

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE PLANEACIÓN DE TRABAJO SOCIAL DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF) DEL MUNICIPIO DE PUERTO VALLARTA, JALISCO.

ELABORÓ L.T.S. RAFAEL CHAVEZ HINOJOSA  FIRMA	SUPERVISÓ MAYRA ELENA VICTORIO RAMIREZ  FIRMA	AUTORIZÓ MTRA. NANCY FABIOLA ARREOLA ÁLVAREZ  FIRMA
PUESTO COORDINADOR DE PLANEACION DE TRABAJO SOCIAL	PUESTO SUBDIRECTORA DE PROGRAMASY CENTROS DE ASISTENCIA SOCIAL	PUESTO COORDINACION DE EQUIDAD E IGUALDAD SUSTANTIVA Y CIUDAD DE LAS MUJERES

CONTENIDO

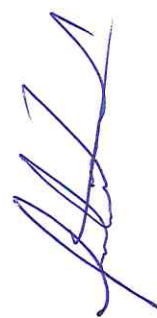
INTRODUCCIÓN	1
ANTECEDENTES HISTÓRICOS	2
OBJETIVO	4
PRINCIPIOS RECTORES DE LA ACTUACIÓN DEL ÁREA DE PLANEACIÓN DE TRABAJO SOCIAL	4
ALCANCE	5
MARCO NORMATIVO Y JURÍDICO	6
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	8
FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL ÁREA DE PLANEACIÓN DE TRABAJO SOCIAL	10
ATRIBUCIONES ESPECÍFICAS	11
LINEAMIENTOS GENERALES DE ACTUACIÓN DEL PERSONAL	12
VINCULACIÓN INSTITUCIONAL	13
DIAGRAMA DE FLUJO	14
GLOSARIO	17

1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual tiene por objeto establecer los objetivos, funciones y procedimientos de la Coordinación del Área de Planeación de Trabajo Social del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Puerto Vallarta, Jalisco, con la finalidad de delimitar con claridad sus responsabilidades, evitar duplicidades en el desempeño de las actividades y fortalecer la eficiencia en la prestación de los servicios de asistencia social.

Este documento constituye la base para la planeación, operación, supervisión y coordinación de las actividades que se realizan en dicha área, por lo que se considera un instrumento indispensable para la inducción y orientación del personal de nuevo ingreso, así como una herramienta de consulta para el personal en funciones y para la ciudadanía interesada en conocer el actuar institucional.

La elaboración del presente Manual responde a la necesidad de formalizar y sistematizar la organización y operación del Área de Planeación de Trabajo Social del Sistema DIF Municipal de Puerto Vallarta, en congruencia con el marco normativo vigente y las políticas públicas en materia de asistencia social. El documento fue desarrollado por el Área de Trabajo Social e integra información relativa al marco jurídico aplicable, objetivos, alcance y procedimientos que rigen la intervención institucional en materia de trabajo social.



2. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La asistencia social inicia su regulación a partir de la continua acción humanitaria de la sociedad; el 9 de agosto de 1923 fue publicada en el estado de Jalisco la Ley Orgánica de la Beneficencia Privada, dirigida a regular la asistencia y ayuda impartida gratuitamente por particulares con fines de utilidad pública y sin objeto de especulación. En 1928 fue expedido el reglamento de dicha ley.

En 1958 se inicia en todo México la "Cruzada Nacional de Protección a la Infancia", que comprendió estudios destinados a trazar un programa nacional cuyo objeto era atender las necesidades nutricionales de la niñez de escasos recursos.

En el estado de Jalisco, el 1 de diciembre de 1959 se crea el Instituto Jalisciense de Asistencia Social (IJAS), como organismo público coordinador de la asistencia social en la entidad, con facultades para administrar, por sí mismo o a través de patronatos, la distribución de apoyos alimentarios.

Posteriormente, el 31 de enero de 1961, para la atención infantil en México, se funda el Instituto Nacional de Protección a la Infancia (INPI). En Jalisco, el 18 de julio de 1961, seis meses después de la creación del INPI, el gobierno estatal impulsa la formación del Instituto de Protección a la Infancia del Estado de Jalisco, ampliando sus funciones y responsabilidades. Más adelante, el 2 de febrero de 1976, se publica el decreto mediante el cual se modifica su denominación para establecer el nombre de Instituto Mexicano de Protección a la Infancia del Estado de Jalisco (IMPI).

Derivado de la ampliación de sus objetivos y de la creciente demanda institucional, a nivel nacional se crea el 13 de enero de 1977 el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) como organismo público descentralizado con



personalidad jurídica y patrimonio propio, y el 31 de enero del mismo año se crea el Fondo Nacional para Actividades Sociales (FONAPAS).

En el ámbito estatal, el 10 de febrero de 1977 se publica la creación del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Jalisco, y posteriormente, el 7 de julio del mismo año, se establece el Fondo para Actividades Sociales y Culturales del Estado de Jalisco (FONAPAS Jalisco).

Con la finalidad de organizar y promover la participación ciudadana en programas de asistencia social, el 20 de noviembre de 1977 se crea el Patronato Nacional de Promotores Voluntariados del Estado de Jalisco, publicándose su decreto de creación el 4 de marzo de 1978 en el Periódico Oficial del Estado.

El 21 de julio de 1979 se publica la adición del artículo segundo del decreto constitutivo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia. En 1980 se expide el Reglamento de Condiciones Generales de Trabajo del Sistema DIF, FONAPAS y Voluntariado Jalisco.

El 5 de julio de 1984, el Congreso del Estado abroga la Ley Orgánica del Fondo de Actividades Sociales y Culturales del Estado de Jalisco y reforma el decreto constitutivo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Jalisco. Posteriormente, el 5 de marzo de 1988 se publica el decreto 13114 mediante el cual se establece la Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social, designando al DIF como rector de la asistencia social en el Estado, ampliando sus funciones y derogando el decreto constitutivo de 1977.

El 15 de enero de 1998 se publica el decreto 17002 mediante el cual se crea el Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco, en el que se establece que el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Jalisco es un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios,



CIUDAD
DE LAS
MUJERES

DIF
VALLARTA

encargado de realizar las funciones que le asigna dicho ordenamiento y las demás disposiciones legales aplicables.

Finalmente, en el ámbito municipal, con fundamento en la legislación estatal vigente y en ejercicio de las facultades de los ayuntamientos para organizar la asistencia social en su territorio, se constituye el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Puerto Vallarta, Jalisco, como organismo público descentraliza

3. OBJETIVO

Definir, documentar y homologar los procedimientos operativos del Área de Trabajo Social del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Puerto Vallarta, a fin de regular la intervención institucional en la atención, valoración, canalización, seguimiento y cierre de casos de la población en situación de vulnerabilidad, garantizando que los servicios se presten con oportunidad, calidad, trato digno, enfoque de derechos humanos y apego a la normatividad vigente, fortaleciendo con ello la eficiencia administrativa, la transparencia y la mejora continua.

4. PRINCIPIOS RECTORES DE LA ACTUACIÓN DEL ÁREA DE PLANEACIÓN DE TRABAJO SOCIAL

La actuación del Área de Planeación de Trabajo Social del Sistema DIF Municipal de Puerto Vallarta se regirá por los siguientes principios:

- Legalidad
- Enfoque de derechos humanos
- Interés superior de la niñez, adolescencia y familia
- Perspectiva de género e igualdad sustantiva
- No discriminación
- Equidad y justicia social

- Confidencialidad y protección de datos personales
- Profesionalismo y ética en la intervención social
- Transparencia y rendición de cuentas

Estos principios deberán observarse de manera transversal en todos los procedimientos, programas, servicios y modalidades de atención que se desarrollen en el área.

5. ALCANCE

El presente Manual es de observancia obligatoria para todo el personal adscrito al Área de Planeación de Trabajo Social del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Puerto Vallarta, Jalisco, incluyendo personal de base, confianza, eventual, prestadores de servicio social y prácticas profesionales, así como para las áreas internas que intervienen directa o indirectamente en los procesos de atención social.

Asimismo, es de aplicación para las instituciones públicas, privadas y organizaciones de la sociedad civil que, mediante esquemas de coordinación, colaboración, vinculación o canalización, participen en la atención, gestión, seguimiento o provisión de apoyos a la población usuaria del Sistema DIF Municipal, en lo que resulte aplicable y conforme a los convenios, acuerdos o disposiciones normativas vigentes.

El Manual regula los procedimientos desde el primer contacto con la persona usuaria, la integración del expediente social, la valoración diagnóstica, la determinación de la intervención, la gestión de apoyos o canalización, el seguimiento técnico del caso y su cierre administrativo, independientemente del programa, modalidad de atención o fuente de canalización.

6. MARCO NORMATIVO Y JURÍDICO

El presente Manual de Procedimientos del Área de Trabajo Social del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Puerto Vallarta, Jalisco, se sustenta en el marco constitucional, legal y reglamentario que regula la función de asistencia social, la protección de los derechos humanos y las atribuciones de las autoridades en materia de desarrollo integral de la familia.

6.1 Marco Constitucional

La actuación del Sistema DIF se fundamenta en los artículos 1° y 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que establecen la obligación de todas las autoridades de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, así como la protección de la familia, la niñez, la igualdad entre mujeres y hombres y el derecho al desarrollo integral.

Asimismo, la Constitución Política del Estado de Jalisco reconoce las competencias del Estado y los Municipios en materia de bienestar social, asistencia social y protección de grupos vulnerables.

6.2 Marco Legal Federal

La Ley General de Asistencia Social, en sus artículos 2, 3, 27 y 28, define la asistencia social como función pública de interés social y reconoce a los Sistemas DIF como las instancias responsables de coordinar y ejecutar las políticas y acciones en la materia.

La Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, en sus artículos 1, 2, 13 y 14, establece el principio del interés superior de la niñez y la obligación de las autoridades de garantizar el ejercicio pleno de sus derechos.

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, en sus artículos 1, 7 y 8, impone a las autoridades la obligación de prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.

La Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en sus artículos 3, 4 y 70, y la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, en sus artículos 1, 3 y 16, regulan la obligación de documentar las actuaciones públicas, garantizar la máxima publicidad y proteger los datos personales de las personas usuarias.

6.3 Marco Legal Estatal

El Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco, en sus artículos 17 y 18, reconoce al Sistema DIF Jalisco como organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, y establece sus funciones en materia de asistencia social, las cuales se ejercen de manera concurrente con los Sistemas DIF Municipales.

La Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Jalisco y la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco desarrollan las obligaciones estatales y municipales en protección de la niñez y atención de la violencia.

La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco regulan el manejo de información pública y datos personales en el ámbito estatal y municipal.

6.4 Marco Reglamentario e Institucional

El Reglamento Interno del Sistema DIF Municipal de Puerto Vallarta y el Manual de Organización establecen la estructura orgánica, atribuciones y funciones del personal del Área de Trabajo Social.

Los lineamientos del Sistema Nacional DIF y del Sistema DIF Jalisco orientan los criterios técnicos de intervención, atención, canalización y seguimiento de los casos de asistencia social.

6.5 Conclusión Jurídica

En virtud de lo anterior, el presente Manual se emite como un instrumento normativo interno de observancia obligatoria que armoniza la actuación del Área de Trabajo Social con el marco normativo y jurídico vigente, garantizando que los procedimientos se realicen con apego a la legalidad, respeto a los derechos humanos, enfoque de género, profesionalismo, eficiencia y transparencia en la prestación de los servicios asistenciales.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

I. Recepción y registro del caso

El Área de Trabajo Social recibe la solicitud de atención, canalización o detección del caso y realiza su registro en los sistemas y formatos institucionales correspondientes.

II. Aplicación de estudio socioeconómico y valoración social

Se realiza el estudio socioeconómico, la valoración diagnóstica y el análisis del contexto sociofamiliar de la persona usuaria, conforme a los formatos y lineamientos vigentes.

III. Determinación del perfil de atención y prioridad

Con base en la información recabada, se define el perfil de atención, el nivel de vulnerabilidad y la prioridad del caso, aplicando criterios de equidad, pertinencia y necesidad social.

IV. Integración y fundamentación del expediente social

Se integra el expediente técnico con los documentos, valoraciones y dictámenes correspondientes, asegurando que esté debidamente fundamentado y actualizado.

V. Gestión y canalización de apoyos

Se realiza la gestión de recursos, apoyos o servicios ante las instancias correspondientes, internas o externas, conforme a la naturaleza de la necesidad detectada.

VI. Coordinación interinstitucional e intrainstitucional

Se establecen acciones de coordinación con otras áreas del DIF o con instituciones externas para brindar una atención integral.

VII. Seguimiento del caso

Se da seguimiento a la intervención, verificando la correcta entrega de apoyos, la evolución del caso y la necesidad de ajustes en la intervención.

VIII. Cierre técnico y administrativo del caso

Una vez cumplidos los objetivos de intervención, se realiza el cierre técnico y administrativo del expediente conforme a los procedimientos internos.

Fundamento normativo del procedimiento

Este procedimiento se fundamenta en lo dispuesto por los artículos 109 y 110 del reglamento orgánico del sistema para el desarrollo integral de la familia del municipio de puerto Vallarta, Jalisco.

8. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL ÁREA DE PLANEACIÓN DE TRABAJO SOCIAL

Funciones generales

El Área de Planeación de Trabajo Social del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Puerto Vallarta se rige por las siguientes funciones generales:

- I. Otorgar y gestionar los apoyos y recursos que correspondan a los casos atendidos, de manera directa o en corresponsabilidad con otros organismos públicos y privados de asistencia social.
- II. Diseñar, desarrollar e implementar modelos de intervención social adecuados a las distintas problemáticas y servicios que brinda la institución.
- III. Promover acciones de investigación, planeación, organización y evaluación de casos, con el propósito de fortalecer las políticas sociales y consolidar redes de apoyo comunitario.
- IV. Coordinar y fortalecer redes interinstitucionales e intrainstitucionales de apoyo, para garantizar una atención integral a la población sujeta de asistencia social en el municipio.
- V. Diseñar, implementar y capacitar al personal en los modelos de atención acordes a la problemática social del municipio de Puerto Vallarta.
- VI. Supervisar la adecuada atención, intervención y seguimiento de los casos en los distintos servicios institucionales.



- VII. Actualizar permanentemente los sistemas, procedimientos e instrumentos de diagnóstico, dictamen, autorización y seguimiento de apoyos de Trabajo Social.
- VIII. Verificar la correcta y transparente aplicación de los recursos asignados a los programas y servicios de Trabajo Social.
- IX. Implementar y dar seguimiento a mecanismos de evaluación del desempeño y mejora continua en la calidad de los servicios.
- X. Diseñar, coordinar y evaluar los mecanismos interinstitucionales de canalización de casos de Trabajo Social.
- XI. Cumplir con lo establecido en la normatividad aplicable, manuales de organización, procedimientos, descripciones de puesto y demás disposiciones vigentes en el ámbito de su competencia.

9. ATRIBUCIONES ESPECÍFICAS

Son atribuciones específicas del Área de Planeación de Trabajo Social:

- I. Brindar atención a personas y familias en situación de vulnerabilidad que presenten factores de riesgo económicos, sociales, de salud, discapacidad, emocionales u otros que afecten su desarrollo y bienestar.
- II. Mantener coordinación permanente con instituciones públicas y privadas que desarrollen programas afines, a fin de fortalecer las acciones de atención social.

- III. Coordinar, en conjunto con otras áreas, eventos y acciones especiales en beneficio de la población vulnerable, la familia y la niñez.
- IV. Proporcionar capacitación y actualización permanente al personal del área.
- V. Garantizar el respeto al orden de atención de solicitudes conforme a criterios de necesidad, urgencia y disponibilidad de recursos.
- VI. Realizar y validar las valoraciones diagnósticas y estudios socioeconómicos que determinen la procedencia de apoyos conforme a los lineamientos vigentes.
- VII. Mantener coordinación permanente con el Sistema DIF Estatal para fortalecer la atención a la población.
- VIII. Garantizar el manejo transparente y responsable de los recursos de los programas asistenciales.
- IX. Autorizar la entrega de apoyos conforme a los lineamientos operativos y normativos de cada programa.
- X. Supervisar la correcta operación de los programas asistenciales adscritos al área.

10. LINEAMIENTOS GENERALES DE ACTUACIÓN DEL PERSONAL

El personal adscrito al Área de Planeación de Trabajo Social deberá:

- I. Conducirse en todo momento con trato digno, respetuoso y profesional hacia las personas usuarias, sus familias, compañeras y compañeros de trabajo;

- II. Actuar con apego a los principios éticos del trabajo social y al enfoque de derechos humanos;
- III. Garantizar la confidencialidad, resguardo y uso adecuado de la información contenida en los expedientes sociales;
- IV. Aplicar de manera correcta y uniforme los procedimientos establecidos en el presente Manual;
- V. Integrar, actualizar y resguardar debidamente los expedientes de intervención social;
- VI. Utilizar de manera responsable, eficiente y transparente los recursos institucionales asignados; y
- VII. Observar las disposiciones establecidas en el Manual General de Organización, reglamentos internos y demás ordenamientos aplicables.

11. VINCULACIÓN INSTITUCIONAL

El Área de Planeación de Trabajo Social mantendrá una coordinación permanente con las áreas internas del Sistema DIF Municipal de Puerto Vallarta, así como con instituciones públicas, privadas y organizaciones de la sociedad civil, entre ellas:

- a) Hospitales públicos y privados.
- b) Sistemas DIF municipales y estatal.
- c) Dependencias del Ayuntamiento de Puerto Vallarta.
- d) Instituciones y servicios de salud mental.
- e) Laboratorios, farmacias y proveedores de insumos médicos y ortopédicos.

- f) Fundaciones, asociaciones civiles y organismos filantrópicos.
- g) Servicios funerarios.
- h) Club Rotario y organizaciones afines.

Lo anterior con el objeto de canalizar casos, coordinar esfuerzos, gestionar recursos, atender solicitudes especiales y brindar una atención integral a la población usuaria.

Entrada en vigor

El presente Manual entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por el Patronato o Junta de Gobierno del Sistema DIF Municipal de Puerto Vallarta y deberá publicarse en el medio oficial de difusión del organismo.

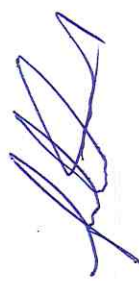
12. DIAGRAMA DE FLUJO

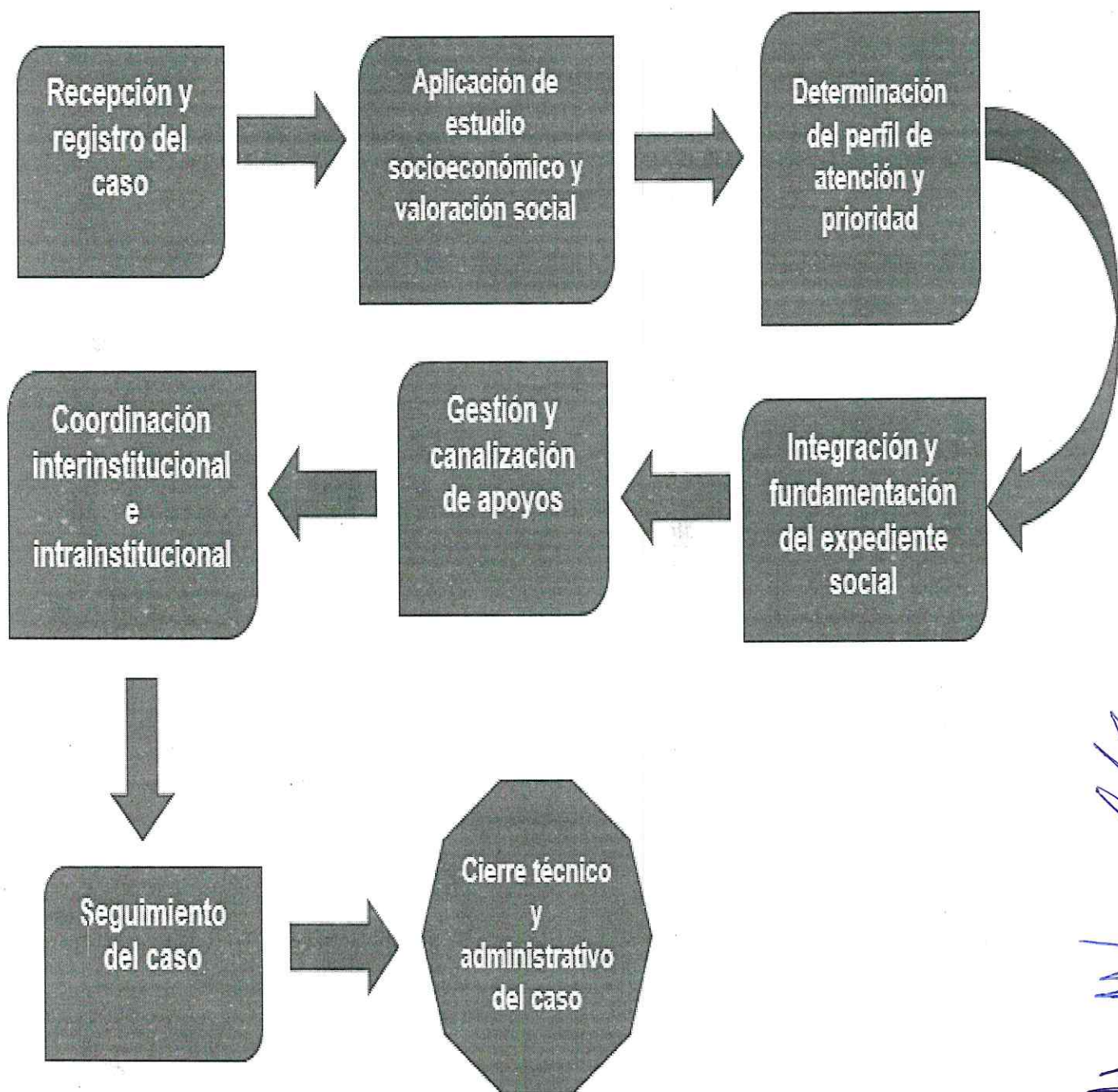
Aplicación del Diagrama de Flujo

El diagrama de flujo establecido en el presente Manual constituye el **procedimiento general de atención** que deberá observarse en la prestación de todos los apoyos asistenciales, intervenciones sociales y servicios de asistencia social que se otorguen en el Área de Planeación de Trabajo Social del Sistema DIF Municipal de Puerto Vallarta, **sin excepción alguna**, independientemente del tipo de apoyo, programa, acción o modalidad de atención de que se trate.

Cada programa, servicio o apoyo asistencial contará con lineamientos, reglas de operación o disposiciones específicas que regulen sus particularidades operativas; no obstante, dichas disposiciones no modifican ni sustituyen el **flujo general de atención institucional** aquí descrito.

En consecuencia, los procesos de atención inicial, valoración social, dictaminación, gestión del apoyo, seguimiento y cierre de caso deberán desarrollarse conforme al **mismo flujograma de atención**, el cual funge como eje común para la organización, estandarización y control de los procedimientos aplicables en el Área de Planeación de Trabajo Social.





CIUDAD
DE LAS
MUJERES

DIF
VALLARTA

GLOSARIO

Asistencia social:

Conjunto de acciones públicas y privadas orientadas a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impiden el desarrollo integral de las personas, familias y comunidades en situación de vulnerabilidad.

Área de Trabajo Social:

Unidad administrativa del Sistema DIF Municipal encargada de la atención, valoración, intervención, canalización y seguimiento de casos de personas y familias en situación de vulnerabilidad.

Canalización:

Proceso mediante el cual una persona usuaria es referida formalmente a otra institución, programa o área especializada para la atención de necesidades específicas.

Cierre de caso:

Etapa final del procedimiento mediante la cual se concluye técnica y administrativamente la intervención social, una vez alcanzados los objetivos establecidos o agotadas las posibilidades institucionales.

Corresponsabilidad:

Principio mediante el cual las instituciones, la persona usuaria y, en su caso, su familia o red de apoyo participan de manera conjunta en el proceso de atención social.

Diagnóstico social:

Análisis técnico de la situación socioeconómica, familiar y contextual de una persona o familia, que permite identificar necesidades, factores de riesgo y recursos disponibles para orientar la intervención.

Estudio socioeconómico:

Instrumento técnico utilizado para recabar información sobre las condiciones económicas, sociales, familiares y habitacionales de la persona usuaria.

Expediente social:

Conjunto de documentos físicos o electrónicos que integran la información, valoraciones, dictámenes, gestiones y seguimiento de un caso de atención social.

Gestión de apoyos:

Proceso de solicitud, tramitación y obtención de recursos, servicios o beneficios ante instancias internas o externas para atender las necesidades detectadas.



Intervención social:

Conjunto de acciones profesionales planificadas dirigidas a atender, modificar o mejorar una situación de vulnerabilidad identificada.

Lineamientos operativos:

Disposiciones internas que regulan la forma en que deben ejecutarse los procedimientos, programas y servicios del Sistema DIF Municipal.

Persona usuaria:

Persona o familia que solicita, recibe o es canalizada a los servicios del Sistema DIF Municipal.

Red de apoyo:

Conjunto de personas, instituciones u organizaciones que brindan respaldo social, emocional, material o institucional a una persona o familia.

Seguimiento:

Proceso sistemático de verificación y evaluación de la evolución del caso después de la intervención o entrega de apoyos.

Sistema DIF Municipal:

Organismo público descentralizado de la administración municipal encargado de ejecutar las políticas de asistencia social y desarrollo integral de la familia.

Trabajo Social:

Disciplina profesional orientada a la promoción del bienestar social, la atención de problemáticas sociales y la intervención con individuos, familias y comunidades.

Valoración social:

Proceso profesional mediante el cual se analiza la información obtenida del estudio socioeconómico y del contexto familiar para determinar necesidades y alternativas de atención.

Vinculación:

Acción de coordinación con otras áreas, instituciones u organizaciones para fortalecer la atención integral de los casos.