



Sistema DIF Jalisco

Gestión Institucional



Manual Operativo

“Ventanilla Única”

Dirección: Trabajo Social y Vinculación
Área / Departamento: Vinculación y Normatividad

Entra en vigor a partir de: Junio 2006	Sustituye: Si	Código: TRS-MOP-VU-1
-------------------------------------------	------------------	-------------------------

Manual Operativo del Programa Ventanilla Única

Distribución: A todas la áreas del Sistema y 124 Sistemas DIF Municipales

Elaboración y coordinación:

Dirección de Trabajo Social y Vinculación
Dirección de Desarrollo Organizacional

Autorizaciones

Vinculación y Normatividad	Dirección de Trabajo Social y Vinculación
Dirección de Desarrollo Organizacional	Subdirección General de Promoción y Desarrollo Municipal

DIF-OYM-01

Índice

1. Reseña Histórica	2
2. Justificación.....	2
3. Objetivo General e Indicadores de Medición.....	3
3.1. Indicadores de Medición.....	3
4. Objetivos Específicos.....	4
5. Población Objetivo y Servicios.....	4
5.1. Población Objetivo.....	4
5.2. Servicios.....	4
6. Estrategias.....	5
6.1. Establecimiento de ventanillas únicas.....	5
6.2. Capacitación a responsables de ventanilla única.....	5
6.3. Supervisión a Ventanillas Únicas.....	5
6.4. Seguimiento en la atención del solicitante.....	5
6.5. Propuestas para la atención integral de los casos de familias críticas de segundo nivel.....	5
7. Perspectiva de Familia.....	6
7.1. Esquema de los niveles de atención en el Sistema DIF Jalisco.....	7
7.2. Esquema que sitúa al programa de Ventanilla Única dentro de la Perspectiva de Familia.....	8
8. Proceso General para la Operación del Programa Ventanilla Única.....	9
9. Procedimientos.....	10
9.1 Procedimiento para la promoción de Ventanilla Única.....	10
9.2. Procedimiento para la capacitación de responsables de Ventanillas Únicas.....	11
9.3. Procedimiento para la supervisión de Ventanillas Únicas.....	12
9.4. Procedimiento para el seguimiento de casos de Ventanilla Única de la Dirección de Trabajo Social y Vinculación.....	13
9.5. Procedimiento para el seguimiento de casos en las Ventanilla Únicas de DIF municipales y áreas del DIF Jalisco.....	14
9.6. Procedimiento para el análisis de casos en la Comisión Coordinadora de Trabajo Social.....	15
10. Políticas de Operación.....	16
10.1. Referentes a la operación del programa Ventanilla Única.....	16
11. Sistema de Información y Evaluación.....	17
12. Funciones generales.....	24
12.1. DIF Jalisco:.....	24
12.2. DIF Municipales:.....	24
13. Marco Jurídico.....	25

1. Reseña Histórica.

Desde la creación del Sistema DIF Jalisco, el primer contacto de los sujetos de la asistencia social que acuden a solicitar apoyo a la institución ha sido con el personal administrativo de los módulos de información, quienes una vez que se realiza el registro, se orientan para que recurran a las áreas que deben ser atendidos.

En el año de 1996 el departamento de Trabajo Social instala al interior de sus servicios la Unidad de Atención Primaria, área en la que los solicitantes de apoyo que recurrían al departamento eran atendidos por un Trabajador Social quien en el primer momento registraba la información básica del solicitante y a través de una entrevista realizaba un diagnóstico preliminar para determinar si cubría el perfil de sujeto de la asistencia social o si correspondía la atención en esa área. En el caso de ser procedente se le asignaba turno de atención en el programa a que correspondía, pero en el caso de no serlo se le orientaba o derivaba a otro servicio dentro o fuera de la institución.

Implantar la Unidad Primaria permitió al Departamento de Trabajo Social en su momento y actualmente a la Dirección de Trabajo Social y Vinculación, el orientar debidamente a los beneficiarios de la asistencia social sobre los programas que existen en relación a su solicitud y los procedimientos para acceder a la atención, con lo que evitan canalizaciones innecesarias, gastos, tiempo perdido y molestias.

En otro sentido el implementarla ha permitido eficientar la actividad del personal técnico y operativo, que ya no se distrae atendiendo casos que no corresponden a sus servicios.

Con este modelo, a partir de 2003 se plantea estructurar el servicio de “Ventanilla Única” del DIF Jalisco, que coordina el establecimiento y operación de las Ventanillas Únicas bajo la responsabilidad de Trabajadores Sociales en las áreas donde se tiene mayor afluencia de solicitantes y los servicios que requieren no dependen directamente de la instancia receptora; además de promover la implementación de ventanilla única en los sistemas DIF municipales que cuentan con un equipo estructurado de Trabajo Social y la naturaleza del servicio lo amerita.

2. Justificación.

Debido a la necesidad preponderante de ofrecer servicios más eficientes y reducir los tiempos de respuesta, nace este programa que contribuye directamente a este fin. Los usuarios de los servicios de trabajo social se canalizan adecuadamente considerando sus requerimientos, puesto que el personal encargado para ello cuenta con los conocimientos suficientes para desempeñar su labor e identificar si la persona es sujeta de asistencia social.

Realizando un trabajo coordinado se pretende dar una atención más profesional e integral al usuario de los servicios de trabajo social.

Este programa interviene en la canalización para la solución de las problemáticas sociales predominantes

en nuestro Estado, entre las que se encuentran:

- Callejización.
- Abandono o desamparo.
- Disfunción familiar.
- Trabajo infantil.
- Explotación sexual.
- Insuficiencia alimentaria.
- Embarazo adolescente.
- Adicciones.
- Desempleo.
- Deserción escolar.
- Inequidad de género.
- Mal uso del tiempo.
- Rezago en inteligencia emocional y valores.
- Abuso sexual.
- Suicidio.
- Migración.

- Violencia intrafamiliar.

3. Objetivo General e Indicadores de Medición.

Establecer el primer contacto con el usuario, verificar que sea sujeto de asistencia social, orientarlo sobre las alternativas de solución a la problemática planteada, canalizarlo al área o instancia correspondiente a la atención requerida y realizando el seguimiento para que la atención sea de calidad, oportuna y eficaz.

3.1. Indicadores de Medición.

Eficiencia	Costo promedio por servicio % Productividad del Personal	$\frac{\text{Gasto ejercido}}{\text{No. de servicios otorgados}}$ $\frac{\text{No. de servicios otorgados}}{\text{No. de personal del programa}}$
Eficacia	% Cobertura de Atención	$\frac{\text{No. de usuarios atendidos respecto a su problemática}}{\text{No. de usuarios que acuden a ventanilla única}}$
Efectividad	% de Efectividad	$\frac{\text{No. de canalizaciones programadas}}{\text{No. de canalizaciones realizadas}}$
Legitimidad	% de satisfacción del usuario	$\frac{\text{No. de usuarios satisfechos}}{\text{No. de encuestas aplicadas}}$ $\frac{\text{No. de usuarios que se quejaron}}{\text{Total de usuarios}}$

4. Objetivos Específicos.

1. Mejorar la calidad de los servicios de Trabajo Social, brindando orientación y/o canalización oportuna y adecuada a los solicitantes de servicios de asistencia social.
2. Identificar los perfiles de los usuarios dentro de su contorno familiar y social a fin proporcionar el servicio requerido por las instancias y personal adecuado a las problemáticas presentadas a quien realmente lo necesite y no saturar los servicios asistenciales.
3. Verificar que el usuario reciba la atención en las áreas o instancias a las que son canalizados.
4. Contribuir en la atención integral de los casos de familias críticas de segundo nivel, que se atienden en las diferentes áreas del Sistema DIF Jalisco con la participación de un equipo multidisciplinario, con la finalidad de lograr su resolución.

5. Población Objetivo y Servicios.

5.1. Población Objetivo.

Toda la población que acude a las Ventanilla Únicas de las áreas de Trabajo Social del Sistema DIF Jalisco y Sistemas DIF municipales a solicitar apoyos o servicios asistenciales.

5.2. Servicios.

Los servicios que se ofrecen en el Programa de “Ventanilla Única” atienden de manera conjunta tanto a la persona que solicita el servicio, así como a su familia, además que pueden ser derivados a otro nivel de atención.

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
1. Asesoría y orientación: operación y social.		X	X		X	X	X	X
2. Capacitación de la normatividad y operación.	X	X	X	X	X			X
3. Canalización: intrainstitucional e interinstitucional.			X	X	X	X		X
4. Eventos de inauguración e intercambio de experiencias.		X	X	X	X			
5. Investigación documental.		X	X		X			
6. Supervisión de casos y ventanilla única.			X		X	X	X	X

6. Estrategias.

6.1. Establecimiento de ventanillas únicas.

Instalando las ventanillas únicas en las áreas que se requieran, las cuales están a cargo de trabajadores sociales coadyuvando con ello a mejorar la calidad del servicio y eficientar las actividades del personal operativo de sus áreas dedicado a la atención de las familias vulnerables que acuden a solicitar servicios asistenciales.

6.2. Capacitación a responsables de ventanilla única

Desarrollando reuniones de capacitación a los responsables de los módulos de ventanilla única sobre aspectos metodológicos y operativos para proporcionar la atención adecuada a los solicitantes de apoyos y servicios de acuerdo a los objetivos del programa.

6.3 Supervisión a Ventanillas Únicas.

Controlando el funcionamiento de las ventanillas únicas a través de visitas periódicas y coordinación permanente para el manejo unificado de los criterios de operación.

6.4. Seguimiento en la atención del solicitante.

A través de la canalización de los usuarios a las áreas o instituciones adecuadas a la problemática presentada y en coordinación con las diferentes áreas de DIF Jalisco, DIF municipales, y organismos e instituciones a los que se canalizan los usuarios para su atención. Además de dar el seguimiento para conocer la atención proporcionada y registrar en la respuesta respectiva.

6.5. Propuestas para la atención integral de los casos de familias críticas de segundo nivel.

Elaborando propuestas para la atención integral a las familias sujetas de la asistencia social que atiende trabajo social en las diferentes áreas del sistema y que por su complejidad se evalúan y analizan en la Comisión Coordinadora de Trabajo Social.

Fortaleciendo la coordinación interna de las áreas de Trabajo Social y las diversas profesiones que en ellas convergen, para ampliar las redes de apoyo que coadyuven en la solución de cada problemática presentada.

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 Transmisión 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/manualesoperativos>).

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



8. Proceso General para la Operación del Programa Ventanilla Única.

Usuario.	DIF Jalisco (Ventanilla única).	Instituciones Asistenciales, ONG's y DIF Municipales.
<p>1. Acude a solicitar el servicio.</p> <p>5. Se presenta al área o DIF municipal al que fue canalizado.</p> <p>7. Recibe orientación y en su caso apoyo para solventar su problemática.</p>	<p>2. Aplica la entrevista inicial, verifica que el usuario sea sujeto de asistencia social y lo registra.</p> <p>3. Realiza diagnóstico inicial y orienta sobre las alternativas de solución a la problemática presentada.</p> <p>4. Deriva internamente o canaliza externamente para la atención procedente.</p> <p>8. Da seguimiento a los casos derivados a las áreas del DIF Jalisco o canalizados a las Instituciones u Organismos encargados de la atención a la solicitud planteada.</p> <p>10. El personal del programa Asistencia Operacional da seguimiento a los casos canalizados a DIF municipales.</p> <p>11. El coordinador de Ventanilla Única elabora concentrado mensual de las canalizaciones enviadas y orientaciones efectuadas.</p>	<p>6. Recibe canalización de DIF Jalisco y atiende coordinándose con el área canalizadora en la atención del caso.</p> <p>9. Envía contra canalización al área que derivó el caso, informando el servicio o apoyo proporcionado.</p>

9. Procedimientos.

9.1 Procedimiento para la promoción de Ventanilla Única.

Coordinación de Ventanilla Única	Área o DIF municipal propuesto para la implementación del programa
<p>1 Establece contacto con el responsable del área o DIF municipal donde se propone implementar el programa para analizar su viabilidad</p>	<p>5 Analiza los resultados del registro de población con lo que sustentará la necesidad o no de la Ventanilla Única y determinará su implementación de acuerdo a los recursos humanos y materiales disponibles</p>
<p>2 Presentación del programa al responsable del área o DIF municipal</p>	<p>6 De haber una respuesta positiva se programará una reunión con los responsables de los diferentes programas para exponer la propuesta de Ventanilla Única</p>
<p>3 Revisión del flujo diario de usuarios de primera vez que requieren atención, orientación y/o canalización</p>	<p>8 Asigna un Trabajador Social para cubrir el puesto de Ventanilla Única</p>
<p>3-a Si no existe un registro diario de usuarios, se realizará un ejercicio de registro durante dos días</p>	<p>10 Inicia la operación de Ventanilla Única</p>
<p>4 Presentación de los resultados del ejercicio realizado</p>	
<p>7 Prepara y expone al grupo la propuesta de Ventanilla Única, enfatizando sobre el procedimiento de atención de usuarios</p>	
<p>9 Realiza la capacitación y acompañamiento al Trabajador social asignado</p>	

9.2. Procedimiento para la capacitación de responsables de Ventanillas Únicas.

Trabajadores Sociales responsables de Ventanillas Únicas.	Coordinador de Ventanilla Única.
<p>5. Participa activamente en las reuniones bimestrales de capacitación y en las que se convoque en forma extraordinaria según las necesidades del servicio.</p> <p>6. Evalúa las reuniones realizadas y propone nuevas estrategias o temas de capacitación.</p> <p>7. Aplica los conocimientos adquiridos.</p>	<p>1. Elabora el programa anual de capacitación para los responsables de Ventanilla Únicas, en coordinación con el Programa de Investigación y Modelos de Intervención de Trabajo Social.</p> <p>2. Prepara la carta descriptiva de cada una de las capacitaciones.</p> <p>3. Contacta a ponentes o participantes de acuerdo al tema establecido.</p> <p>4. Coordina la logística de las reuniones.</p> <p>8. Informa los resultados de la capacitación a la jefatura del departamento de Vinculación y Normatividad.</p> <p>9. Incluye en una carpeta los documentos de la preparación, ejecución y evaluación de la capacitación realizada, los cuales se archivan en el apartado: Capacitación Ventanilla Única y sirven como referencia para evaluar el funcionamiento de los módulos y programar la capacitación subsiguiente.</p>

9.3. Procedimiento para la supervisión de Ventanillas Únicas.

Trabajadores Sociales responsables de Ventanillas Únicas.	Coordinador de Ventanilla Única.
<p>4. Proporciona la información necesaria para contribuir a la supervisión.</p> <p>5. Muestra al supervisor los documentos propios del programa que ha aplicado en el mes anterior a la supervisión, los cuales deben estar organizados de acuerdo a los lineamientos del programa establecido.</p> <p>8. Proporciona al coordinador de Ventanilla Única los informes mensuales para la captura y manejo según los fines del programa y la Dirección de Trabajo Social y Vinculación.</p> <p>9. Establece acuerdos y compromisos para avanzar en la operación de su Ventanilla Única.</p> <p>12. Informa al coordinador de Ventanilla Única los avances o logros en los acuerdos establecidos previamente.</p>	<p>1. Elabora cronograma anual de visitas de supervisión y lo confirma o reestructura mensualmente.</p> <p>2. Realiza visita de supervisión a las Ventanilla Únicas en operación.</p> <p>3. Aplica el formato de supervisión en la primera visita realizada.</p> <p>6. Revisa el uso, llenado y organización de los documentos utilizados y hace las observaciones pertinentes.</p> <p>7. Observa la actitud y aspectos técnicos del responsable de Ventanilla Única durante la entrevista a usuarios y los reporta en el formato de supervisión.</p> <p>10. Anexa el formato de supervisión en el expediente de la Ventanilla Única supervisada.</p> <p>11. En las supervisiones subsecuentes utiliza el formato de nota de seguimiento de supervisión, se da continuidad a los acuerdos previos y se establecen nuevos adecuándose a las nuevas circunstancias del servicio y se incluye en el expediente.</p>

9.4. Procedimiento para el seguimiento de casos de Ventanilla Única de la Dirección de Trabajo Social y Vinculación.

Trabajadores Sociales de ventanillas únicas, Instituciones y/o DIF municipales receptores.	Ventanilla Única de las oficinas centrales DIF Jalisco.	Programa Asistencia Operacional.
<p>5. Recibe la canalización e inicia el proceso de atención de acuerdo a los servicios con que cuenta su institución, área o DIF municipal.</p> <p>6. Una vez proporcionado el servicio elabora una contracanalización y la hace llegar a la ventanilla única emisora, informando el avance o resolución del caso.</p>	<p>1. Elabora documento de SICATS por duplicado y entrega una copia al beneficiario y otra a la Coordinación de Registro y Seguimiento para el Control y Estadística; en caso que se canalice a los DIF Municipales se entrega una copia al programa de Asistencia Operacional para su seguimiento.</p> <p>2. Elabora mensualmente el listado de canalizaciones enviadas.</p> <p>7. Solicita avances de los casos canalizados a las áreas de Trabajo Social de DIF Jalisco e instituciones.</p> <p>9. El coordinador lleva el control estadístico de las canalizaciones enviadas.</p>	<p>3. Recibe copia de las canalizaciones realizadas por Ventanilla Única enviadas a DIF municipales.</p> <p>4. Cada Trabajador Social del programa se coordina con los DIF Municipales a su cargo para el seguimiento y recepción de las contracanalizaciones con los avances o resolución del caso.</p> <p>8. Informa a Ventanilla Única los avances, número de contracanalización y fecha de respuesta.</p>

9.5. Procedimiento para el seguimiento de casos en las Ventanilla Únicas de DIF municipales y áreas del DIF Jalisco.

Trabajadores Sociales de Ventanillas Únicas, Instituciones y/o DIF municipales receptores.	Ventanillas Únicas de DIF municipales y áreas del DIF Jalisco.
<p>2. Recibe la canalización e inicia el proceso de atención de acuerdo a los servicios con que cuenta su institución, área o DIF municipal.</p> <p>3. Una vez proporcionado el servicio elabora una contracanalización y la hace llegar a la ventanilla única emisora, informando el avance o resolución del caso.</p>	<p>1. Elabora documento de SICATS y proporciona una copia al beneficiario, la cual entregará en el área o institución a la que fue canalizado.</p> <p>4. Solicita avances de los casos canalizados a las áreas de Trabajo Social de DIF Jalisco e instituciones.</p> <p>5. Registra en su control de canalizaciones la fecha de recepción y número de contracanalización, así como las observaciones al caso.</p> <p>6. Adjunta la contracanalización a la copia del SICATS enviado y la hoja de entrevista aplicada y lo incluye en la carpeta de canalizaciones enviadas.</p>

9.6. Procedimiento para el análisis de casos en la Comisión Coordinadora de Trabajo Social.

Miembros de la COCOTS	Secretario Técnico de la COCOTS
<p>2. Participan en la revisión y, en su caso modificación, del reglamento interno de la Comisión, para su aprobación y aplicación.</p> <p>6. De acuerdo al cronograma de reuniones previamente establecido en la comisión, el área o persona co-responsable de la organización se encarga de la logística en coordinación con el Secretario Técnico de la COCOTS.</p> <p>8. Presentan en cada reunión mensual o las que se convoquen en forma extraordinaria, los casos que en sus áreas de intervención se estén manejando y que ameriten la intervención de la COCOTS.</p> <p>9. Realizan la revisión, análisis y evaluación de los casos, proponen alternativas de solución a las problemáticas planteadas y se establecen compromisos para colaborar en las acciones presentadas.</p> <p>12. Participan en la evaluación y presentación de resultados de la COCOTS.</p>	<p>1. Elabora en coordinación con el Programa Investigación y Modelos de Intervención de Trabajo Social y bajo la supervisión del jefe del departamento de Vinculación y Normatividad, el programa, reglamento interno y metodología de la COCOTS.</p> <p>3. Convoca a las reuniones mensuales y/o extraordinarias de la Comisión.</p> <p>4. Revisa en coordinación con cada responsable, los casos a tratar en la Comisión.</p> <p>5. Participa en la logística de cada una de las asambleas, en coordinación con los miembros co-responsables designados por la Comisión, para cada reunión de Trabajo.</p> <p>7. Dirige la reunión de la Comisión y coordina el análisis de casos.</p> <p>10. Reúne los documentos generados en la preparación, ejecución y evaluación de cada una de las reuniones de la Comisión y los integra en el expediente anual de la COCOTS.</p> <p>11. Informa a la jefatura del Departamento de Vinculación y Normatividad los resultados de cada una de las reuniones.</p>

10. Políticas de Operación.

10.1. Referentes a la operación del programa Ventanilla Única.

1. Los responsables de las ventanillas únicas brindarán al usuario una atención con calidad y calidez.
2. El Trabajador Social responsable de Ventanilla Única dependerá en el aspecto normativo de la coordinación de Ventanilla Única de la Dirección de Trabajo social y Vinculación.
3. Trabajo Social de Ventanilla Única brindará orientación, información y canalización oportuna y eficaz al usuario para la atención de su problemática.
4. Todas las personas, solicitantes – usuarios de apoyos y servicios de Trabajo Social serán inscritos en el registro diario de población, con el fin de llevar la estadística actualizada de usuarios.
5. Trabajo social de Ventanilla Única verificará si el usuario es sujeto de asistencia social registrándolo en el padrón de beneficiarios y en base al diagnóstico social inicial o lo canalizará de acuerdo a la problemática presentada a los servicios internos de DIF Jalisco, DIF Municipales o a otras instituciones u organismos de asistencia social.
6. Cuando el apoyo o servicio solicitado no es proporcionado por el DIF municipal o área receptora, el usuario será canalizado al área o DIF municipal que le corresponda utilizando el formato de SICATS
7. Si el usuario no es sujeto de asistencia social se le orientará sobre los proveedores de servicios no asistenciales.
8. El Coordinador de Ventanilla Única brindará asesoría, asistencia operativa y capacitación a los (as) Trabajadores (as) Sociales responsables de las ventanillas únicas en operación.
9. El Trabajador Social informará, en el formato establecido para tal efecto, las actividades realizadas diariamente, y lo enviará semanalmente a la Dirección de Trabajo Social para su captura y control.
10. La entrevista – orientación deberá requisitarse invariablemente en el documento establecido para tal efecto.
11. El trabajador social llevará el control de las contra canalizaciones recibidas.
12. El coordinador del programa de Ventanilla Única realizará visitas periódicas a las ventanillas únicas con el fin de supervisar, evaluar y dar seguimiento a las acciones que se están realizando, así como proporcionar la asistencia técnica para el funcionamiento de las mismas.
13. El Trabajador Social responsable de Ventanilla Única acudirá a las reuniones bimestrales de

- capacitación y a las que se convoquen de manera extraordinaria como parte de un proceso de mejora continua del servicio.
14. El Coordinador de ventanilla única participará en la Comisión Coordinadora de Trabajo Social de DIF Jalisco como secretario técnico.
 15. El tiempo de aplicación de la entrevista deberá ser máximo 20 minutos; en casos especiales puede rebasar hasta los 30 minutos.
 16. Se utilizarán en todas las ventanillas únicas los formatos propios establecidos para su funcionamiento: Entrevista – Orientación, Canalización, informe diario de actividades, concentrado mensual de actividades y registro diario de usuarios.
 17. Las herramientas de trabajo proporcionados serán exclusivos para la Ventanilla Única, y cada trabajador social se hará cargo del buen uso apropiado de los mismos.
 18. Cada Ventanilla Única contará con los siguientes directorios: DIF municipales y estatales, Catálogo de Servicios (SICATS), IJAS, Instituciones a nivel municipal y regional (para DIF municipales), ONG a nivel municipal y regional (para DIF municipales).
 19. Como documentos rectores contará con el Código de Asistencia Social, el manual técnico para la atención de casos y los lineamientos propios de su DIF municipal.
 20. Orden de los documentos. En una carpeta con broche “baco”, se acomodarán en el siguiente orden:

- a) Orientaciones por municipio y fecha.
- b) Canalizaciones Intra-DIF, separadas por área a la que fue enviado en cada uno de estos apartados se ordena por fecha, por último se le anexan sus respectivas contra- canalizaciones.
- c) Canalizaciones Interinstitucional se separan por Institución y/o DIF municipal y fecha.
- d) Información, por municipio y fecha.

11. Sistema de Información y Evaluación.

Formatos que integran el expediente:

- DIF-TRS-09 Entrevista – Orientación.
- DIF-TRS-43 SICATS.
- DIF-TRS-55 Guía de Supervisión.
- DIF-TRS-55A Nota de seguimiento de supervisión.
- DIF-TRS-55B Cuestionario de servicio.

Registros y reportes:

- DIF-TRS-56 Concentrado Mensual de Actividades y Servicios.
- DIF-TRS-60 Informe diario de actividades nivel central.

DIF-TRS-55 Guía de Supervisión.

GUÍA DE SUPERVISIÓN	
<p>DIRECCION DE TRABAJO SOCIAL Y VINCULACIÓN DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN Y NORMATIVIDAD VENTANILLA UNICA</p>	
<p>FECHA: _____ VENTANILLA ÚNICA _____ No. de Registro _____ TRABAJADOR SOCIAL RESPONSABLE DE LA V. U. _____</p>	
<p>1. Describir el proceso que utiliza la Trabajadora Social en atención al usuario por primera vez. (o anexar diagrama de proceso).</p>	
1	5
2	6
3	7
4	8
<p>2. Describir el proceso que utiliza la Trabajadora Social cuando llega un usuario con SICATS. (o anexar diagrama de proceso).</p>	
1	5
2	6
3	7
4	8
<p>3. Señalar las Herramientas de Trabajo que utiliza:</p> <p>a) Formato Entrevista-Orientación. b) Formato SICATS. c) Catalogo SICATS. d) Registro de Población. e) Directorio de IJAS. f) Directorios de DIF municipales y estatales. g) Informe diario de actividades. Otro: _____</p>	
<p>4. Número de usuarios que atiende por día (validar en su registro). <input type="text"/></p>	
<p>5. Canalizaciones Intra-DIF realizadas por día.</p> <p>a) 01 a 05 Servicio más solicitado: <input type="text"/></p> <p>b) 06 a 10</p> <p>c) Mas de 10</p>	
<p>6. Canalizaciones Interinstitucionales realizadas por día.</p> <p>a) 01 a 05 Institución más solicitada: <input type="text"/></p> <p>b) 06 a 10</p> <p>c) Más de 10</p>	

DIF-TRS-55 Pág 1 de 3

7. Numero de canalizaciones Intra DIF registradas:
_____ periodo: _____

8. Número de canalizaciones Interinstitucionales registradas:
_____ periodo: _____

9. De las canalizaciones enviadas, ¿Cuántas respuestas ha recibido con la resolución? _____ Periodo _____

10. Número de orientaciones registradas:
_____ Periodo: _____

11. Tiempo de duración, en la aplicación de la entrevista-orientación.

a) 10 a 15 minutos.
b) 16 a 20 minutos.
c) Mas de 21 minutos.

12. Cuando la Trabajadora Social realiza una canalización el tiempo es de:

<input type="checkbox"/>	a) 10 a 20 minutos
<input type="checkbox"/>	b) 21 a 25 minutos
<input type="checkbox"/>	c) Mas de 25 minutos

13. ¿Utiliza el formato establecido para el registro diario de población?
Si _____ No _____
Observaciones _____

14. Mantiene el orden de los documentos de trabajo:

a) Separa las entrevistas en orden cronológico.
b) Tiene carpeta de los SICATS que envía.
c) Ordena las contracanalizaciones que recibe.
d) Todo lo tiene en una carpeta, separado por hojas intermedias.
e) No cuenta con nada archivado.

15. Trato de la Trabajadora Social hacia los usuarios (observar)

Respeto	Descortesía	Indiferencia
Calidez	Tardanza	Otros: (mencione)
Confianza	Amabilidad	

16. Aplicar tres encuestas de salida a usuarios e incluirlas como parte de la supervisión

DIF-TRS-55 Pág 2 de 3

DIF-TRS-56 Concentrado Mensual de Actividades y Servicios.

CONCENTRADO MENSUAL DE ACTIVIDADES Y SERVICIOS										DIF			
Dirección de Trabajo Social y Vinculación													
Programa Ventanilla Única													
MES	AÑO									ÁREA O DIF MUNICIPAL			
POBLACION ATENDIDA POR GRUPOS DE EDAD													
PROCEDENCIA	MENORES (0-17 AÑOS)				ADULTOS (18-59 AÑOS)				ANCIANOS (60 Y MAS)		SUBTOTAL		TOTAL
	H	M			H	M			H	M	H	M	
ZONA METROPOLITANA													
CABECERA MUNICIPAL													
COMUNIDADES/COLONIAS													
OTROS MUNICIPIOS													
OTROS ESTADOS													
EXTRANJERO													
TOTAL													
NUMERO DE APOYOS Y SERVICIOS POR GRUPOS DE EDAD Y PROCEDENCIA													
POBLACION BENEFICIADA	PROCEDENCIA	MENORES		ADULTOS		ANCIANOS		SUBTOTAL		TOTAL	MONTO		
APOYOS Y/O SERVICIOS OTORGADOS		0-17 años		18-59		60 y más					DIF	TOTAL	
		H	M	H	M	H	M	H	M		JALISCO		
DESPENSAS	GUADALAJARA												
	TLAQUEPAQUE												
	TONALA												
	ZAPOPAN												
	CABECERA MPAL.												
	OTROS MUNICIPIOS												
	OTROS ESTADOS												
SUBTOTALES													
RACIONES ALIMENTICIAS	GUADALAJARA												
	TLAQUEPAQUE												
	TONALA												
	ZAPOPAN												
	CABECERA MPAL.												
	OTROS MUNICIPIOS												
	OTROS ESTADOS												
SUBTOTALES													
ORIENTACIÓN	GUADALAJARA												
	TLAQUEPAQUE												
	TONALA												
	ZAPOPAN												
	CABECERA MPAL.												
	OTROS MUNICIPIOS												
	OTROS ESTADOS												
SUBTOTALES													

Orientación
DIF-TRS-56

Pág 1 de 2

DERIVACIÓN	GUADALAJARA											
	TLAQUEPAQUE											
	TONALA											
	ZAPOPAN											
	CABECERA MPAL.											
	OTROS MUNICIPIOS											
	OTROS ESTADOS											
SUBTOTALES												
CANALIZACIÓN	GUADALAJARA											
	TLAQUEPAQUE											
	TONALA											
	ZAPOPAN											
	CABECERA MPAL.											
	OTROS MUNICIPIOS											
	OTROS ESTADOS											
SUBTOTALES												
DESCENTRALIZACION	GUADALAJARA											
	TLAQUEPAQUE											
	TONALA											
	ZAPOPAN											
	CABECERA MPAL.											
	OTROS MUNICIPIOS											
	OTROS ESTADOS											
SUBTOTALES												
ACTIVIDADES	NUMERO											
INFORMACIÓN												
ENTREVISTA												
MEMOS, OFICIOS, SOLICITUDES, ETC.												
MESAS DE TRABAJO INTRADIF No./Horas												
CAPTURA DE INFORMACIÓN: No./Horas												
EVENTOS: FECHA/NOMBRE/HORAS												
Seguimiento de casos: No.												
Supervisión - Casos												
Supervisión - Programas												
Capacitación - Operación												
Capacitación Normatividad												
Capacitación recibida: Sesiones / Asistentes / Horas												

ELABORÓ: _____ Vo. Bo. JEFATURA: _____

DIF-TRS-56

Pág 2 de 2

DIF-TRS-60 Informe diario de actividades nivel central.

FECHA		NOMBRE			ID-DIF	Sexo/Edad	FECHA DE NACIMIENTO (DD/MM/AA)	No. de Expediente	Subsecuencia		Municipio donde radica (1)	Tipo de apoyos y servicios (3)	Costo Total	(4) Aportaciones			Derivación (5)	Canalización (6)	Determinante del Problema (7)	(8) Diagnóstico Presuntivo	Vulnerabilidad o Problemática (9)	Atención por Programa Operativo (10)	ENTREVISTA	Estudios (11)	Visita (12)	Coordinación (13)	Caso (14)	Motivo de cierre de Caso (15)
		Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre (S)					P	S				DIF Jalisco	DIF Mpal.	Otros												

PLAN SOCIAL	FECHA	TOTAL DE ASISTENTES		No. DE SESIONES	GRUPOS FORMADOS
		H	M		

Firma del Trabajador Social _____ Vo. Bo. Coordinador _____

12. Funciones generales.

12.1. DIF Jalisco:

1. Promover e implementar los módulos de Ventanilla Única en las áreas de Sistema y DIF municipales que por la naturaleza del servicio se requiera.
2. Coordinar a los Trabajadores Sociales de las Ventanillas Únicas.
3. Brindar capacitación, asesoría y supervisión a los Trabajadores Sociales de las Ventanillas Únicas.
4. Coadyuvar en la integración del padrón de beneficiarios de asistencia social.
5. Realizar informes de los casos atendidos y registrados en la

Ventanilla Única para llevar el control estadístico de servicios, apoyos y actividades.

6. Controlar el seguimiento de los casos canalizados por Ventanilla Única.
7. Fungir como secretario técnico de la Comisión Coordinadora de Trabajo Social de DIF Jalisco (COCOTS).

12.2. DIF Municipales:

1. Atender a los usuarios del interior del estado, que lo soliciten, a través de la ventanilla única establecida, sean o no sujetos de asistencia social, canalizando, orientando e informando acerca de las posibles soluciones o instituciones en su caso que pueden ayudar a solucionar su caso.

2. Brindar atención a los usuarios que le sean canalizados por el Sistema DIF Jalisco.
3. Realizar contra-canalización al Sistema DIF Jalisco, indicando el apoyo otorgado al usuario que fue canalizado a dicho DIF Municipal.

13. Marco Jurídico.

Atribuciones según la Ley de Asistencia Social:

Capítulo I, art. 2.

Para los efectos de esta ley se entiende por asistencia social, el conjunto de acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que ayuden a impulsar el desarrollo integral del individuo así como, la protección física, mental y social de personas en estado de necesidad, desprotección o desventaja física y mental hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva.

Capítulo II, art. 13.

El organismo para el logro de sus objetivos debe realizar las siguientes funciones:

- I.-promover y prestar servicios de asistencia social.
- II.-apoyar el desarrollo de la familia y de la comunidad.

Código de Asistencia Social.

Artículo 5.

Son sujetos de asistencia social de manera prioritaria los siguientes:

I.-menores en estado de abandono, desamparo, desnutrición o maltrato.

II.-alcohólicos y farmacodependientes cuando por estas causas se encuentran en estado de abandono o indigencia.

III.-mujeres en periodo de gestación o lactancia carentes de recursos económicos o maltratadas.

IV.-senescentes que se encuentren en estado de desamparo marginación o maltrato

V.-personas con discapacidad en los términos de este ordenamiento

VI.-indigentes

VII.-familiares que dependen económicamente de quienes se encuentran privados de su libertad por causas penales y que por ello queden en estado de desamparo o indigencia.

VIII.-familiares directos hasta el primer grado ascendentes, descendentes, o colaterales que dependan económicamente de quienes hayan perdido la vida y que sus circunstancias socioeconómicas lo ameriten.

IX.- las víctimas de la comisión de delitos en estado de abandono.

X.- las personas afectadas por un desastre y que queden en estado de necesidad o desamparo.

XI.-personas que por alguna enfermedad se encuentren en estado de abandono.

Artículo 6.

El solicitante de los servicios asistenciales a que se refiere este código deberá estar previamente en el registro

asistencial social. Si no está inscrito al momento de solicitarlos se le registrará en el acto.

Artículo 7.

Los servicios de asistencia social que se otorguen a las personas que lo soliciten serán gratuitos cuando sus posibilidades económicas no les permitan aportar una cuota de recuperación.

Plan Estatal de Desarrollo.

2. Oportunidades para todos.

2.1. Introducción.

La aspiración de desarrollo de los jaliscienses requiere satisfacer las necesidades básicas de la población y apoyar el desenvolvimiento de las capacidades y talentos de las personas, de forma que todos y cada uno tengan alternativas para decidir de entre varias opciones, siempre en el marco de respeto al orden jurídico y de ética profesional y social.

El compromiso del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado en el sentido de generar oportunidades para toda la población implica asumir un papel de gobierno promotor y generador de condiciones que propicien que cada jalisciense pueda desarrollar plenamente sus capacidades y mejorar la calidad de vida de sus familias.

Los jaliscienses merecen cristalizar sus expectativas y tener posibilidades de aprovechar mejor sus potencialidades. Ello requiere que, además de satisfacer las necesidades básicas de la población, todos asuman una estrategia para canalizar las habilidades y los conocimientos de los jaliscienses y desarrollar las instituciones de manera

que contribuyan en el logro de las aspiraciones de la sociedad.

Es necesario que las instituciones respalden el esfuerzo, la iniciativa y creatividad de las personas, que favorezcan la participación, la cooperación y la solidaridad ciudadanas tendientes a mejorar el bienestar social de las y los jaliscienses.

2.4. Objetivos generales y estrategias.

Objetivo general 1. Promover una convergencia entre la política social y las políticas para el desarrollo económico.

Estrategia 1.1 Conducir una política social proactiva.

La conducción de una política social proactiva requiere abordar las diversas situaciones de pobreza con opciones y estrategias que permitan la movilización de las personas y comunidades, a través de programas integrales que promuevan el desarrollo social equilibrado en las regiones de Jalisco consideradas como prioritarias; elaborar a corto, mediano y largo plazos los planes regionales para lograr el bienestar y el desarrollo sustentable de cada una de ellas; integrar objetivos y acciones específicas para abatir rezagos, frenar el deterioro ambiental; reconstruir las economías microregionales, y establecer políticas de multicooperación para integrar las iniciativas locales y regionales a cadenas productivas superiores.

Con base en la experiencia obtenida en los últimos años, la sociedad y el gobierno mantendrán proyectos de intervención en los sectores de población con menores oportunidades bajo las siguientes orientaciones:

- Propiciar que las comunidades se transformen en sujetos de su propio desarrollo.

- Diseñar y operar, bajo la guía de metodologías participativas, los proyectos de generación de valor que vengán a asegurar el autosostenimiento de las familias en niveles dignos de bienestar.
- Respetar, conservar y fortalecer las características culturales de las personas que habitan estas regiones.
- Impulsar la coordinación de esfuerzos de las instituciones del sector privado y de la sociedad organizada.

5. Gobierno cercano y transparente.

5.1. Introducción.

El propósito fundamental del Gobierno es asegurar a los ciudadanos el goce efectivo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución. La administración pública juega un papel relevante mediante el ejercicio responsable de sus funciones políticas básicas y la prestación regular, eficiente y oportuna de servicios y bienes de calidad. En este sentido, una administración pública de calidad es también condicionante del desarrollo humano y social: puede restringirlo o potenciarlo

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.

Estrategia 1.2 Establecer sistemas para la racionalización de los recursos.

Se impulsará e incentivará en cada servidor público una cultura de aprovechamiento de todos los bienes, activos y recursos públicos ya que la racionalidad de los recursos constituye una estrategia básica para mejorar la atención que requiere la población y posibilitar que los servicios públicos lleguen a más ciudadanos.

Ejercer de manera racional el presupuesto, el uso de la infraestructura y los diversos insumos públicos son imperativos ineludibles.

Líneas de acción:

- Promover el cuidado y la correcta utilización de los recursos públicos, aplicando métodos y sistemas de trabajo enfocados a incrementar su eficiencia.

Estrategia 1.3 Mejorar la cobertura, calidad y acceso a los servicios públicos.

Todos los habitantes deben tener la posibilidad de recibir servicios oportunos, con calidad e indiscutible trato humano, para que exista una relación cercana, incluyente y de confianza entre el Gobierno y la ciudadanía.

Líneas de acción:

- Impulsar la descentralización y desconcentración de los servicios públicos.

- Ampliar la cobertura de los servicios para llegar a más personas y lugares.

Meta:

Facilitar al ciudadano servicios públicos de calidad y buen trato, ampliando su cobertura y acceso.

Sistema para el Desarrollo Integral de
La Familia Jalisco

Dirección de Trabajo Social y Vinculación
Dirección de Desarrollo Organizacional

Guadalajara, Jal. 2006.

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

Col. Miraflores

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

