

| Breve Descripción del Trámite o Servicio | Nombre del Trámite o Servicio |
|---|---|
| <p>1. El usuario acude a solicitar algún servicio asistencial.</p> <p>2. La trabajadora social de la ventanilla única del DIF Municipal aplica la entrevista inicial y verifica que el usuario sea sujeto de asistencia social y lo registra.</p> <p>3. La Trabajadora Social realiza diagnóstico inicial y orienta sobre las alternativas de solución a la problemática presentada y lo deriva interna o externamente de acuerdo con el diagnóstico realizado.</p> <p>4. El usuario se presenta en el área, DIF Municipal u Organismo Gubernamental a que le fue canalizado, y recibe la atención.</p> <p>5. La trabajadora social realiza seguimiento de la atención ofrecida al usuario.</p> | <p>Sistema de canalización a través de trabajo social</p> |



| | | |
|------|------------------------|----|
| I | Presentación. | 03 |
| II | Antecedentes | 04 |
| III | Objetivos del Manual | 05 |
| IV | Misión y Visión | 06 |
| V | Principios Rectores | 07 |
| VI | Marco Jurídico | 09 |
| VII | Servicios | 11 |
| VIII | Autorización y firmas. | 37 |

TELEFONIA
CEULANA

INDICE:

SANTA MARÍA DEL ORO
GOBIERNO MUNICIPAL
2021-2024



Por lo cual el presente manual pretende ser un instrumento administrativo dinámico, flexible y de fácil comprensión, que optimice los sistemas organizacionales que el Sistema DIF Municipal requiera para cumplir con su misión y objetivos estratégicos. Por consiguiente, este instrumento administrativo se deberá revisar anualmente con el objeto de llevar a cabo las adecuaciones correspondientes, y poder tener un documento operativo y vigente.

En el presente Manual se detalla de manera explícita para orientar y apoyar las acciones de los servidores públicos que intervienen en el funcionamiento propio del sistema respecto a las demás áreas de los servicios Municipales, los principales procesos de cada una de las áreas tanto administrativas como operativas que conforman al Sistema DIF Municipal, buscando ser un instrumento de apoyo para el personal y del público en general que desee conocer el funcionamiento de la institución, siendo de gran utilidad para estandarizar los criterios de operación, evitar duplicidad de funciones, asegurar continuidad y coherencia en los procedimientos así como servir como medio de capacitación para personal de nuevo ingreso.

El manual de Servicios es un instrumento técnico-administrativo de consulta obligatoria, que contribuye a eficientar la estructura y funciones del sistema, establece la misión, sistemas organizacionales, comunicación y coordinación entre las áreas normativas, sustantivas y de apoyo, para alcanzar las atribuciones del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.

El manual de Servicios es un documento oficial cuyo propósito es describir las atribuciones de manera sistemática, su estructura y cada una de las funciones de las diversas áreas del Sistema DIF Municipal, así como las atribuciones que le confiere la normatividad.

SANTA MARÍA DEL ORO
GOBIERNO MUNICIPAL
2021-2024



PRESENTACIÓN

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 voluntarios del estado de Jalisco, publicándose su decreto de creación el 4 de marzo de 1978, en el periódico oficial no. 37 del 4 de marzo de 1978.

En el ámbito nacional al local, para tener un mejor desarrollo como sociedad. estados y municipales, así como de la sociedad civil organizada, transita desde el personas con mayor vulnerabilidad del país y de la mano con sus homólogos programas y acciones encaminadas a mejorar las condiciones de vida de las como la institución rectora de la asistencia social en México, impulsora de Hoy, el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, se posiciona Mexicano para la Infancia y la Familia.

con ciertas enfermedades y más tarde, en los años setenta, surge el Instituto la atención de niñas y niños huérfanos, abandonados, con alguna discapacidad o Presidencial, la Institución Mexicana de Asistencia a la Niñez (IMAN), orientada a Siete años después, el 15 de julio de 1968 es creada, también por Decreto simpatía y apoyo hacia la niñez.

Nacional de Protección a la Infancia (INPI), que generó una actitud social de gran escolares, se crea por Decreto Presidencial, el organismo descentralizado Instituto Pública. El 31 de enero de 1961, tomando como fundamento los desayunos Infancia que comenzó a recibir apoyo de la Lotería Nacional para la Beneficencia A partir de Gota de Leche, se formó la Asociación Nacional de Protección a la alimentación de las niñas y los niños de la periferia de la Ciudad de México.

El SNDIF tiene su primer antecedente en el Programa Gota de Leche, que en 1929 agrupaba a un sector de mujeres mexicanas preocupadas por la de vulnerabilidad.

adultos mayores, las personas con discapacidad y de las personas en condiciones todo de corazones al servicio de las niñas, los niños, los jóvenes, las mujeres, los institución de profundo sentido humano, es la unión de voluntades, pero sobre El Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF), es una



- Ofrecer una visión de los Servicios de la Institución.
- Precisar las áreas de responsabilidad y competencia de cada unidad, orientadas éstas a la consecución de los objetivos del Sistema, evitando la duplicidad de funciones, que repercuten en el uso indebido de recursos y en detrimento de la calidad y productividad.
- Actuar como medio de información, comunicación y difusión para apoyar la acción del personal y orientar al de nuevo ingreso en el contexto de la Institución.

OBJETIVOS DEL MANUAL

SANTA MARÍA DEL ORO
GOBIERNO MUNICIPAL
2021-2024



Promover y ejecutar programas y acciones con calidad, calidez, eficacia y transparencia en materia de asistencia social asegurando la protección integral de las familias y comunidades.

Siendo un organismo de vanguardia e innovación que represente para la población más vulnerable del municipio, la mejor opción en cuanto a la prestación de servicios asistenciales, atención social y desarrollo familiar.

NOISIA

Llevar a cabo políticas de Asistencia Social para la promoción del Desarrollo Integral de las Familias y Comunidades promoviendo y ejecutando con calidad, calidez, eficacia y transparencia con el propósito de combatir las causas y efectos de vulnerabilidad en coordinación con DIF Jalisco, DIF municipales e instituciones públicas y privadas para mejorar la calidad de vida del municipio.

MISIÓN

MISIÓN Y VISIÓN



1. **Paciencia:** la capacidad no solo de esperar sino también de comprender las debilidades propias y ajenas.
2. **Respeto:** brindar un trato digno en todo momento.
3. **Responsabilidad:** actuar con cautela y obligación.
4. **Justicia:** buscar que cada uno reciba lo que merece.
5. **Honestidad:** actuar con rectitud e integridad
6. **Tolerancia:** respetar opiniones, estilo de vida y creencias diferentes de las nuestras para relacionarnos como seres humanos.
7. **Equidad:** tratar todos por igual sin distinción de clase social, raza sexo o religión.
8. **Lealtad:** fidelidad que se tiene en las acciones y comportamientos individuales y sociales para ser dueños de la propia voluntad.
9. **Gratitud:** reconocer a quienes nos han prestado ayuda o nos han beneficiado, incluso involuntariamente.
10. **Perseverancia:** capacidad de continuar esforzándose a pesar de los obstáculos.



11. **Optimismo:** observar la realidad considerando las posibilidades y aspectos más favorables.
12. **Solidaridad:** implica involucrarse en problemas de otros, colaborando con la solución.
13. **Servicio:** capacidad de entender las necesidades del otro y buscar posibilidades para su resolución.
14. **Voluntad:** es la actitud de servir en tiempo y forma en determinadas circunstancias para lograr objetivos.
15. **Comunicación:** intercambiar ideas de forma efectiva pensamientos, ideas y sentimientos con las personas que nos rodean
16. **Profesionalismo:** es la manera o la forma de desarrollar cierta actividad profesional con un total compromiso, mesura y responsabilidad para la atención de la ciudadanía.



- Norma Técnica número 2. Prestación de los Servicios de Asistencia Social en Albergues para Adultos. D.O. 22N/1986.
- Norma Técnica número 4. Prestación de los Servicios de Asistencia Social en Casas Hogar para Menores. D.O. 29V/1986.
- Norma Técnica número 5. Prestación de los Servicios de Asistencia Social en Guarderías para Menores. D.O. 29N/1986.
- Norma Técnica número 7. Prestación de los Servicios de Asistencia Social en Casas Hogar para Ancianos. D.O. 29N/1986.
- Norma Técnica número 8. Prestación de los Servicios de Asistencia Social en Casas Cuna.
- Norma Técnica número 60. Prestación de Servicios de Asistencia Social de Comedores para Población Indigente y de Escasos Recursos. D.O. 25/IX/1986.
- Norma Técnica número 61. Prestación de los Servicios de Asistencia Social en Centros de Desarrollo Comunitario. D.O. 25/IX/1986.
- Norma Técnica número 62. Prestación de Servicios de Asistencia Social en Hogares Substitutos. D.O. 25/IX/1986.
- Norma Técnica número 64. Prestación de los Servicios de Rehabilitación de Inválidos.

Normas

- Ley General de Salud. D.O. 07/III/1984.
- Ley Estatal de Salud. P.O. 30/XII/1986.
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado. P.O. 12/XII/1959. Artículos 8, 9, 10, 50, 51, 52, 54 y 55.
- Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco. D.O. 24 /10/2009. Se aplica en su totalidad.

Leyes

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, D.O. 05/II/1917. Título 4º. Artículo 123 apartado B.
- Constitución Política del Estado de Jalisco,
- P.O. 01/III/1917. Artículos 72, 90 al 96, 106, 107, 116 y demás relativos.

Constituciones

MARCO JURÍDICO

SANTA MARÍA DEL ORO
GOBIERNO MUNICIPAL
2021-2024





- D.O. 01/X/1986.

- Norma Técnica número 280. Prestación de los Servicios de Asistencia Social en Casas de Protección Social para Adultos.

D.O. 18/II/1988.



SANTA MARÍA DEL ORO
GOBIERNO MUNICIPAL
2021-2024

SERVICIOS

Las obligaciones y atribuciones del Sistema DIF Santa María del Oro, Jalisco se encuentran establecidas en los artículos 7, 8 y 9 del Decreto de Creación del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Santa María del Oro siendo estas las siguientes:

Artículo 7.º

- Corresponde al Patronato:
1. Dictar las normas generales para la planeación y ejecución de los servicios;
 2. Ejercer la vigilancia adecuada sobre el patrimonio del organismo;
 3. Nombrar y remover, con la aprobación del Presidente Municipal, al Director General;
 4. Estudiar y aprobar el presupuesto de cada ejercicio anual;
 5. Conocer y aprobar, en su caso, las cuentas de la Administración;
 6. Expedir el Reglamento Interior del Sistema y dictar normas o disposiciones de carácter general, necesarias para la organización y funcionamiento técnico y administrativo adecuado del mismo.
 7. Conocer de todos los asuntos que, de acuerdo a sus funciones, le sean sometidos; y
 8. En general, conocer de los asuntos que no sean de la exclusiva competencia de otras autoridades del sistema.

Artículo 8.º

- Son facultades de la Presidencia del Patronato:
1. Dirigir los servicios que debe prestar el sistema;
 2. Hacer ejecutar las obras que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos del sistema;
 3. Coordinar el desarrollo de las actividades del sistema, señalando los procedimientos idóneos para su ejecución, mediante los acuerdos pertinentes;
 4. Vigilar que los acuerdos del Patronato sean cumplidos fielmente, y otorgar poderes generales o especiales al Director General del Sistema, en los términos del Título Noveno de la Parte Segunda del Libro Cuarto, del Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Jalisco;
 5. Realizar los estudios presupuestarios y ejercer la vigilancia de aplicación del presupuesto;

6. Rendir los informes que el DIF Estatal, le solicite; y
7. Rendir anualmente, en la fecha y con las formalidades que el Patronato señale, el informe general de las actividades del sistema, así como las cuentas de su Administración.

Artículo 9.º

- Corresponde a la Dirección General del Sistema:
1. Cumplir y hacer cumplir los acuerdos y disposiciones emanados del patronato y de la Presidencia.
 2. Expedir los nombramientos del personal del sistema, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables;
 3. Dirigir el funcionamiento del sistema, en todos sus aspectos, y ejecutar los programas requeridos para el cumplimiento de sus objetivos;
 4. Proponer al Patronato, o a la Presidencia de este las medidas que estime más indicadas, para la ejecución de los planes y objetivos del sistema;
 5. Someter a la consideración del Patronato el presupuesto correspondiente de cada ejercicio anual;
 6. Rendir los informes y cuentas parciales, que el Patronato le solicite;
 7. Formular, ejecutar y controlar la aplicación del presupuesto del sistema, en los términos del presente Ordenamiento y demás disposiciones legales aplicables;
 8. Suscribir los convenios de coordinación, o de otra naturaleza, para el cumplimiento de los objetivos del sistema;
 9. Celebrar los actos jurídicos y de administración y de dominio necesarios para el funcionamiento del Sistema, con las facultades y limitaciones que fije la Presidencia del Patronato, en los términos de la fracción IV del artículo anterior. Para gravar o enajenar los inmuebles del sistema, se requerirá autorización del H. Congreso del Estado, a iniciativa del Ayuntamiento; y para gravar o enajenar los bienes muebles, autorización de la mayoría absoluta de los miembros del Patronato.
 10. Suscribir títulos de crédito con arreglo a las disposiciones legales aplicables, previa la autorización de la Presidencia del Patronato;
 11. Representar al sistema, como mandatario general para pleitos y cobranzas, con todas las facultades generales y las que requieran cláusula especial conforme a la Ley;
 12. Desistirse del juicio de amparo, sustituir y delegar en uno o más apoderados, para que ejerzan, individual o conjuntamente, los mandatos

generales para pliegos y cobranzas; y, en general, ejercerlos actos de representación y mandato, que para el mejor desempeño de su cargo se le encomienda;

13. Desempeñar las demás funciones que el presente ordenamiento señale, las que el Reglamento Interior indique o aquellas que, por disposición, acuerdos generales o concretos del Patronato o de la Presidencia, le competan.



| Breve Descripción del Trámite o Servicio | Nombre del trámite o servicio |
|---|--|
| <p>1. El usuario acude al DIF Municipal a solicitar el servicio por iniciativa propia y/o derivación de Presidencia u otras dependencias.</p> <p>2. El DIF Municipal realiza entrevista preliminar, estudio sociofamiliar y programa visita domiciliaria.</p> <p>3. El usuario expone la problemática y proporciona los datos requeridos además de permitir que se efectúe la visita domiciliaria.</p> <p>4. El DIF Municipal gestiona los apoyos con otras instancias, y los entrega a los usuarios, o en su caso lo deriva a través del formato único de canalización SICATS para que se le otorgue el apoyo.</p> <p>5. El usuario recibe el servicio y se integra al grupo de apoyo asignado por el trabajador social del sistema.</p> | <p>Apoyos económicos o en especie a familias críticas (insumos para la salud, transporte, despensas)</p> |



| | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Familias con jefes de familia incapacitados, ingreso insuficiente y sin seguridad social. • Familias en condiciones de marginación o extrema pobreza. • Infantes, mujeres y embarazadas ancianos en abandono. • Familias disfuncionales, con integrantes en condición de abandono, desempleados y sin seguridad social. • Para obtener el apoyo el usuario deberá | <p style="text-align: center;">Requisitos</p> |
| <p>Documentos comprobantes a obtener</p> | |



| | |
|--|--|
| <p>a: someterse investigación socioeconómica, visita domiciliaria, apagar los lineamientos, firmar carta compromiso e integrarse a un grupo.</p> | |
|--|--|





| Breve Descripción del Trámite o Servicio | Nombre del Trámite o Servicio |
|---|---|
| <p>1. El usuario acude personalmente o por derivación de Presidencia, Dirección General u otra institución al DIF Municipal, solicita el servicio en forma verbal y expone su problema.</p> <p>2. El DIF Municipal atiende al usuario, realiza una entrevista preliminar para conocer más acerca del problema que le aqueja.</p> <p>3. Si el usuario es candidato de apoyo el DIF aplica estudio sociofamiliar para determinar sus necesidades y el tipo de apoyo que se otorgará.</p> <p>4. El DIF autoriza y otorga el apoyo al usuario.</p> <p>5. El usuario recibe el apoyo y en caso de requerir apoyo permanente se canaliza a través del formato único SICATS ya sea a los sistemas municipales o a otras instituciones.</p> | <p>Apoyos económicos o en especie a casos urgentes (apoyo de transporte, apoyo de medicamento, apoyos médicos y estudios especializados, raciones alimentarias y apoyos diversos.</p> |

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Familias carentes de recursos económicos, sin seguridad social y/o desintegrada. • Personas discapacitadas. • Personas en estado de abandono. • Personas víctimas del vandalismo, robo o asalto. • Jornaleros migrantes. • Mujeres víctimas de violencia intrafamiliar. • Deportados. <p>Personas que requieran de localización de familiares.</p> | <p style="text-align: center;">Requisitos</p> |
| <p style="text-align: center;">ninguno</p> | <p style="text-align: center;">Variable según tipo de apoyo solicitado</p> |
| <p style="text-align: center;">Documento o Comprobante a Obtener</p> | <p style="text-align: center;">Tiempo de Respuesta</p> |



| | |
|--|--------------------------------------|
| <p>3. Ninguno</p> | <p>Variable</p> |
| <p>Comprobante a Obtener</p> | <p>Tiempo de Respuesta</p> |
| <p>1. El usuario acude al DIF Municipal y solicita el servicio. El DIF Municipal lo inscribe al grupo correspondiente, el más cercano a su vivienda. El DIF Municipal imparte la orientación familiar al grupo de padres en los días y horarios señalados. El usuario acude en días y horarios estipulados a las sesiones de la escuela para padres para recibir el servicio.</p> | <p>Escuela para Padres</p> |
| <p>Breve Descripción del Trámite o Servicio</p> | <p>Nombre del Trámite o Servicio</p> |
| <p>Acudir personalmente al DIF Municipal a solicitar información. • Ser sujeto de atención en asistencia social.</p> | <p>Requisitos</p> |



| | |
|---|-------------------|
| <p>Ser padre o madre de familia con inquietud por educación familiar.</p> <ul style="list-style-type: none">• Vivir cualquiera de lo siguiente dentro de la dinámica familiar: relaciones de pareja, cuidado de los hijos, dificultades con los hijos adolescentes, problemas de comunicación en familia, desarrollo de los hijos, aprendizaje, sexualidad, prevención y/o deadiciones violencia intrafamiliar. | <p>Requisitos</p> |
|---|-------------------|

