediente, con base a los resultados de la investigación que se realizará con apego a la metodología de atención de casos y

al uso de formatos establecidos, siendo el profesional de Trabajo Social el responsable de elaborar un diagnóstico y dictamen en plan de intervención.

**VIII.** El Trabajador Social titular en la atención, deberá informar al usuario sobre el proceso de atención que se realizará en su caso, además de los tiempos que llevará la solicitud de apoyo, así como la entrega del mismo.

**IX.** Los casos de probable violencia en cualquier manifestación o algún delito, se canalizarán al área correspondiente para su atención.

**X.** El Departamento de Trabajo Social podrá abstenerse de atender a personas con conductas agresivas derivadas de estados de ebriedad, bajo los efectos de sustancias tóxicas, en crisis psicológicas o psiquiátricas.

**XI.** Se aplicará entrevista orientación y/o estudios socioeconómicos para dictaminar y otorgar los apoyos y/o servicios derivados del ámbito asistencial definidos en estas Reglas de Operación.

**XII.** Los casos que se clasifiquen dentro de la atención urgente, se les dará respuesta de uno a tres días hábiles, posteriores a su solicitud y/o integración completa del expediente.

**XIII.** Los casos clasificados como ordinarios tendrán un tiempo de respuesta de 5 a 15 días hábiles posteriores a su solicitud y/o integración completa del expediente.

**XIV.** Los casos cuya solicitud esté relacionada con sillas de ruedas de cualquier tipo, andadera de cualquier tipo, bastón de cualquier tipo, pañales de cualquier tipo, lentes, muletas y/o auxiliares auditivos; el tiempo de espera será en relación a la campaña más cercana posterior a su solicitud y/o integración completa del expediente.

## **10. REQUISITOS DE SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS**

Personas que residan en el Municipio de Zapopan, de cualquier género y edad, con discapacidad motora y/o afectados por enfermedades crónicas o transitorias, por contingencias familiares, económicas o naturales, que cumplan con la investigación del profesional en trabajo social y este documento en el formato de entrevista o estudio socioeconómico la necesidad de apoyo asistencial.

En los casos en que el solicitante no sea candidato para recibir el apoyo, se le informará y dará las recomendaciones necesarias que puedan coadyuvar a la solicitud realizada.

## **11. REFERENTES A LA INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES.**

En caso de proceder apoyos y servicios, es responsabilidad del Trabajador Social integrar expediente con los siguientes documentos:

-Formato SICATS debidamente requisitado, solo en caso de ser derivado y/o canalizado.

-Entrevista orientación y/o estudio socio-económico.

-Documentos de soporte:

- a) Copia fiel de Identificación oficial del solicitante o del beneficiario (INE vigente, pasaporte, acta de nacimiento si es menor de edad o adulto que no cuente con INE).
- b) Copia fiel del comprobante de domicilio que acredite la residencia en el Municipio de Zapopan, con vigencia no mayor de tres meses (luz, agua, teléfono y/o carta de asociación vecinal), en caso de no contar con ninguno de los antes mencionados, el Trabajador Social dejará por escrito en notas de seguimiento y/o se adjuntará constancia de domicilio elaborada por él, quien la acredita a través de la visita domiciliaria.
- c) CURP
- d) Y de acuerdo a cada apoyo asistencial (medicamento, estudios de laboratorio, gastos funerarios, etc), los documentos específicos para la gestión.
- e) Insumos ortopédicos: Copia del certificado de discapacidad, diagnóstico médico, receta, resumen médico, ya sea de instancia pública o privada, asociaciones o fundaciones. En caso de no contar con ninguno de los anteriores, esto, se justificará a través de documentar en el diagnóstico de la entrevista o del estudio socioeconómico dicha necesidad de acuerdo al contexto social, familiar, económico y visual, anexando fotografías de lo observado.
- f) Formato cotizaciones debidamente requisitado.
- g) Vale de apoyo asistencial, en caso de que la solicitud así lo amerite. El vale deberá estar debidamente requisitado (folio, proveedor, cantidad de apoyo económico, descripción del apoyo a otorgar, firmado por beneficiario, Trabajador Social y Jefatura).
- h) Formato de recibo de apoyo debidamente requisitado, si el caso lo requiere.
- i) Replanteamiento especificando la cantidad de apoyo que se otorgara, en caso de requerirse.
- j) Notas de seguimiento con el cierre de caso o de acuerdo a la naturaleza del mismo.
- k) El beneficiario deberá quedar registrado en la plataforma de DIF Zapopan agregando cada uno de los servicios realizados por el trabajador social tratante, en cada uno de los momentos de atención.

#### **11.1 Periodo de vigencia de documentos de soporte:**

-Valoración, resumen o diagnóstico médico, debidamente requisitada (nombre del médico, cedula profesional, firma y sello). Un año de vigencia.

-Orden de estudios especializados, insumos para cirugía y laboratoriales: 6 meses.

-Receta de medicamentos ordinarios, debidamente requisitada (nombre del médico, cedula profesional, firma y sello): un mes.

-Receta de medicamentos relacionados a diagnósticos psiquiátricos, oncológicos, estudios especializados, insuficiencia renal e insumos de cirugía, (debidamente requisitada nombre del médico, cedula profesional, firma y sello): tres meses.

- Audiometría: un año.

-Estudio socioeconómico: un año (calendario).

### **11.2. En el otorgamiento de apoyos para casos se deberá observar:**

**I.** Cuando el expediente es integrado por alguna trabajadora social ubicada en cualquiera de los Centros de Desarrollo Comunitario, deberá hacerlo llegar a las trabajadoras sociales de oficinas centrales quienes elaborarán un replanteamiento del apoyo a otorgar a fin de que se le proporcione lo solicitado, el cual deberá estar firmado por el(la) Trabajador Social que gestionará el apoyo, solicitando el Vo.bo. de la Jefatura de Trabajo Social.

**II.** Los apoyos asistenciales que se gestionen a través del Departamento de Trabajo Social, se otorgarán conforme a los rubros establecidos en las partidas presupuestales para tal efecto, a través de vale, el cual tiene una vigencia de 30 días naturales, a partir de que el beneficiario y/o proveedor lo recibe, a excepción de los apoyos para insumos de cirugía que puede extenderse, conforme al criterio del médico y/o a las redes de apoyo familiares o Institucionales.

**III.** El Departamento de Trabajo Social no recibirá expedientes incompletos.

**IV.** Para solicitar atención de servicio y/o apoyo a otras Instituciones, se realizará en cumplimiento a la normatividad del SICATS, utilizando los formatos establecidos para la canalización y contra canalización de casos.

**V.** En caso de que el beneficiario abandone el servicio en el proceso de la investigación, al expediente se le integrará documento de solicitud de atención, formato de entrevista orientación, notas de seguimiento, y carta de desistimiento. En caso que el beneficiario se niegue a firmar esta última, se agregará una nota de seguimiento explicando tal situación.

**VI.** En caso de detectar que el apoyo no es procedente, solo se integrará el expediente con lo siguiente:

a) Formato de hoja de entrevista -orientación o estudio socioeconómico.

b) Notas de seguimiento de cierre.

**VII.** Cuando no se localice a los solicitantes o no se presenten después de la tercera cita, el caso se dará por cerrado, esto, por falta de interés del solicitante por lo que el expediente se integrará con los siguientes documentos:

a) Formato de citatorio (cuando haya sido posible entregar).

b) Informe de las acciones realizadas y causas de cierre.

**VIII.** Cuando existan beneficiarios recurrentes, (varias solicitudes en el mismo año calendario) que amerite apoyo asistencial, se les dará de uno a tres apoyos anuales de acuerdo a la valoración, a la autorización jerárquica superior y al alcance presupuestal.

**IX.** Cuando existan beneficiarios que soliciten apoyos en dos o más años consecutivos se le dará nuevo registro de expediente cada año. Haciendo debida referencia en el nuevo expediente, del expediente inmediato anterior, solicitando nuevamente la elaboración del expediente con notas de seguimiento que hagan alusión a los apoyos otorgados.

**X.** Para casos recibidos con el formato SICATS, se enviará la respuesta con el formato de contra- canalización, a la instancia o área que los turno, informando los avances o resolución de la atención en un periodo máximo de treinta días hábiles, a partir del momento de su recepción.

**XI.** El seguimiento del apoyo o servicio otorgado, lo realizará la instancia y/o programa que lo haya proporcionado, así mismo cada área deberá enviar las canalizaciones necesarias intrainstitucional y/o extra institucional para la atención integral. Y cada área dará por concluido el expediente una vez que sus alcances se hayan agotado.

**XII.** Los casos atendidos, que requieran abrir redes interinstitucionales, se canalizaran a través del formato de SICATS, debidamente requisitado con sello del departamento, área o programa que envía.

**XIII.** Considerar que, el formato SICATS tiene vigencia máxima de 30 días hábiles, para dar respuesta a la solicitud.

### **11.3 Para llevar a cabo excepción en la elegibilidad de la población a beneficiar, deben tener en cuenta lo siguiente:**

Los casos en donde se detecte a través de la investigación socio-económica que una familia tiene una condición extrema al presentar múltiples situaciones adversas a la vez, como: problemas de desempleo, existan miembros con discapacidad física y/o mental, enfermedades crónico degenerativas y progresivas o terminales, entre otras, y esté recibiendo apoyo de otro programa social, sin embargo, dichas ayudas no son suficientes para la condición de la familia, se le promoverá apoyo de acuerdo al resultado de la investigación socio-económica de Trabajo Social por parte de esta Jefatura sin importar los que ya recibe.

En la entrega de apoyos, cuando el beneficiario no pueda presentarse a recibir el apoyo por su condición de salud, se entregará el apoyo a un familiar y/o conocido, integrando copia de la identificación oficial vigente de quien recoge el apoyo.

Asimismo, en el caso de que el beneficiario que, por condiciones de salud, discapacidad u otro motivo no pueda firmar igual a su identificación oficial, podrá poner su huella del índice derecho o izquierdo, dejándolo asentado en la nota de seguimiento.

En aquellos casos cuando sean niñas, niños o adolescentes que estén bajo la tutela o resguardo de otra institución o dependencia, así como de los adultos y adultos mayores que su condición de salud los limita, se otorgará el apoyo, y firmará de recibido personal del servicio público o representante legal responsable del caso, integrando copia de la identificación oficial con fotografía vigente; sin embargo, no podrá quedar registrado como beneficiario el personal del servicio público.

En los casos que se presenten directamente y sean niños, niñas y adolescentes solicitando apoyo, no se les otorgará el servicio hasta presentarse acompañados de un adulto, o se canalizarán a la instancia correspondiente.

En casos especiales que la población a beneficiar se encuentre cautiva y no tenga los documentos de soporte para su apoyo, se beneficiará con los documentos que presente la instancia que los resguarda y se justificará el apoyo de acuerdo al formato que presente el área de Trabajo Social ya sea de esa dependencia o la de cualquier área interna del sistema DIF.

Cuando las personas sean atendidas por un profesional de trabajo Social de otras áreas, programas o instituciones, ya sean internas o externas y este ya haya aplicado algún instrumento de trabajo social y tengan integrado un expediente, este expediente será válido para la gestión de apoyos en el Departamento de Trabajo Social.

En las situaciones de que soliciten apoyo las personas en situación de calle o migrantes que transitan por el Municipio de Zapopan y no cuenten con ningún documento de identificación y comprobante de domicilio, se podrá otorgar el apoyo con la fotografía de su persona agregando la leyenda de que hace constar que es la persona que está recibiendo el apoyo y plasmar su huella del dedo índice derecho o izquierdo.

Referente al comprobante de domicilio, lo dejará asentado en una nota de seguimiento de que no cuenta con él, debido a que es una persona en tránsito.

## **12. CAUSALES DE BAJA**

La atención de un caso se dará por cerrado con base a los siguientes parámetros:

- a)** Después de realizar 2 visitas domiciliarias y dejar citatorios, sin tener contacto y no hayan acudido a la cita.
- b)** Después de haberlos contactado ya sea a través de visita o de llamada telefónica y se les haya proporcionado un máximo de tres citas y no se hayan presentado.
- c)** Falta de interés y participación activa del usuario, dejando asentado con notas de seguimiento por el Trabajador Social tratante.
- d)** Cuando se cumple con el plan de intervención de acuerdo a nuestro objeto de intervención, mejorando con ello la problemática relacionada a la solicitud presenta.
- d)** Por fallecimiento del beneficiario.
- e)** Cuando la persona beneficiario deje de acudir a recoger el apoyo autorizado en un periodo de quince días naturales, a menos que justifique por escrito las causas de fuerza mayor por el cual no se presentó.
- f)** Cuando después de 15 días naturales, el beneficiario o familia no proporcionen los documentos de soporte, según el tipo de apoyo solicitado (INE, CURP, copia de comprobante de domicilio, resumen médico, recetas, orden de estudios, orden de insumos médicos por citar algunos).
- g)** Cuando la persona solicitante omita datos requeridos para el soporte de la investigación y se detecte que la información proporcionada es falsa.
- h)** Cuando presenten documentos oficiales con alteraciones durante el proceso de la atención.
- i)** Cuando se compruebe el mal uso del apoyo entregado.

### **13. ESPECIFICACIONES PARA LOS DIFERENTES TIPOS DE APOYO ASISTENCIALES.**

**I.** Los apoyos de medicamentos, estudios especializados, sesiones de hemodiálisis, insumo para cirugía y/u oxígeno, se promoverán solo en aquellos casos que el usuario reciba su atención médica en el sector público y carezca de Seguridad Social (IMSS, e ISSSTE), a excepción de casos en los que la Seguridad Social de la que son derechohabientes no cubra las necesidades de salud y se requiera completar el apoyo previa investigación, justificación y deberán de presentar documento donde explique el por qué no se otorga el servicio médico o insumo, expedido por la autoridad del Instituto Mexicano de Seguridad Social y/o Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

**II.** Apoyo para medicamento, anexar valoración médica (vigencia un año) receta (vigencia un mes y pacientes psiquiátricos tres meses), ambos documentos con firma, cédula profesional del médico tratante y sellada por la institución, así como en la receta especificar por cuánto tiempo debe administrarse y/o cantidad de cajas. Referente a este apoyo, cabe señalar que solo se otorgará medicamento, bajo prescripción médica. La receta puede ser expedida por instancia pública, asociación o fundación.

**III.** En los apoyos de estudios especializados, anexar valoración médica y orden de estudio, en caso que se requiera realizar en algún lugar determinado, indicar y justificar los motivos. La solicitud puede ser expedida por instancia pública, asociación o fundación.

**IV.** Implementos quirúrgicos, si el médico requiere que el insumo se adquiera con un proveedor específico, es necesario que se envíe carta o solicitud suscrita por algún representante de dicha instancia de salud, donde se especifique el motivo de la solicitud.

**V.** Apoyos para implementos de rehabilitación (aparato ortopédico, férulas, plantillas, zapato especial ortopédico, prótesis de extremidades, entre otros), anexar prescripción ya sea de médico traumatólogo, médico rehabilitador o licenciado en rehabilitación o fisioterapeuta donde describa las características de lo solicitado, ya sea de instancia pública, privada, fundación o asociación.

**VI.** Para insumos ortopédicos, sillas de ruedas, andaderas, bastones y muletas, auxiliares auditivos, pañales y lentes se promoverá previa valoración médica realizada en alguna institución del sector Salud, IMSS o ISSSTE, fundación, asociación, instancia privada o justificación con evidencia fotográfica por el trabajador social tratante.



**VII.** Leche de fórmula, para lactantes de acuerdo a diagnóstico médico, y/o se considera la condición de vulnerabilidad de la madre, será integrada la prescripción médica emitida por una Institución del Sector Público.

**VIII.** Pañales, apoyo para la adquisición de desechables. Se puede otorgar a bebés, adultos, adultos mayores y personas con discapacidad y/o vulnerabilidad económica.

**IX. En apoyo de pañales para bebés,** integrar certificado o acta de nacimiento y se valora la vulnerabilidad de la familia, vivienda y prioritariamente las siguientes características:

**a) Partos múltiples**

**b) Discapacidad o enfermedad crónica del responsable del bebé.**

**c) Cuando él o la responsable del bebé está a cargo de otra persona con enfermedad crónica o discapacidad.**

**X. En apoyo de transporte anexar** documentos donde especifique la necesidad o urgencia de que requiere el traslado a dicho lugar, ejemplo: carnet de citas médicas, documento jurídico entre otros, solo ciudadanos del municipio de Zapopan.

**XI.** Se hará un informe social con los documentos que se puedan recabar de las personas transitorias (de paso), o personas que quedaron en situación de calle por situaciones fortuitas, teniendo como lugar de origen, ya sea otro municipio o estado de la república, se valorará el apoyo para que puedan regresar a su lugar de origen.

**XII.** El Sistema DIF Zapopan brinda el apoyo con servicio funerario, inhumación o cremación, se integrará el expediente correspondiente ya sea con el acta o certificado de defunción.

**XIII.** Para apoyo de lentes, se promoverá previa valoración del optometrista y/u oftalmólogo ya sea público, privado, de asociaciones o fundaciones.

**XIV.** Para apoyo de auxiliares auditivos, contar con audiometría puede ser del sector público o privado.

**XV.** Apoyo de despensa emergente, se entregará de una a tres despensas, según amerite el caso, siendo el medio de comprobación el recibo de apoyo.

**XVI.** Kit de aseo, el apoyo consiste en la entrega de artículos de aseo para la vivienda, se otorgará prioritariamente a las personas o familias que hayan vivido condiciones de abandono, o contingencia natural o antrópica.

**XVII.** Apoyo de renta para grupos prioritarios, deberá presentar contrato de arrendamiento, firmado por el arrendador y arrendatario, así como las INES, dicho apoyo será por periodo máximo de dos meses.

**XVIII.** En otros apoyos especiales, se anexarán los documentos que acrediten cualquier otro tipo de apoyo, que no se especifique en los anteriores.

#### **14. COMPROBACIÓN DE GASTO**

a) La comprobación de pago se realizará en el área administrativa por parte de los Trabajadores Sociales quienes, entregando documentación oficial del usuario, plan de acciones o entrevista, así como vale o recibo de apoyo firmado.

b) Una vez concluida la entrega de apoyos y la comprobación se cierra la solicitud.

#### **15. DERECHOS, OBLIGACIONES Y SANCIONES**

Además de las obligaciones señaladas a lo largo de las diversas etapas de valoración, gestión y entrega de apoyos asistenciales, se presentan algunos derechos y obligaciones de los actores participantes:

##### **15.1 Derecho del Sistema DIF Zapopan**

- Realizar las visitas aleatorias de verificación y supervisión en los domicilios que considere pertinentes, a fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente documento.
- Recibir por parte de los beneficiarios la documentación de soporte solicitada.

##### **15.2 Obligaciones del Sistema DIF Zapopan**

- Llevar a cabo la adquisición de los apoyos de acuerdo a la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco. Además, llevará a cabo el control administrativo del ejercicio presupuestal.
- Dar los apoyos a población de atención prioritaria, sujetas a la asistencia social, o a aquella que la solicite, siempre y cuando hayan sido valorados por el personal autorizado para ello (Trabajo Social).
- Otorgar al personal autorizado las facilidades necesarias para la atención de beneficiarios
- Mantener en resguardo, la documentación comprobatoria de la aplicación del recurso, de manera ordenada, asignando a cada uno un número de expediente.

##### **15.3 Derechos de la Población Beneficiaria**

- Recibir, del personal que le atiende, un trato de respeto, calidez, cordialidad y aceptación a la persona o familia que solicita el apoyo asistencial.

- Ser valorado de acuerdo a la normatividad establecida en las presentes Reglas de Operación.
- Recibir orientación y asesoría.
- Recibir la información clara y fidedigna durante el proceso de atención de la persona o familia que solicita el apoyo, o en caso de no proceder el apoyo, recibir la notificación.

#### **15.4 Obligaciones de la Población Beneficiaria**

- Proporcionar en forma clara la información solicitada.
- Acudir a la o las citas concertadas y programadas con el personal del Sistema DIF Zapopan. En caso de no poder acudir lo deberá informar vía telefónica.
- Proporcionar la información que el responsable de su atención le solicite para la valoración de su caso, en forma clara, completa y verídica.
- Presentar la documentación debidamente requisitada dentro del tiempo señalado.
- Aclarar en forma precisa cualquier duda, relativa a la información que proporcione o de situaciones observadas, a fin de contar con la información confiable que permita dictaminar el caso.
- Permitir el acceso a su domicilio durante la visita domiciliaria, a fin de cumplir con la metodología necesaria para realizar la valoración social correspondiente.
- Cumplir con las normas vigentes aplicables para el otorgamiento del apoyo proporcionado.
  - Dar buen uso a los apoyos, sin lucrar con lo proporcionado.
  - Dar al personal del Sistema DIF Zapopan un trato respetuoso.

#### **15.4 Sanciones**

- En caso de que la población beneficiaria utilice el apoyo otorgado para otros fines, será acreedor que no se le entregue más apoyo durante el periodo de 18 meses. una vez cumplido este periodo podrá ser valorado nuevamente para determinar si procede o no nuevamente un apoyo.
- Cuando la persona beneficiaria proporcione información falsa sobre la situación que presenta, se suspenderá la gestión del trámite y será acreedor a que no se le otorgue apoyo durante el periodo de dos años.

### **16. Medidas de transparencia y rendición de cuentas**

#### **16.1 Difusión**

El programa será difundido por el Gobierno Municipal de Zapopan y por el Sistema DIF Zapopan, con el objetivo de que los ciudadanos y las personas servidoras públicas del Gobierno Municipal de Zapopan y de los Organismos Públicos

Descentralizados del Municipio, conozcan los beneficios del programa y los mecanismos para acceder al mismo.

## **16.2 Padrón de beneficiarios**

De conformidad con lo que establece la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios, así como los lineamientos generales para la publicación y actualización de la información fundamental, será la dependencia responsable del programa para apoyos asistenciales la encargada de integrar, actualizar gestionar y publicar, en los términos de Ley mencionada y las presentes Reglas de Operación, el padrón único de beneficiarios generado con motivo de mismo.

## **16.3 Protección de datos personales**

En virtud de que el programa para apoyos asistenciales, en sus diversos procesos de operación, contempla la obtención, gestión, resguardo y eliminación de datos personales, la dependencia responsable generará el documento de seguridad correspondiente y todos los mecanismos que den cumplimiento a las obligaciones que la ley señala en la materia.

## **17. Quejas y denuncias.**

Cualquier persona podrá presentar quejas o denuncias por el incumplimiento de las disposiciones establecidas en las presentes Reglas de Operación.

Las quejas o denuncias deberán presentarse por escrito en las oficinas de la dependencia responsable del programa, en el Órgano Interno de Control, expresando puntualmente la inconformidad o el hecho que se considere contrario a la legalidad o al procedimiento administrativo.

- Vía telefónica, al 3338363444 ext.3469
- O de manera presencial en Av. Laureles No. 1151, Col. Unidad FOVISSTE, C.P.45149, Zapopan, Jalisco.

Para obtener información, notificaciones oficiales, se deberán dirigir a la dependencia responsable:

- Vía telefónica: al teléfono 3338363444 ext. 3469, Sistema DIF Zapopan.
- De manera personal.


Al área de Dirección General del Sistema DIF Zapopan, ubicado en Av. Laureles No. 1151, Col. Unidad FOVISSTE, C.P.45149, Zapopan, Jalisco.

**18. Anexos:**

- Propuesta ESE
- Vale de estudios
- Recibo de despensa.





 <b>15. Notas de Seguimiento y/o Evolución</b>															
Fecha	No. de Expediente														
	Descripciones														
<p><b>Nombre, No. de y Firma del Trabajador (a) Social</b></p>															
<p><b>Nombre, No. de y Firma del Coordinador (a)</b></p>															
<p><b>Situación del Caso</b></p>															
<p>Abierto</p> <table border="1"> <tr> <th>Día</th> <th>Mes</th> <th>Año</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Día	Mes	Año				<p>Cerrado</p> <table border="1"> <tr> <th>Día</th> <th>Mes</th> <th>Año</th> <th>Motivo</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Día	Mes	Año	Motivo				
Día	Mes	Año													
Día	Mes	Año	Motivo												

**13. Plan de Acciones**

--

**14. Evaluación**

--



12. Diagnóstico Social

Empty content area for the Social Diagnosis report.

Folio:



### VALE DE APOYO ASISTENCIAL

Nombre: \_\_\_\_\_  
No. De Expediente: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
Valido por la cantidad de: \_\_\_\_\_  
Para el apoyo de: \_\_\_\_\_  
Proveedor: \_\_\_\_\_  
Trabajadora Social: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_  
Fecha de entrega:  Fecha límite de canje:

Una vez recibido este vale, favor de enviar la factura con número de folio, el CFDI y copia de clabe interbancaria, antes de la fecha límite de canje, al correo [tsfacturasdifzapopan@gmail.com](mailto:tsfacturasdifzapopan@gmail.com), para que se pueda realizar su pago de manera exitosa.

Nombre y firma de quien recibe \_\_\_\_\_ Parentesco \_\_\_\_\_  
Jefatura del Dpto. de Trabajo Social \_\_\_\_\_ Partida presupuestal

Folio:



### VALE DE APOYO ASISTENCIAL

Nombre: \_\_\_\_\_  
No. De Expediente: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
Valido por la cantidad de: \_\_\_\_\_  
Para el apoyo de: \_\_\_\_\_  
Proveedor: \_\_\_\_\_  
Trabajadora Social: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_  
Fecha de entrega:  Fecha límite de canje:

Una vez recibido este vale, favor de enviar la factura con número de folio, el CFDI y copia de clabe interbancaria, antes de la fecha límite de canje, al correo [tsfacturasdifzapopan@gmail.com](mailto:tsfacturasdifzapopan@gmail.com), para que se pueda realizar su pago de manera exitosa.

Nombre y firma de quien recibe \_\_\_\_\_ Parentesco \_\_\_\_\_  
Jefatura del Dpto. de Trabajo Social \_\_\_\_\_ Partida presupuestal





SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN

No de caso: \_\_\_\_\_

Recibí \_\_\_\_\_

Por concepto de: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Colonia: \_\_\_\_\_

<b>Autorizó</b> _____ Jefatura de Trabajo Social	<b>Entregó</b> _____ Nombre y Firma
--	---

**Recibió**  
\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma

Zapopan, Jal. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

Apoyo Asistencial: \_\_\_\_\_