



Sistema DIF Jalisco

Integración y Fortalecimiento Familiar



Manual Operativo

“Lunes Municipal”



Dirección: Apoyo Regional y Municipal
Área / Departamento:

Entra en vigor a partir de: Julio 2006	Sustituye: Sí	Código: LMU-MOP-2
---	------------------	----------------------

Manual Operativo del Programa de Lunes Municipal

Distribución: 124 Sistemas DIF Municipales	
Elaboración y coordinación:	
Dirección de Apoyo Regional y Municipal Dirección de Desarrollo Organizacional	
Autorizaciones	
Dirección de Apoyo Regional y Municipal	Subdirección General de Promoción y Desarrollo Municipal
Dirección de Desarrollo Organizacional	

DIF-OYM-01

Índice

1. Reseña Histórica	2
2. Justificación.....	2
3. Objetivo General e Indicadores de Medición.....	2
3.1. Indicadores de Medición.....	2
4. Objetivos Específicos.....	2
5. Población Objetivo y Servicios.....	3
5.1. Población Objetivo.....	3
5.2. Servicios.....	3
6. Estrategias.....	3
6.1. Audiencia Pública:.....	3
6.2. Coordinación intra e interinstitucional.....	3
6.3. Respuesta a la ciudadanía:.....	4
6.4. Difusión:.....	4
7. Perspectiva de Familia.....	4
7.1. Esquema de los niveles de atención en el Sistema DIF Jalisco.....	5
7.2. Esquema que sitúa al programa Lunes Municipal dentro de la Perspectiva de Familia.....	6
8. Proceso Genérico de para la Operación del Programa.....	7
9. Procedimientos básicos de la operación del programa.....	8
9.1. Procedimiento para la Promoción de los Programas Estatales en los Municipios.....	8
10. Políticas de Operación.....	8
11. Sistema de Información y Evaluación.....	9
12. Funciones Generales.....	10
12.1. Del DIF Jalisco:.....	10
12.2. Del DIF Municipal:.....	10
13. Marco Jurídico.....	10

1. Reseña Histórica.

Acorde con el Plan Estatal de Desarrollo la población de Jalisco demanda servicios accesibles y cercanos a sus comunidades que, independientemente de su índole, sean confiables, oportunos, y de calidad, y que sean prestados por servidores públicos capaces y atentos.

Para lograrlo, se emprenderá una cruzada para mejorar la prestación de los servicios que actualmente ofrece el Estado y que redunde en trámites más sencillos y expeditos.

La fortaleza del Estado se refleja en la solidez de sus instituciones.

El desarrollo de la administración pública constituye un elemento básico para su adecuado funcionamiento y operación.

2. Justificación.

Jalisco requiere de un gobierno menos burocrático, más ágil, con presencia en todo su territorio y con mayor capacidad de servicio, preparado para medir y mejorar sus resultados, y para impulsar mayores facultades y atribuciones en los municipios y las regiones.

Este proyecto tiene como principal objetivo, acompañar las acciones, recursos y esfuerzos del Sistema DIF Jalisco, de forma coordinada y bajo un mismo criterio de operación, sobre la base del Plan Nacional y Estatal de Desarrollo, a fin de cubrir las demandas municipales de cada región.

3. Objetivo General e Indicadores de Medición.

Coordinar y promover que los programas de asistencia social se acerquen a los ciudadanos para facilitar la resolución de sus problemáticas generando un vínculo entre las comunidades locales, los gobiernos municipales y el del estado.

3.1. Indicadores de Medición.

Eficiencia	Costo promedio por servicio	<u>Gasto ejercido</u> No. de lunes municipales en que se participa
Eficacia	% Cobertura de Atención	<u>No. de personas canalizadas</u> No. de personas con problemas o necesidades demandando resolución
Efectividad	% de Efectividad	<u>No. de casos resueltos</u> no de casos canalizados
Legitimidad	% de satisfacción del usuario	<u>No. de usuarios satisfechos</u> Total de usuarios

4. Objetivos Específicos.

1. Solucionar las demandas de asistencia social de la población en general.
2. Difundir los programas asistenciales del Sistema DIF Jalisco, de acuerdo a sus necesidades y problemáticas, solicitadas por los DIF Municipales.

5. Población Objetivo y Servicios.

5.1. Población Objetivo.

Autoridades de los 124 municipios de Jalisco:

- Autoridades municipales DIF.
- Presidentes municipales.
- Población abierta.

5.2. Servicios.

Los servicios que se ofrecen en el Programa de Lunes Municipal ayudan a solucionar la problemática social predominante, además que los sujetos de asistencia social pueden ser derivados a otros programas del DIF e incluso a otras dependencias de Gobierno de acuerdo a la problemática que presenten.

Estos servicios se ofrecen en los 4 niveles de atención que el DIF Jalisco abarca y con ello se apoya a la familia en sus tareas fundamentales como a continuación se detallan:

Servicios con Perspectiva de Familia								
Lista de Servicios	Niveles de Atención				Tareas de la Familia a las que se apoyan			
	Promoción	Prevención	Intervención	Reintegración	Cuidado y protección	Afecto	Socialización	Capacitación para la Vida
• Asesoría y Orientación de la normatividad y operación del programa.	X				X			
• Canalización intrainstitucional e interinstitucional.			X		X			
• Capacitación sobre la normatividad y operación del programa.			X					X
• Coordinación intrainstitucional e interinstitucional.	X		X		X			

6. Estrategias.

6.1. Audiencia Pública:

Asistir a la audiencia pública establecida por el Gobierno del Estado para estar en contacto con la población y sus necesidades.

Coordinar la participación de las áreas centrales del Sistema DIF Jalisco en el evento del programa Lunes Municipal, para brindar soluciones integrales.

Así como, canalizar las demandas que requieran de procesos más complejos o coordinaciones con otras instituciones, teniendo siempre en mente la solución de las problemáticas de la ciudadanía y la agilización de trámites.

6.2. Coordinación intra e interinstitucional.

6.3. Respuesta a la ciudadanía:

Dar respuesta inmediata a las demandas que realice la población interesada, otorgando la información necesaria y/o canalizándola a las Instancias correspondientes, a través de la asesoría y orientación, así mismo el DIF Jalisco ofrece sillas de ruedas y despensas principalmente para cubrir la demanda de la población al momento.

6.4. Difusión:

Invitando a las autoridades municipales participantes y población en general, a una sesión para difundir los programas de asistencia social, a través de una carta de invitación en donde se referencia el motivo de la misma.

7. Perspectiva de Familia.

Podemos decir que el concepto de Perspectiva de Familia es una visión institucional, que posiciona a la familia como el centro y objetivo de nuestras acciones, para intervenir en su desarrollo y en el de cada uno de sus integrantes.

Entonces, la Perspectiva de Familia contempla una forma de entender y hacer las estrategias y acciones de los programas, en la que se tiene como centro a la familia sin dejar de contemplar a cada uno de sus integrantes.

Considerando que todo suceso o transformación en el seno de las familias repercute de forma visible en la sociedad y afirmando que la familia es la célula social básica, nos hace vislumbrar que cualquier malestar al interior, está directamente vinculado con la salud de cada una de las familias, lo mismo que el desarrollo social y el crecimiento

económico está relacionado con el desarrollo integral de la familia.

Por lo anterior la familia debe cumplir con funciones o tareas fundamentales que a continuación se mencionan:

- La protección y el cuidado de cada uno de sus integrantes.
- El afecto entre todos sus miembros.
- La Socialización, entendiéndose la relación de familia y comunidad y dentro de este proceso la socialización considera:
 - La Equidad Generacional.
 - La Trasmisión Cultural.
- La Capacitación para la vida con:
 - Responsabilidad.
 - La Prosocialidad

(Dichas funciones se describen en el punto 7.2).

Así como la familia cumple con tareas fundamentales, el Sistema DIF Jalisco realiza acciones mediante cuatro niveles de atención básicos para lograr el cumplimiento de sus objetivos, coadyuvando al fortalecimiento de la familia a través de la implementación y aplicación de los programas operativos, dichos niveles de atención son:

- La Promoción.
- La Prevención.
- La Intervención.
- La Reintegración (familiar, social, laboral).

(Dichos niveles de atención se describen en el punto 7.2).

Estos niveles de atención, surgen como respuesta al incremento de las problemáticas para acercar los servicios a las familias, ayudándoles a resolver sus situaciones conflictivas mediante orientación y apoyo de manera eficaz y más cercana a ellas y sus comunidades.

Todos estos niveles de atención, buscan lograr la satisfacción de las necesidades básicas y el desarrollo individual, familiar y comunitario. Asimismo, los niveles de atención, junto con los proyectos de infraestructura sustentan el desarrollo de los programas institucionales básicos y las acciones que de ellos se deriven.

En la aplicación de acciones y programas con una "Perspectiva de Familia" intervienen la sociedad en general,

asociaciones civiles y gobierno, las que de manera coordinada realizan:

- Coordinación y Concertación.
- Sensibilización y Capacitación.
- Información y Orientación.
- Difusión Masiva.
- Sistema de Vigilancia
- Evaluación.

(Para obtener mayor información respecto a este tema, consultar el documento "Perspectiva de Familia" del Sistema DIF Jalisco. En <http://apolo/manualesdif manuales operativos>).

7.1. Esquema de los niveles de atención en el Sistema DIF Jalisco.



7.2. Esquema que sitúa al programa Lunes Municipal dentro de la Perspectiva de Familia.



Esquema para Situar los programas Asistenciales, sus Estrategias y Servicios dentro de la perspectiva de Familia
Lunes Municipal



<p>La Familia y sus Tareas Fundamentales</p> <p>Protección y Cuidado</p> <p>Las familias tienen como responsabilidad la atención y cuidado de sus integrantes, especialmente los más vulnerables. Contemplan las necesidades básicas como son alimento, salud y seguridad.</p> <p>Ataecto</p> <p>Dentro de este rubro se contemplan los derechos fundamentales que debemos fomentar, como: el derecho a tener una vida digna y sin violencia entre todos los miembros de la familia, el derecho a ser queridos y aceptados tal como somos, los derechos de los niños y las niñas entre otros.</p> <p>Socialización</p> <p>La familia desempeña funciones clave dentro de la sociedad, como son: el proveer conocimientos, habilidades, virtudes y relaciones que permiten que una persona viva la experiencia de pertenencia a un grupo social más amplio. Las relaciones interpersonales –que la familia origina, nutre y salvaguarda aporta la raíz del sentido de todas las actividades estructurales de la política, la comunicación colectiva o la economía. La familia es una comunidad en una amplia red de comunidades con las que se interactúa cotidianamente, los puntos importantes de la socialización son: <i>Equidad Generacional</i> y <i>Transmisión cultural</i>.</p> <p>Capacitación Para la Vida</p> <p>El aprender a convivir con los demás y de alguna manera al mismo tiempo que ser responsables de nosotros mismos, el preocuparnos por los demás se convierte en tareas básicas que en ocasiones se dejan a un lado, por lo que el desarrollar ciertas características individualmente y en común con los demás es prioritario.</p> <p>Responsabilidad La familia incide a las personas que la conforman en el compromiso con las normas justas, con la promoción y defensa de sus derechos, pero también con el cumplimiento de responsabilidades y obligaciones; inicia a las personas que la constituyen en el compromiso con las normas justas, con el cumplimiento de sus deberes, con la búsqueda no sólo de bienes placenteros sino de valores que exigen esfuerzo, constancia y disciplina.</p> <p>Prosocialidad Es el conjunto de comportamientos que favorecen a otras personas o grupos, aumentan la probabilidad de generar una reciprocidad en las relaciones sociales, mejorando la unidad, identidad, creatividad e iniciativa de las personas y las familias.</p>	<p>Niveles de Atención</p> <p>Promoción</p> <p>Se refiere a la realización de actividades con el objeto de llevar a la población a un nivel de vida con mejores condiciones sociales, utilizando estrategias de difusión principalmente. Es la actividad que fomenta el fortalecimiento de aquellos elementos que constituyen el desarrollo integral de la familia y que difunden directamente, una cultura familiar.</p> <p>Prevención</p> <p>En este nivel se toman las medidas necesarias con vistas a evitar que se replen las problemáticas existentes en la población vulnerable. Incluye actividades de previsión para identificar y apoyar en la disminución de las causas de vulnerabilidad y en la eliminación de las problemáticas y conflictos que pudieran surgir.</p> <p>Intervención</p> <p>Comprende la realización de acciones que ayuden a minimizar los efectos de las problemáticas existentes en los grupos vulnerables. Es el conjunto de acciones que disminuyen, impiden o desarticular todo aquel elemento o ámbito que representa un factor de riesgo para la salud de la familia.</p> <p>Reintegración</p> <p>Realizar acciones que ayuden a los integrantes de los grupos vulnerables a volver a formar parte de la sociedad, mediante la integración familiar, laboral, escolar y social.</p>	<p>Objetivo General: Asesoría y orientación (S). Coordinación intrasistémica (S) e Difusión (E).</p>	<p>Objetivo general:</p>	<p>Objetivos específicos: todos. Canalización intrasistémica (S). Coordinación intrasistémica (S). Audiencia Pública (E). Coordinación intrasistémica (E). Respuesta a la ciudadanía (E). Funciones del DIF Jalisco: todas. Funciones del DIF Municipal: todas. Políticas de operación: todas.</p>	<p>Capacitación(S).</p>	
	<p>Objetivo general:</p>					

Simbología:(E) Estrategia, (S) Servicio Este programa interviene indirectamente.

8. Proceso Genérico de para la Operación del Programa.

Desarrollo Humano	DIF Jalisco	Municipios
<p>1. Realiza la convocatoria para la audiencia del Lunes Municipal.</p> <p>7. Coordina la logística general del evento, asiste a la reunión y dirige la respuesta institucional a la demanda pública.</p> <p>13. Recibe resultados de los casos atendidos en la consulta pública.</p>	<p>2. Recibe convocatoria y la transmite a los sistemas DIF Municipales, para que participen.</p> <p>3. Se coordina con las Direcciones para la promoción de los programas, brindando atención a la población asistente.</p> <p>4. Solicita a poyo con infraestructura y logística para la reunión, al DIF Municipal sede.</p> <p>8. Asiste a la audiencia pública y recibe solicitudes de apoyo por parte de la población participante, en coordinación con DIF Municipal.</p> <p>10. Analiza la problemática y determina si se le puede dar ayuda inmediata o si necesita canalización.</p> <p>11. Si es requerido, se deriva el caso a la dirección o dependencia correspondiente para su resolución.</p> <p>12. Realiza el informe de resultados sobre los casos resueltos al Programa Lunes Municipal Estatal.</p>	<p>5. Realiza preparativos para la realización del evento.</p> <p>6. Informa al Gobierno del Estado y DIF Jalisco sobre la infraestructura y logística disponible para la realización del evento.</p> <p>9. Participa en el desarrollo del evento y la atención a la población en la consulta pública.</p>

9. Procedimientos básicos de la operación del programa.

9.1. Procedimiento para la Promoción de los Programas Estatales en los Municipios.

DIF Jalisco	Municipio Sede y Municipios participantes
<p>1. Solicita apoyo con infraestructura y logística para realizar una reunión alterna a la del Sr. Gobernador con Presidentes Municipales, con el fin de difundir los Programas Asistenciales Estatales.</p> <p>3. Convoca a las autoridades municipales que participan en el Lunes Municipal, a la reunión de difusión.</p> <p>5. Se presentan los temas y programas de interés a los municipios convocados.</p> <p>7. Captan solicitudes o demandas de los municipios participantes.</p> <p>8. El Trabajador Social quien es el filtro da respuesta a las solicitudes hechas por los municipios y se les programa la atención.</p>	<p>2. Realiza preparativos para la realización del evento.</p> <p>4. Los Municipios participantes reciben invitación y asisten a la reunión.</p> <p>6. Si algún programa expuesto en la reunión es de interés para algún municipio, realiza solicitud a los representantes del DIF Jalisco.</p> <p>9. Recibe información sobre la respuesta de su solicitud y procede a realizar las acciones correspondientes.</p> <p>10. Exponen proyectos o programas de asistencia social, en los municipios, en beneficio de la población objetivo, con la finalidad de ser valorados por los municipios asistentes para su operación.</p>

10. Políticas de Operación.

- Este programa entra en operación a través de la convocatoria de la Secretaría de desarrollo Humano.
- Se deberá atender al usuario derivado a través del número de folio y papeleta expedida por el área de filtro del programa Lunes Municipal Estatal, que en el caso de DIF Jalisco es el Trabajador Social quien es el primer contacto y/o deriva u otorga el apoyo.
- La atención que proporcione el DIF Jalisco, en el marco de la audiencia pública, se llevará a cabo de forma

inmediata y expedita, lo que implica proporcionar en ese mismo instante información al demandante sobre como y en que forma recibirá la solución a su problemática.

4. En caso de que el DIF Municipal y el DIF estatal no cuenten con los recursos para solucionar directamente la demanda del usuario, se realizará un sondeo rápido para detectar la institución u OSC que puede apoyarlo,

así mismo, se canalizará en ese mismo momento al demandante.

5. La atención que se proporcione al Usuario será de forma directa, personal, cordial y abierta.
6. Se realizará un seguimiento constante y preciso de los casos que sean derivados por otras Instancias del Gobierno Estatal, por parte del DIF Jalisco.

11. Sistema de Información y Evaluación.

Formatos de control interno:

- DIF-LMU-01 Control de Casos.

 <p>GOBIERNO DE JALISCO PODER EJECUTIVO</p>		 <p>DIF JALISCO</p>			
<p>DIRECCIÓN DE APOYO REGIONAL Y MUNICIPAL PROGRAMA LUNES MUNICIPAL CONTROL DE CASOS</p>					
REGIÓN: _____		MUNICIPIO SEDE: _____			
FECHA: _____					
No. de Folio	Caso	Usuario	Municipio	Dirección Responsable	Proceso de atención

12. Funciones Generales.

12.1. Del DIF Jalisco:

1. Participar activamente en la operación del Programa Estatal Lunes Municipal.
2. Captar y atender las demandas de la población asistente a la audiencia pública.
3. Otorgar asesoría y apoyo a los sistemas municipales en la aplicación y ejecución de los programas del DIF Jalisco.
4. Coordinarse con los DIF Municipales para la preparación y logística del evento alterno, sobre la difusión de los programas asistenciales estatales.
5. Proporcionar los resultados de los casos a través de correo al programa Lunes Municipal Estatal.
6. Establecer una planeación con las diversas áreas que apoyan en el programa de Lunes Municipal.

12.2. Del DIF Municipal:

1. Participar en la operación del programa en coordinación con el Sistema DIF Jalisco.
2. Solicitar las asesorías que ofrece DIF Jalisco respecto a la operación de los programas.
3. Proporcionar los informes requeridos a nivel central y/o por las autoridades pertinentes.

13. Marco Jurídico.

Atribuciones:

Ley General de Asistencia Social.

La cual aparece en el diario oficial del 9 de enero de 1986, al Sistema Nacional le corresponde establecer las normas y políticas que deberán observar los sistemas estatales y municipales, sobre la base de la coordinación inter-institucional para el fortalecimiento de los programas en el ámbito nacional.

Por su parte, los sistemas estatales tienen la responsabilidad de prestar y coordinar los servicios asistenciales en su entidad, así como establecer los lineamientos, normas y objetivos que orienten las acciones en ese nivel de gobierno.

Finalmente, en los Sistemas Municipales recae la responsabilidad de la prestación de los servicios asistenciales a los grupos sociales desamparados en el ámbito municipal, con el encargo fundamental de operar los programas institucionales, directamente en las comunidades.

Plan estatal de Desarrollo 2001-2007

5.5 Objetivos generales y estrategias.

Modernización y eficiencia
gubernamental

Objetivo general 1. Incrementar la eficiencia y eficacia de los servicios gubernamentales y optimizar el manejo de los recursos del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado.

La población de Jalisco demanda servicios accesibles y cercanos a sus comunidades que, independientemente de su índole, sean confiables, oportunos, y de calidad, y que sean prestados por servidores públicos capaces y atentos.

Para lograrlo, se emprenderá una cruzada para mejorar la prestación de los servicios que actualmente ofrece el Estado y que redunde en trámites más sencillos y expeditos.

Desarrollo institucional del Poder Ejecutivo

Objetivo general 3. Impulsar el desarrollo institucional del Poder Ejecutivo con el fin de incrementar su capacidad de gestión.

La fortaleza del Estado se refleja en la solidez de sus instituciones.

El desarrollo de la administración pública constituye un elemento básico para su adecuado funcionamiento y operación.

Jalisco requiere de un gobierno menos burocrático, más ágil, con presencia en todo su territorio y con mayor capacidad de servicio, preparado para medir y mejorar sus resultados, y para impulsar mayores facultades y atribuciones en los municipios y las regiones.

Estrategias:

Estrategia 3.1 Impulsar la desconcentración, descentralización y desregulación administrativa.

Es fundamental el traslado de las competencias pertinentes, las facultades y los recursos a los municipios y regiones, para que las decisiones se tomen en los lugares en los que se suscitan las necesidades.

Líneas de acción:

- Adecuar el sistema de desconcentración administrativa al modelo consignado en el Plan Estatal de Desarrollo 2001-2007.
- Ajustar el ámbito de competencias del Ejecutivo estatal para transferir aquellas que, por su clara vinculación con los problemas locales, puedan ser asumidas o ejercidas por los ayuntamientos, de manera concurrente con el Estado.
- Acordar y llevar a cabo la transferencia ordenada de competencias y recursos hacia municipios y regiones.
- Impulsar el mejoramiento regulatorio y la simplificación administrativa.
- Ampliar el número de servicios a disposición del ciudadano, que puedan ser prestados a distancia.
- Evaluar el esquema de operación de las unidades regionales de servicios estatales (UNIRSE).
- Fomentar la asignación de mayor participación a los municipios para la atención de obras y servicios públicos.

Meta:

Incrementar las competencias y recursos transferidos a los municipios del estado.

Estrategia 3.2 Homologar el marco normativo de los organismos públicos descentralizados para su desarrollo.

Es necesario alinear los objetivos y la operación de los organismos públicos descentralizados con los lineamientos del Plan Estatal de Desarrollo 2001-2007, con el propósito de establecer una concordancia entre los servicios que los organismos proporcionan a la ciudadanía y el desarrollo del estado, sin menoscabo de su autonomía de gestión.

Líneas de acción:

- Actualizar las bases normativas de constitución entre los organismos públicos descentralizados.
- Adecuar los criterios de coordinación entre los organismos públicos y paraestatales de conformidad con los objetivos del Plan Estatal de Desarrollo 2001-2007.
- Modernizar el marco normativo de otras formas de gestión y actuación pública: comisiones, consejos, entre otros.

Meta:

Contar con un marco normativo homologado para todos los organismos públicos descentralizados e integrarlos a un proceso de eficiencia, eficacia y de efectividad en el ejercicio de su gestión.

Estrategia 3.3 Implantar y desarrollar el Servicio Civil de Carrera, como base de la profesionalización del servidor público.

Integrar y mantener a mejores servidores públicos ofrece la oportunidad de contar con un gobierno más eficiente, sensible y profesional.

Impulsar el desarrollo integral del servidor público mediante la capacitación reconocimiento y promoción en el Sistema de Servicio Civil de Carrera, que permita garantizar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios, aunado a métodos y sistemas de evaluación de su desempeño.

Líneas de acción:

- Constituir los órganos de supervisión del Servicio Civil previstos en la Ley.
- Realizar el seguimiento y control del Sistema del Servicio Civil de carrera en el Poder Ejecutivo del Estado.

- Establecer alianzas y convenios con las instituciones de educativas para la profesionalización de los servidores públicos.
- Desarrollar mecanismos de definición y certificación de competencias laborales.

Objetivo general 5. Optimizar la administración de la hacienda pública dentro de un marco de legalidad, transparencia y justicia.

Se promoverá un auténtico federalismo, fundado en la coordinación y cooperación respetuosa con las autoridades federales y los municipios.

De igual manera, se apoyará y respaldará a aquellas propuestas que resulten pertinentes para alcanzar una reforma hacendaría integral en materia de coordinación fiscal.

Sistema para el Desarrollo Integral de
La Familia Jalisco

Dirección de Apoyo Regional y Municipal
Dirección de Desarrollo Organizacional

Guadalajara, Jal. 2006.

Av. Alcalde No. 1220 Tel. 30-30-38-00

Col. Miraflores

<http://sistemadif.jalisco.gob.mx>



GOBIERNO
DE JALISCO
PODER E EJECUTIVO

