



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO.  
ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL.  
DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO.

PROPUESTA PARA DISMINUIR EL TIEMPO DE ATENCION EN CASOS  
ESPECIALES DEL DIF



CASO PRACTICO QUE PRESENTA LA  
LIC. ANDREA GEORGINA SANCHEZ  
GARCIA. PARA OBTENER EL DIPLOMA  
DE ESPECIALIZACION DE TRABAJO  
SOCIAL EN EL SECTOR SALUD.

CIUDAD UNIVERSITARIA

FEBRERO

1997.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## ÍNDICE

	Página.
Introducción	1
Capítulo 1 Administración.	3
1.1. Definición	3
1.2. El proceso administrativo	3
1.3. Elementos	3
1.3.1 Planeación	3
1.3.2 Programación y Organización	4
1.3.3 Integración	5
1.3.4 Dirección y Ejecución.	5
1.3.5 Evaluación y Control.	6
Capítulo 2 Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia	7
2.1. Antecedentes	7
2.1.1 Marco Jurídico	7
2.1.2 Políticas	8
2.1.3. Objetivo	9
2.1.4 Funciones	9
2.1.5 Estructura Orgánica	11
2.2. Dirección de Rehabilitación y Asistencia Social.	13
2.2. 1. Objetivo	13
2.2.2. Funciones	13
Capítulo 3 Coordinación Técnica de Orientación Ocupacional	
3.1. Subprograma	15
3.2. Objetivos	15
3.2.1 Objetivo General	15
3.2.2. Objetivos Específicos	15
3.3. Servicios	16
3.4. Recursos Humanos.	16
3.5. Organización	16
3.6. Definición de las Ayudas	19

3.7. Criterios	20
3.8.Recolección de la Información	21
3.9.Situación Encontrada	21
Capítulo 4 Propuesta.	
4.1.Presentación	24
4.2.Manual de Procedimientos	25
4.3.Síntesis de la Propuesta	32
5. Conclusiones	34
Anexos.	36
Bibliografía.	50

## INTRODUCCIÓN

Conocer cuáles son las causas que ocasionan el rezago en la atención/solución de las peticiones hechas a la subdirección de asistencia social del DIF, fue la inquietud que motivo el desarrollo de la presente investigación, ya que se pudo determinar que se invierten en promedio 47 días hábiles por petición, cifra por demás excesiva, si tomamos en cuenta que el 90% de las peticiones están directamente relacionadas con problemas de salud, y requieren de una solución inmediata, debido a que se pone en riesgo la vida del solicitante y/o beneficiario. De allí la importancia de atender dicho problema.

Así mismo resulta importante mencionar que la asistencia social forma parte esencial del derecho constitucional a la salud y la institución encargada de otorgarlo es el DIF quien debe de cumplir su cometido y el no hacerlo o hacerlo fuera de tiempo pone en duda su capacidad de respuesta a la población más vulnerable y que más apoyo requiere.

Con el propósito de conocer de manera precisa cuales son las actividades donde se detiene el proceso atención/solución de las peticiones, se realizó un seguimiento de su manual de procedimientos. Llamado "otorgamiento de subsidios y/o bienes para casos especiales" Con el fin primordial de proponer las medidas adecuadas para mejorar la oportunidad y disminuir el tiempo de solución en las peticiones, mismas que serán plasmadas en la tramitación de un nuevo manual de procedimientos y que se plantea en la propuesta de la presente investigación.

En el desarrollo de la investigación se utilizó la metodología deductiva, por lo que primero ubicaremos el problema enmarcado en el proceso administrativo y posteriormente se hablara a grandes rasgos del DIF, para posteriormente dedicarse por completo al análisis del manual antes mencionado.

Por lo anterior en el capítulo 1 se hablará de manera general del proceso administrativo y su importancia dentro de cualquier organismo, a fin de que cumpla de manera oportuna con sus objetivos.

En el capítulo 2, se describe de manera genérica al Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, también en este apartado se hablará de la Dirección de Rehabilitación y Asistencia Social

El capítulo 3, contempla el análisis de la Coordinación Técnica de Orientación Ocupacional, que ejecuta el procedimiento a revisar, punto fundamental del desarrollo de la presente investigación.

A continuación se presentará en el capítulo 4, la propuesta para reducir el tiempo invertido en el procedimiento estudiado, que consistirá en la elaboración de un nuevo manual de procedimientos..

Finalmente se darán las conclusiones generales del presente trabajo.

## CAPITULO 1

## **1.- ADMINISTRACIÓN.**

### **1.1. Definición.**

La administración, debe de entenderse como la "ciencia que estudia y maneja la interacción de acciones humanas en las organizaciones con el fin de lograr los objetivos con máxima eficiencia" <sup>1</sup> .

Desde una óptica práctica, "es el proceso o conjunto sistematizado de procedimientos a través de los cuales es posible orientar eficazmente los recursos disponibles, sean estos de tipo técnico, económico, material o humano hacia la consecución o logro de un propósito." <sup>2</sup>

### **1.2. El proceso administrativo.**

Este consiste en presentar de manera ordenada una serie de elementos, en tiempo y forma. Con el objetivo de alcanzar propósitos específicos.

### **1.3 Elementos.**

#### **1.3.1. Planeación.**

La planeación es el primer elemento del proceso administrativo y consiste en un conjunto de aspectos sistematizados, que permite tomar decisiones racionales en el presente para modificar situaciones deseadas en el futuro, además debe ser congruente con la esencia interna y externa de la organización. De lo anterior deben obtenerse planes o programas, es decir, un sistema integrado, en donde se analiza la situación que se quiere

---

<sup>1</sup> La administración científica. material de autoinstrucción no 8 IMSS.1993, pag 9

<sup>2</sup> Idem



resolver y se toman decisiones. Se debe también, precisar los objetivos y enunciar las decisiones políticas y estrategias para lograr los objetivos.

Toda organización en proceso de creación, o que ya este funcionando y cualquiera que sea su objetivo requiere prever la forma en que ejecutará sus actividades futuras.

Para planificar su futuro toda organización debe de :

- Cualificar sus metas de desarrollo.
- Compatibilizar el tiempo, los recursos de los que dispone y las medidas en relación a las políticas y metas de desarrollo.
- Mejorar el uso de los recursos.

Así se tiene que la planeación se basa en la elaboración de un sistema integrado de decisiones que establezca el marco de referencia para las actividades de una organización. En resumen, busca una estructura jerárquica de medios y objetivos.

### **1.3.2. Programación y organización.**

En la programación se da una interrelación armónica y técnica bien dispuesta entre las jerarquías, las funciones y las particularidades en la utilización de los recursos físicos y tecnológicos de una organización con el fin de obtener mayor eficiencia y eficacia. También se encarga de trasladar el plan en su totalidad o sus partes a un cuadro de tiempo, tanto en el sentido técnico, económico y humano.

En la organización se articulan jerarquías y funciones, indican las reglas y principios para la elaboración de proyectos detallados de acción y fija las metas cuantitativas de la actividad a realizarse, determina los recursos materiales y humanos, necesarios y específicos, los métodos de trabajo y las actividades que deben de ejecutarse. Para lo anterior se sigue un proceso que parte del análisis sustantivo de los problemas, la política (decisiones tomadas) y poder llegar a lo concreto, es decir, a los procedimientos de ejecución.

En la programación se funden secuencialmente los objetivos. políticas y procedimientos.

### **1.3.3. Integración.**

Su función es dotar al organismo de los diversos recursos que requiere para su eficiente desempeño. Al planear y organizar deben de tomarse en cuenta los recursos financieros, materiales, técnicos y humanos con que podrá contarse, así la integración se haya estrictamente ligada con la planeación y la organización.

La integración de los diversos recursos es una función que destaca con mayor peso al inicio de la organización, posteriormente se convierte en función permanente durante el funcionamiento de la misma, ya que de manera constante se necesitará de dotar al organismo de los recursos financieros, materiales y humanos que requiere.

### **1.3.4. Dirección y ejecución.**

Dentro de este elemento se da la coordinación, conducción y vigilancia del individuo o grupo a fin de que se ejecuten las actividades con anterioridad determinadas, para el mejor funcionamiento de la organización.

Se encarga de poner en acción a los subordinados :

- Ejerce la autoridad.
- Coordina todos los esfuerzos de todos los miembros del grupo.
- Toma sobre la marcha las decisiones pertinentes
- Supervisa la tarea que cada uno de los miembros lleva a cabo.

La esencia de la dirección es ejercer la función directa, esto es la conducción coordinada de los hombres hacia los objetivos comunes. Dentro de la dirección la administración de recursos humanos cobra importancia debido a que la autoridad es una forma jerarquizada de relaciones humanas y debe de entenderse como un proceso aplicado a concretar y conservar el esfuerzo, conocimientos, salud y habilidades de los miembros de la organización en beneficio del individuo y de la propia organización.

### **1.3.5. Evaluación y control.**

Este elemento debe de entenderse como un conjunto de procedimientos establecidos con la finalidad de identificar, en las acciones ejecutadas y en su resultado las desviaciones, el cumplimiento de los objetivos. Su esencia es corregir, adecuar y hasta modificar substancialmente los planes iniciales.

Es dentro de la evaluación que se ubica el problema a estudiar, ya que se hará la revisión del un manual de procedimientos " otorgamiento de subsidios y/o bienes para casos especiales". Pero primero se debe de conocer de manera general las funciones y objetivo de la institución en la que se encuentra inmerso dicho procedimiento a fin de poder descender a lo específico y analizar las actividades particulares de ejecución del ya citado manual.

El proceso administrativo es importante para el buen funcionamiento de cualquier organismo, más aún si este organismo tiene que cumplir con la importante función de otorgar asistencia social, como es el caso del DIF, ya que permite hacer una revisión constante del cumplimiento de objetivos y poder determinar fallas, con el fin primordial de que el servicio que se presta sea otorgado de manera oportuna y el usuario recibirá una atención adecuada.

Por lo anterior, en el siguiente capítulo se dará un panorama general del DIF y de la Dirección de Rehabilitación y Asistencia Social.

## CAPITULO 2

## **2.- SISTEMA NACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA.**

### **2.1 Antecedentes**

El Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia nació en enero de 1977, a partir de la fusión del Instituto Mexicano para la Infancia, IMPI, con el Instituto Mexicano de Asistencia a la Niñez, IMAN.

La fusión del IMPI con el IMAN, que dio a luz al DIF, tuvo el propósito de reunir en un solo organismo la responsabilidad de coordinar los programas gubernamentales de asistencia social y en general de las medidas en favor del bienestar de las familias mexicanas.

#### **2.1.1 Marco Jurídico.**

- El derecho a la salud, se contempla como una de las garantías individuales dentro de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, referida en el título Primero, capítulo 1º, artículo 4º
- La Ley General de Salud del 7 de febrero de 1984, hace referencia sobre el derecho a la protección de la salud que tiene toda persona y del disfrute de los servicios de salud y de asistencia social, esta última considerada como parte integrante de la salud.
- El 9 de enero de 1986, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, la Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social, derivada de la Ley General de salud. Con la finalidad de establecer las bases y procedimientos de un Sistema Nacional de Asistencia Social, que promueva los servicios asistenciales y coordine el acceso de los mismos, garantizando la concurrencia y colaboración de la Federación, las Entidades Federativas y los sectores social y privado. Esta Ley determina como sujetos de atención a menores y ancianos en estado de

abandono, discapacitados y personas carentes de recursos socio económicos. Así mismo establece que el organismo encargado del desempeño de la presente Ley es el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, determinado como un “ organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios y tiene como objetivo la promoción de la asistencia social ”<sup>3</sup>

- El 13 de septiembre de 1993 se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el estatuto orgánico del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, que establece su organización y las funciones de cada una de las áreas que lo conforman.

### **2.1.3.Políticas**

El DIF es la institución que articula la política asistencial del gobierno y los grupos ciudadanos, como tal constituye un factor estratégico de la política social del Estado mexicano.

El DIF cuenta con diversos programas que se aglutinan e torno a cinco políticas institucionales : mejoramiento del estado nutricional, asistencia a discapacitados, promoción del desarrollo familiar y comunitario, protección y asistencia a la población en desamparo y la defensa de los derechos del menor, la mujer y la familia.

---

<sup>3</sup> Ley Sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social, Diario Oficial de la Federación, México, 1986, pág. 35

#### **2.1.4. Objetivo.**

“Promover la asistencia social, a través de la prestación de servicios en ese campo, la interrelación sistemática de acciones que en la materia llevan a cabo las instituciones públicas”.<sup>4</sup>

Por asistencia social debe de entenderse, lo que indica el artículo 3º la Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social, que la establece como “ El conjunto de acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social de personas en estado de necesidad, desprotección o desventaja física y mental, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva”

Sus actividades y servicios se orientan a la promoción del bienestar social de la niñez, la familia y la comunidad.

#### **2.1.5. Funciones.**

Realiza las siguientes :

- Promover y prestar servicios de asistencia social.
- Apoyar el desarrollo de la familia y la comunidad.
- Realizar acciones de apoyo educativo para la integración social y de capacitación para el trabajo a los sujetos de la asistencia social..
- Promover e impulsar el sano crecimiento físico, mental y social de los menores.
- Proponer a la Secretaría de Salud, en su carácter de administradora del patrimonio de la beneficencia pública, programas de asistencia social que contribuyan al uso eficiente de los bienes que lo componen.

---

<sup>4</sup> Qué es el DIF, qué hace. Sistema Nac Para el Desarrollo Integral de la Familia. Mexico, 1995, pag. 5

Fomentar y apoyar las asociaciones y sociedades civiles, así como a todo tipo de entidades privadas cuyo objetivo sea la prestación de servicios de asistencia social, sin perjuicio de las atribuciones que al efecto correspondan a otras instituciones.

- Operar establecimientos de asistencia social en beneficio de menores en estado de abandono, de ancianos desamparados y minusválidos sin recursos.
- Llevar a cabo en materia de privación de invalidez y de rehabilitación de inválidos en centros no hospitalarios, con sujeción a la Ley General de Salud.
- Realizar estudios e investigaciones sobre asistencia social, con la participación, en su caso, de las autoridades asistenciales de las entidades federativas y de los municipios.
- Realizar y promover la capacitación de recursos humanos para la asistencia social.
- Participar con la Secretaría de Salud en el Sistema Nacional de información sobre la asistencia social.
- Prestar servicios de asistencia jurídica y de orientación social a menores, ancianos, minusválidos y en general a personas sin recursos.
- Apoyar el ejercicio de la tutela de los incapaces que corresponda al Estado, en los términos de la Ley respectiva.
- Poner en disposición del Ministerio Público los elementos a su alcance en la protección de los incapaces y en los procedimientos civiles y familiares que les afectan, de acuerdo con las disposiciones legales correspondientes.
- Realizar estudios e investigaciones en materia de invalidez.
- Participar en programas de rehabilitación y educación especial.



- Promover como conducto de la Secretaría de Salud y coordinadamente con los gobiernos de las entidades federativas y municipales, el establecimiento de centros y servicios de rehabilitación somática, psicológica, social y ocupacional.
- Participar en el ámbito de la competencia del organismo, en la coordinación de asociaciones que realicen los diferentes sectores en beneficio de la población afectada por casos de desastre.
- Recomendar y promover el establecimiento de organismos de asistencia social en las entidades federativas y municipales y prestar a éstos apoyo y colaboración técnica y administrativa.
- Emitir opinión sobre el otorgamiento de donativos y apoyo a instituciones públicas o privadas que actúen en el ámbito de la asistencia social.

#### **2.1.6. Estructura Orgánica.**

- Dirección General
- Subdirección General de Operación.
- Subdirección General de Asistencia y Concertación.
- Oficialía Mayor.
- Contraloría Interna
- Instituto Nacional de Salud mental.
- Dirección de Asistencia Jurídica.
- Unidad de Comunicación Social.
- Dirección de Promoción y Desarrollo Social.
- Dirección de Rehabilitación y Asistencia Social.
- Dirección de Concertación y Apoyo a Programas.
- Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.
- Dirección de Programación, Organización y Presupuesto.  
(Ver anexo 1 y 2 )

El DIF se rige por una Junta de Gobierno, un Patronato y un Director General.

La Junta de Gobierno está constituida por los secretarios de Salud, Gobernación, Hacienda y Crédito Público, Educación Pública y Trabajo y Previsión Social, además de los titulares del Departamento del Distrito Federal, la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, la Compañía Nacional de Subsistencias populares, el Instituto Mexicano del Seguro Social, el Instituto de Seguridad y Servicios para los Trabajadores del Estado, la Lotería Nacional y Pronósticos para la Asistencia Pública. En la Junta de Gobierno participa también el Director General del DIF, quien es nombrado en ese cargo por el presidente de la república.

A su vez, el Patronato del DIF está conformado por 11 miembros, encabezados por la esposa del presidente de la república. Con el ánimo de conformar un órgano más activo, a mediados de 1995 se invitó a participar a un grupo de mujeres y hombres representantes de muy variadas disciplinas y opiniones. Así se busca que además de una instancia de gobierno y un órgano para la obtención de recursos, el Patronato constituya un motor de trabajo del DIF y un instrumento de análisis y evaluación de sus programas.

La Dirección General del DIF cuenta con el apoyo de dos subdirecciones que se ocupan de coordinar en dos grandes áreas todas las acciones de la institución. La Subdirección de Asistencia y Concertación cuida el desempeño de los programas para beneficio de menores, jóvenes, discapacitados, ancianos y población en desamparo. Por su parte, la Subdirección de Operación es responsable de las acciones de ayuda alimentaria y mejoramiento y del estado de nutrición, desarrollo comunitario, a la vez, se hace cargo del vínculo institucional de los DIF estatales.

## **2.2.- Dirección de rehabilitación y asistencia social.**

### **2.2.1 Objetivo.**

“Cumplir con los programas institucionales de asistencia a minusválidos y protección y asistencia a población en desamparo.”<sup>5</sup>

Para ello proporciona servicios de rehabilitación no hospitalarias y asistencia social en las unidades operativas de su competencia. También vigila el cumplimiento de la normatividad vigente, con la finalidad de promover mejoras en los niveles de salud y contribuir a la integración social y productiva de personas objeto de la asistencia social.

### **2.2.2. Funciones.**

- Establecer y controlar las políticas y lineamientos de rehabilitación y asistencia social de la institución.
- Dirigir, supervisar y evaluar, el programa de protección y asistencia de población en desamparo.
- Establecer, organizar, controlar y evaluar conforme a la normatividad vigente, los programas específicos para proporcionar servicios de prevención de la invalidez, rehabilitación integral y asistencia social a la población marginada y de escasos recursos en las unidades operativas bajo su responsabilidad, a nivel nacional.
- Establecer, coordinar y evaluar, las normas y lineamientos en materia de prevención de la invalidez, rehabilitación de minusválidos y asistencia social a personas sujetos de asistencia social en el D.F. y en el interior del país.
- Establecer, coordinar y evaluar los sistemas, políticas y procedimientos

---

<sup>5</sup> Idem

para la operación, funcionamiento y control de los centros de rehabilitación y las unidades de asistencia social, bajo su responsabilidad.

- Promover y concertar con los DIF estatales y municipales, acciones que permitan y faciliten proporcionar asistencia social a la población marginada de los estados.
- Dirigir proyectos de investigación sobre los recursos del país para proporcionar servicios de rehabilitación.
- Proponer a la Subdirector General de Asistencia y Concertación, las medidas de modernización y simplificación administrativa para mejorar la eficiencia en la administración de los recursos y la eficiencia en el cumplimiento de sus objetivos.

Esta Dirección se estructura en dos Subdirecciones : Rehabilitación y Asistencia y Social. De esta última depende el Departamento de Servicios Asistenciales, cuyo objetivo es otorgar servicios asistenciales a población sujeto de asistencia social y en desamparo. Para lo cual cuenta con tres coordinaciones técnicas; la de investigación y enseñanza; de hogares sustitutos y finalmente la de orientación ocupacional. La cual será estudiada en el siguiente apartado

## CAPITULO 3

### **3.- COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL.**

#### **3.1. Subprograma.**

La Coordinación Técnica de Orientación Ocupacional, operacionaliza el subprograma de Ayudas y Orientación Ocupacional para población marginada y de escasos recursos, que existe desde 1974 el cual se ejecuta en la zona metropolitana del Distrito Federal, mismo que se describe a continuación.

#### **3.2. Objetivos**

##### **3.2.1 Objetivo general.**

“Proporcionar asesoría, orientación y asistencia a personas desamparadas, en estado de abandono, carente de recursos y/ o minusválidos. A fin de coadyuvar a la solución de su problemática. A través de ayudas económicas y /o subsidios familiares.”<sup>6</sup>

##### **3.2.2 Objetivos específicos.**

- Procurar que el solicitante, beneficiario o grupo familiar, participen en la superación de su problemática a través de la asesoría y orientación proporcionada en cada caso proponiendo alternativas de solución.
- Suministrar ayuda económica emergente (única vez), cuando ésta permita solucionar una necesidad específica.
- Coordinar acciones conjuntas intra y extrainstitucionales, para el logro de alternativas de solución en la atención de casos.

Esta coordinación atiende todas las peticiones de apoyo derivadas de la Subdirección General de asistencia y Concertación y se denominan

---

<sup>6</sup> Manual de Procedimientos para el otorgamiento de subsidios y/o bienes para casos especiales, DIF, México, 1995, pág. 13

casos especiales. También por aquellas peticiones que en forma espontánea se presentan en la oficina de la coordinación citada, llamados casos ordinarios.

Por cuestiones políticas se le da prioridad a los casos especiales precisamente por que es importante para la institución mantener una buena imagen ante la sociedad.

### **3.3 Servicios.**

La coordinación técnica de orientación ocupacional, otorga dos servicios, el de bolsa de trabajo y el de asistencia social, misma que atiende casos especiales y casos ordinarios.(ver anexo 3)

Cabe aclarar que se excluirá el servicio de bolsa de trabajo y su respectivo subprograma, ya que únicamente la investigación se centra en la atención de casos especiales

### **3.4. Recursos humanos.**

El personal con el que cuenta la coordinación técnica de orientación ocupacional es el siguiente:

Un coordinador Técnico, dos secretarías y ocho trabajadores sociales. De los cuales dos atienden el servicio de bolsa de trabajo , dos están asignados a la atención de casos ordinarios y los cuatro restantes son los encargados de los casos especiales.

### **3.5 Organización .**

Las funciones y actividades que desarrolla el coordinador técnico dentro de este su programa son las siguientes

#### **FUNCIONES**

#### **ACTIVIDADES**

Planear

Realizar análisis y clasificación de distintas operaciones para establecer normas generales.

Diseñar lineamientos generales para la elaboración de instrumentos de control.

	Diseñar estrategias para atender la demanda de servicio.
Organizar	Distribución de casos a atender. Establecimiento de operaciones y tareas correspondientes en la atención de casos. Manejo de recursos disponibles. Promoción de los recursos disponibles.
Coordinar	Establecimiento de línea abierta de comunicación con las instancias superiores. Establecer coordinación con los servicios institucionales que se requieren para derivar los casos que no corresponde ser atendidos en esta Subdirección. Derivación de casos en las diferentes unidades del sistema cuando sea necesario. Establecer comunicación con instituciones públicas y privadas para el otorgamiento de ayudas económicas. Comunicación permanente con el equipo de trabajo.
Evaluar	Aplicar sistemas de evaluación cuantitativas y cualitativas. Determinar causas de logros o fracasos en la atención de casos. Valorar periódicamente los objetivos y metas. Medir y examinar resultados a través de informes.

Las funciones y actividades que desarrolla el trabajador social dentro de éste su programa son las siguientes:

## **FUNCIONES**

## **ACTIVIDADES**

Investigar	Recepción del caso. Realización de entrevistas preliminares Valoración y clasificación del caso Verificación de datos a través de visitas domiciliarias, Institucionales u otras. Elaboración de estudio social. Realización de seguimiento de caso.
------------	---



	Efectuar reinvestigación para prórroga o cancelación de subsidio familiar.
Diagnosticar	Valorar los factores de cada caso concreto. Identificar situaciones, problemas y causas. Proponer alternativas de solución.
Programar	Elaboración de dictámenes de trabajo. Programación de visitas domiciliarias, institucionales u otras. Formulación del plan de acción del caso. Ejecución del plan de acción elaborado.
Organizar	Asesoría a los solicitantes en las alternativas de solución. Ejecución de trámites intra o extrainstitucionales según amerita el caso. Registro de casos recibidos. Elaboración del diario de campo. Establecimiento y actualización de la libreta de control de casos. Integración y manejo de expedientes . Actualización y manejo de fichero para la localización de expedientes por orden alfabético.
Controlar	Manejo de carpetas de control de documentos de ayudas económicas de única vez. Manejo de libreta de control de recibos de ayudas económicas otorgadas por única vez. Actualización de la nómina de subsidio familiar. Elaboración de la nómina de subsidio familiar. Realización de trámites administrativos para el otorgamiento de ayudas. Recepción y manejo de comprobantes de gastos. De ayudas otorgadas en los casos que se requiere.
Informar	Manejo de carpetas de control de documentos de ayudas económicas de única vez.

Manejo de libreta de control de recibos de ayudas económicas otorgadas por única vez.  
Actualización de la nómina de subsidio familiar.  
Elaboración de la nómina de subsidio familiar.  
Realización de trámites administrativos para el otorgamiento de ayudas.  
Recepción y manejo de comprobantes de gastos.  
De ayudas otorgadas en los casos que se requiere.  
Informar al coordinador técnico, sobre cada caso, a través de notas informativas o de manera verbal.  
Elaboración de estudios sociales y notas de evolución.  
Rendir informe mensual de actividades por escrito.  
Elaboración de informe mensual cuando se requiere.

Las secretarias transcriben estudios sociales, oficios de respuesta, oficios de derivación y en general toda la información que deba hacerse a máquina.

### **3.6 Definición de las ayudas.**

El subsidio familiar es la ayuda económica en efectivo que se otorga por una cantidad establecida, mediante dictamen previo y por un tiempo determinado. Se otorgará durante un trimestre mínimo y por tres trimestres como máximo, previa revalorización social entre cada periodo. Las cantidades donadas son de \$100 y \$150.

Las ayudas económicas o subsidios de única vez, son las aportaciones en efectivo o en especie que se realizan por una sola ocasión con el fin de coadyuvar a la solución de una situación emergente y/o extraordinaria. Se manejan de manera casuística, por lo cual no se establece cantidad, ni establece un mínimo en el monto, ya que el subsidio se determina con base en la problemática.

Las ayudas más solicitadas son las relacionadas con gastos hospitalarios, compra de medicamento y prótesis, éstas representan el 90 % del total de peticiones.

Dentro de las ayudas económicas de única vez, se encuentran las siguientes

- Compra de medicamentos.
- Gastos hospitalarios
- Transporte foráneo.
- Adeudo de alquiler de vivienda.
- Compra o reparación de prótesis y órtesis.
- Adquisición de uniformes y útiles escolares y materiales para capacitación técnica.
- Materiales de construcción.
- Traslado de cadáver.
- Servicios funerarios locales.

Para cada una de las donaciones debe de considerarse la existencia de los elementos necesarios para la comprobación del egreso. Y tendrán prioridad las ayudas para la atención médica de los solicitantes.

### **3.7 Criterios**

La ayuda económica de única vez, para la adquisición de cualquier tipo de prótesis deberá contar con resumen clínico y prescripción médica emitida por institución pública del sector salud. Para la compra de medicamentos, debe de solicitarse además de lo anteriormente mencionado la dosificación del mismo.

Para los subsidios mensuales, debe de tomarse en cuenta que la economía sea insuficiente para satisfacer necesidades fundamentales. O se promueva con el apoyo económico, el incremento de sus ingresos y/o capacitación.

En los últimos años las peticiones han ido en aumento, en 1994 se atendieron 1109, para 1995 fueron 1308 casos.

Es decir un mayor número de gente recurre al apoyo asistencial del Estado, como consecuencia y reflejo de la crisis económica que vive el país.

La población atendida se caracteriza por presentar problemas de salud, no contar con seguridad social y ser de escasos recursos económicos.

### **3.8 Recolección de la Información.**

Para conocer el tiempo invertido y detectar las actividades en que se detiene en el procedimiento de casos especiales se realizó un seguimiento de los expedientes correspondientes de los meses de enero a marzo de 1995 y se obtuvo un total de 65 casos. El total de éstos correspondieron a donaciones realizadas a través de la unidad administrativa de la Dirección General. De las cuales se registraron las fechas, desde que la petición es hecha o recibida, hasta que se concluye el procedimiento, cuando el solicitante recibe el apoyo. A continuación se obtuvieron los promedios de los días hábiles invertidos en cada actividad. Posteriormente se contabilizó el total de días, que es en promedio el total de tiempo invertido en el procedimiento. Para su mejor entendimiento a la descripción del procedimiento se le agregó una columna donde se anotó el promedio de días invertidos como se muestra en el anexo número 4. A través de este seguimiento también se detectó en que actividades se detiene el procedimiento al ser los puntos donde más tiempo se invierte y finalmente se entrevistó a los cuatro trabajadores sociales que atienden casos especiales a fin de conocer el porque se demoran en la realizar la visita domiciliaria y en la elaboración del estudio social

### **3.9. Situación encontrada.**

El total de tiempo invertido en promedio en el procedimiento en estudio, fue de 32 días hábiles. Sin embargo hay que sumar 15 días más, que fue el tiempo promedio que la unidad administrativa de la Dirección General, se demoró en entregar la donación correspondiente al solicitante. Así el total de tiempo invertido para el otorgamiento de un

bien de casos especiales fue de 47 días hábiles en promedio( ver anexo no. 5), donde más tiempo se invirtió fue en la realización de la visita domiciliaria, la elaboración del oficio de respuesta y en la donación del bien.

Respecto a la visita domiciliaria, se pudo determinar a través de la entrevista a los trabajadores sociales, que en muchas ocasiones no se localiza el domicilio o al solicitante, lo que implica regresar en una segunda ocasión. Otro elemento importante a considerar son las actividades que ejecuta el trabajador social y que no se contemplan en el manual de procedimientos. Estas actividades consisten en acudir a la institución tratante del solicitante a pedir la prescripción y dosificación del medicamento. En ocasiones también acude a las casas proveedoras a solicitar presupuesto del bien en cuestión, Finalmente cuando se ha autorizado el apoyo el trabajador social debe de acompañar al solicitante a comprar el bien requerido a fin de obtener la factura correspondiente y poder justificar el egreso. Estas actividades son básicamente administrativas y le restan tiempo, para que el trabajador social pueda desempeñar su función esencial que es la realización de una investigación social.

En la elaboración del oficio de respuesta se detectó que este se detuvo en todos los casos por que no se contaba con los requisitos para otorgar una donación. Esto es, que no se contaba con los documentos oficiales para avalar la petición. En el 100% de los casos, los solicitantes no presentaron esta información cuando se les visitó.

En el otorgamiento de las ayudas económicas la demora fue ocasionada por el detenimiento en la Unidad Administrativa de la Dirección General, del cual se desconoce el procedimiento que se sigue para entregar la donación.

Para descartar la posibilidad de que la carga de trabajo de los trabajadores sociales, haya impedido atender de manera oportuna los casos, se realizó un cálculo al respecto. Se tomó el total de casos realizados que fueron 65 y se les dividió entre los 3 meses que fueron analizados lo que dio un promedio de 21 casos recibidos al mes que al dividirlo entre 20 días laborables arrojó un promedio de recepción diaria de un caso, esto indica que cada uno de los 4 trabajadores sociales que atienden casos especiales recibió menos de una petición al día.

Esto indica claramente que ésta no es la causa que provoca que la atención de casos sea lenta.

Al realizar el seguimiento en el procedimiento para la entrega de bienes en casos especiales, se detectó que las actividades no se ejecutan como lo establece el manual de procedimientos correspondiente. Primero se ejecutan las actividades 30 a la 33 y posteriormente se llevan a cabo de la 21 a la 29.

Es decir, en el procedimiento establece que primero debe de otorgarse la ayuda, debidamente autorizada y posteriormente elaborar el oficio de respuesta. Tal situación afecta de manera definitiva en el lapso de tiempo para la entrega del apoyo. Es claro que se da mas importancia a la elaboración del oficio de respuesta que a la entrega del apoyo solicitado.

Es importante aclarar, que de las actividades 14 a la 29 no se registró el tiempo, debido a que de los casos realizados, ninguno correspondió a otorgamiento de subsidios ni de los que se entregó el apoyo en la Dirección de Rehabilitación y Asistencia Social a través de su Unidad Administrativa. Los revisados correspondieron a casos que se enviaron a la Unidad Administrativa de la Dirección General, como ya se aclaró en el punto correspondiente.

## CAPITULO 4

## **4.1 Presentación.**

Como se pudo determinar en el capítulo anterior el tiempo de atención/ solución de un caso, en promedio fue de 47 días hábiles, cifra elevada para el tipo de peticiones que se atienden.

Resulta importante, por lo tanto dar solución a este problema, ya que ocasiona malestar e inconformidad en los usuarios, al ver que sus peticiones no tiene una solución oportuna.

Por otro lado, al no dar respuesta adecuada a la población, el DIF evidencia su falta de capacidad para dar respuesta ante los grupos más vulnerables. Lo que quiere decir, que la política social del estado no puede cumplir con su cometido de proporcionar condiciones adecuadas para el desarrollo de la población.

En comparación con el actual manual de procedimientos, donde se invierten en total 47 días hábiles, el manual propuesto requiere únicamente de 15 días hábiles lo que representa una disminución de 32 días hábiles. Lo que provocaría de inmediato un impacto en la población atendida.

El DIF, como institución lograría elevar su calidad de atención siendo una real alternativa a la problemática social.

En el siguiente punto se presenta la propuesta, un nuevo manual de procedimientos .



4.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO : OTORGAMIENTO DE BIENES Y / O SUBSIDIO PARA CASOS ESPECIALES

ÁREA	ACTOR RESPONSABLE	ACTV ..	DESCRIPCIÓN	TIEMPO INVERTIDO
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASISTENCIA Y CONCERTACIÓN.	TRABAJADOR SOCIAL.	1	INICIA. ATIENDE E INFORMA AL SOLICITANTE SOBRE LOS REQUISITOS PARA OTORGAR UN APOYO.	1 DÍA
		2	TOMA LOS DATOS DEL SOLICITANTE: NOMBRE, DOMICILIO Y TIPO DE APOYO QUE REQUIERE	
		3	ELABORA MEMORÁNDUM DE PETICIÓN ORIGINAL: DIR. DE REHABILITACIÓN. Y ASISTENCIA SOCIAL. 1º COPIA: ACUSE DE RECIBO 2º COPIA : CONSECUTIVO 3º COPIA : SOLICITANTE..	
DIRECCIÓN DE REHABILITACIÓN Y ASISTENCIA SOCIAL.	MENSAJERO	4	ORIENTA AL SOLICITANTE SOBRE EL PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA OTORGAR UN APOYO E INFORMA SOBRE LA VISITA DOMICILIARIA QUE DEBERÁ HACERLA EL T.S.	
		5	RECIBE EL ORIGINAL DEL MEMORÁNDUM DE PETICIÓN	
SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL.	SECRETARIA	6	ENTREGA EL ORIGINAL DEL MEMORÁNDUM	
		7	RECIBE ORIGINAL DEL MEMORÁNDUM DE PETICIÓN Y LO REGISTRA EN LIBRETA DE CONTROL.	
		8	GENERA COPIA FOTOSTATICA DEL MEMORÁNDUM DE PETICIÓN Y LO TURNA A LA SUBDIRECCION DE ASISTENCIA SOCIAL.	
SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL.	SECRETARIA	9	RECIBE COPIA FOTOSTATICA DEL MEMORÁNDUM. LO REGISTRA EN LIBRETA DE CONTROL Y LO ENVÍA AL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ASISTENCIALES.	
		DEPTO. DE SERVICIOS ASISTENCIALES	10	
			SUBTOTAL	2 DIAS

PROCEDIMIENTO : OTORGAMIENTO DE BIENES Y / O SUBSIDIO PARA CASOS ESPECIALES.

ÁREA	ACTOR RESPON--SABLE	ACTV.	DESCRIPCIÓN	TIEM-PO INVER TIDO	
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL.	COORDINA-DOR	11	RECIBE EL MEMORÁNDUM, LE ASIGNA No. DE CASO, LO REGISTRA EN LIBRETA DE CONTROL Y ABRE EXPEDIENTE	2 DIAS	
		12	ASIGNA EL CASO AL TRABAJADOR SOCIAL Y SE LO ENTREGA		
	TRABAJADOR SOCIAL.	13	RECIBE EL CASO, LO REGISTRA EN SU LIBRETA DE CONTROL Y EN HOJA DE CONTROL SISA 01		
		14	PROGRAMA VISITA DOMICILIARIA		
		15	REALIZA VISITA DOMICILIARIA AL SOLICITANTE		
		16	ENTREVISTA AL SOLICITANTE O FAMILIAR Y CONTESTA ESTUDIO SOCIAL DE MACHOTE		
		17	ENTREGA EL MACHOTE DEL ESTUDIO SOCIAL E INFORMA AL COORD. TÉCNICO SOBRE LA SITUACIÓN ENCONTRADA Y DETERMINA SI ES O NO SUJETO DE ASISTENCIA SOCIAL.		
		<u>SI ES SUJETO DE ASISTENCIA SOCIAL.</u>			
		18	NOTIFICA AL COORDINADOR TÉCNICO SOBRE EL RESULTADO POSITIVO DEL ESTUDIO SOCIAL DE MACHOTE		
		19	INTEGRA EL ESTUDIO SOCIAL DE MACHOTE EN EL EXPEDIENTE		
		20	DETERMINA EN BASE AL ESTUDIO SOCIAL DE MACHOTE, EL TIPO DE AYUDA: SUBSIDIO MENSUAL O DONACIÓN DE BIEN.		
0		21	INFORMA AL COORDINADOR TECNICO DE LA RESOLUCIÓN ANTERIOR.		
			SUBTOTAL	2	

PROCEDIMIENTO : OTORGAMIENTO DE BIENES Y / O SUBSIDIO PARA CASOS ESPECIALES

ÁREA	ACTOR RESPONSABLE	ACTV.	DESCRIPCIÓN	TIEMPO INVERTIDO
			<u>SUBSIDIO MENSUAL</u>	
		22	ELABORA DICTAMEN DEL CASO	
		23	ENTREGA AL COORDINADOR TÉCNICO, PARA RECABAR FIRMAS DE AUTORIZACIÓN.	
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL.	COORDINADOR TÉCNICO	24	CONCENTRA CASOS A LOS QUE SE OTORGARA SUBSIDIO FAMILIAR, EN LIBRETA DE CONTROL " SUBSIDIOS"	
		25	ELABORA NOMINA DE SUBSIDIOS Y LO TURNA PARA SU BO. BO. AL ADEPTO. DE SERVICIOS ASISTENCIALES	
DEPTO. DE SERVICIOS ASISTENCIALES.	JEFE DEL DEPTO.	26	RECIBE NOMINA DE SUBSIDIOS Y LOS DICTÁMENES CORRESPONDIENTES, REvisa Y FIRMA DE Vº Bº. LO TURNA A LA SUBDIRECCION DE ASISTENCIA SOCIAL PARA SU Vº Bº.	
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA SOCIAL.	SUBDIRECTOR	27	RECIBE NOMINA DE SUBSIDIOS MENSUALES, DICTÁMENES, REvisa Y FIRMA DE AUTORIZACIÓN.	
		28	ENVÍA A LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, ORIGINAL DE LA NOMINA AUTORIZADA	
		29	ENVÍA DICTÁMENES Y COPIA DE LA NOMINA AUTORIZADA A LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL.	

PROCEDIMIENTO : OTORGAMIENTO DE BIENES Y / O SUBSIDIO PARA CASOS ESPECIALES

ÁREA	ACTOR RESPONSABLE	ACTV.	DESCRIPCIÓN	TIEMPO INVERTIDO	
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL	COORD. TÉCNICO	30	RECIBE DICTÁMENES Y NOMINA AUTORIZADA POR EL SUBDIRECTOR DE ASISTENCIA SOCIAL	2 DÍAS	
		31	ARCHIVA NOMINA AUTORIZADA.		
		32	ENTREGA DICTÁMENES AL TRABAJADOR SOCIAL RESPONSABLE DEL CASO.		
	TRABAJADOR SOCIAL.	33	RECIBE DICTÁMENES DE SUBSIDIO AUTORIZADO Y ARCHIVA EN EL EXPEDIENTE DEL CASO CORRESPONDIENTE.  (CONTINUA EN ACTIVIDAD NO. 52)		
		<u>DONACIÓN DE UN BIEN</u>			
		34	OBTIENE PRESCRIPCIÓN DEL BIEN SOLICITADO.		
		35	ACUDE A LA CASA PROVEEDORA PARA SOLICITAR PRESUPUESTO DEL BIEN A DONAR		
		36	DETERMINA EL MONTO DEL BIEN  <u>ES MENOR DE \$ 2000</u>		1 DÍA
		37	ELABORA DICTAMEN Y COMPROBANTE DE GASTOS ( REH06F03) Y LO ENTREGA AL COORDINADOR TÉCNICO DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL, PARA SU AUTORIZACIÓN.		
		38	RECIBE DICTAMEN Y COMPROBANTE DE GASTOS ( REH06F03) Y FIRMA DE Vo.Bo. Y LO TURNA AL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ASISTENCIALES.		
COORDINACION TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL.	COORD. TÉCNICO.				

SUBTOTAL

3

PROCEDIMIENTO : OTORGAMIENTO DE BIENES Y/ O SUBSIDIO PARA CASOS ESPECIALES

AREA	ACTOR RESPONSABLE	ACTV.	DESCRIPCIÓN	TIEMPO INVERTIDO
DEPTO. DE SERVICIOS ASISTENCIALES	JEFE DEL DEPTO.	54	RECIBE OFICIO DE RESPUESTA Y OFICIO DE PETICIÓN DE DONACIÓN, ANALIZA Y FIRMA DE VO. Bo.	
SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL	SUBDIRECTOR	55	RECIBE OFICIO DE RESPUESTA Y OFICIO DE PETICIÓN DE DONACIÓN, ANALIZA Y FIRMA DE Vo.Bo. TURNA A LA DIRECCIÓN DE REHABILITACIÓN Y ASISTENCIA SOCIAL, PARA AUTORIZACIÓN.	
DIRECCIÓN DE REHABILITACIÓN Y ASISTENCIA SOCIAL.	DIRECTOR	56	RECIBE OFICIO DE RESPUESTA Y OFICIO DE PETICIÓN, ANALIZA Y FIRMA DE AUTORIZACIÓN <u>OFICIO DE RESPUESTA :</u>  ORIGINAL : SUBDIRECCION GENERAL DE ASISTENCIA Y CONCERTACIÓN  1ª COPIA : CONSECUTIVO 2ª COPIA : COORD. TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL.. 3ª COPIA : SELLO.  <u>OFICIO DE PETICIÓN DE DONACIÓN</u>  ORIGINAL : UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN  GENERAL 1ª COPIA : CONSECUTIVO 2ª COPIA : COORDINACIÓN TÉCNICA DE 3ª COPIA : SELLO	
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL.	COORDINADOR	57		
		58	RECIBE COPIAS DE OFICIOS DE RESPUESTA Y DE PETICIÓN DE DONACIÓN. AUTORIZADOS Y REGISTRA EN LIBRETA DE CONTROL.  ENTREGA AL TRABAJADOR SOCIAL, COPIAS DE OFICIOS DE RESPUESTA Y DE PETICIÓN DE DONACIÓN AUTORIZADOS	

PROCEDIMIENTO : OTORGAMIENTO DE BIENES Y / O SUBSIDIO PARA CASOS ESPECIALES

ÁREA	ACTOR RESPONSABLE	ACTV	DESCRIPCIÓN	TIEMPO INVERTIDO
DEPTO. DE SERVICIOS ASISTENCIALES	JEFE DE DEPTO.	39	RECIBE DICTAMEN Y COMPROBANTE DE GASTOS ( REH06F03) , FIRMA DE Vo.Bo. Y LO ENVÍA AL SUBDIRECTOR DE ASISTENCIA SOCIAL	
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA SOCIAL	SUBDIRECTOR	40	RECIBE DICTAMEN Y COMPROBANTE DE GASTOS (REH06F03) FIRMA Y LO TURNA A LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL	
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL	COORDINADOR TÉCNICO	41	RECIBE DICTAMEN Y COMPROBANTE DE GASTOS (REH06F03) AUTORIZADO TOMA CONOCIMIENTO Y TURNA AL AUXILIAR ADMINISTRATIVO PARA SU SEGUIMIENTO.	
	AUXILIAR ADM.	42	RECIBE DICTAMEN, COMPROBANTE DE GASTOS (REH06F03) Y RECIBE COPIA DEL ESTUDIO SOCIAL DE MACHOTE Y ACUDE A LA UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA RECABAR FIRMA Vo.Bo.	
UNIDAD ADM.	JEFE DE LA UNIDAD	43	RECIBE DICTAMEN, COMPROBANTE DE GASTOS (REH06F03) AUTORIZADO Y FIRMA DE Vo.Bo. Y TURNA AL AUXILIAR ADMINISTRATIVO.	
COORDINADOR TÉCNICO DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL	AUXILIAR ADM.	44	RECIBE DICTAMEN Y COMPROBANTE DE GASTOS (REH06F03) Y RECABA FIRMA DEL SOLICITANTE EN COMPROBANTE DE GASTOS	
		45	ACUDE A LA CAJA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y ENTREGA DICTAMEN, COMPROBANTE DE GASTOS ( REH06F03) Y COPIA DEL ESTUDIO SOCIAL DE MACHOTE. AL CAJERO	

PROCEDIMIENTO : OTORGAMIENTO DE BIENES Y / O SUBSIDIO PARA CASOS ESPECIALES.

ÁREA	ACTOR RESPONSABLE	ACTV.	DESCRIPCIÓN	TIEMPO INVERTIDO
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL	TRABAJADOR SOCIAL.	59	<p>INFORMA AL SOLICITANTE DE LA RESOLUCIÓN TOMADA Y ORIENTA SOBRE EL TIEMPO QUE DEBERÁ DE ESPERAR PARA QUE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN GENERAL, SE COMUNIQUE CON EL Y LE ENTREGUE EL BIEN SOLICITADO.</p> <p><u>NO ES SUJETO DE ASISTENCIA SOCIAL.</u></p>	5 DIAS.
		60	<p>NOTIFICA AL COORDINADOR TÉCNICO DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL, SOBRE EL RESULTADO NEGATIVO DEL ESTUDIO SOCIAL DE MACHOTE EN EXPEDIENTE (CONTINUA EN ACTIVIDAD 52)</p> <p>FINALIZA.</p>	5 DIAS
			SUBTOTAL	

TOTAL 15 DIAS

### 4.3. Síntesis de la propuesta.

A continuación se presenta una síntesis de la propuesta para la reducción de tiempo en la atención de casos

a)-En la realización del estudio social se invirtieron dos días en promedio, para lo cual se propone la utilización de un estudio social de machote, que se contestará en el momento de la entrevista ( anexo 6)

b)-Se detectó también que el Trabajador Social tiene que realizar actividades de carácter básicamente administrativo, lo que le absorbe el tiempo de su actividad esencial, por ejemplo, las visitas domiciliarias, que en promedio el proceso tarda en llevarse a cabo 7 días . Por lo anterior se sugiere que se incorpore al equipo de trabajo, un auxiliar administrativo que se encargue de todo lo relacionado a los trámites necesarios para otorgar una ayuda económica y demás aspectos administrativos. De ser aceptada esta propuesta, se considera que el trabajador social podrá realizar dos visitas domiciliarias por día, cuando estas se encuentren la misma zona geográfica, o bien una sola cuando el domicilio este alejado y sea poco accesible. Debiéndose entregar a la semana como mínimo cinco estudios sociales.

c)-Es importante que de manera permanente se encuentre de guardia un Trabajador Social en la Subdirección de Asistencia Social, para atender los casos urgentes, y que esto permita que el resto ejecute sus visitas domiciliarias programadas.

En la elaboración de los oficios de respuesta se invirtieron 14 días hábiles en promedio, ocasionado por no contar con los requisitos y demás elementos necesarios para otorgar una donación.

d)-Con la presencia permanente de un Trabajador Social en la Subdirección General de Asistencia y Concertación, se informará a los solicitantes con respecto a los requisitos para otorgarles el apoyo. Así, en el momento en que el Trabajador Social realice la visita domiciliaria se contará con los documentos necesarios para otorgar la donación.



PROCEDIMIENTO : OTORGAMIENTO DE BIENES Y / O SUBSIDIO PARA CASOS ESPECIALES

ÁREA	ACTOR RESPONSABLE	ACTV.	DESCRIPCIÓN	TIEMPO INVERTIDO
DEPTO. DE SERVICIOS ASISTENCIALES	JEFE DE DEPTO.	39	RECIBE DICTAMEN Y COMPROBANTE DE GASTOS ( REH06F03) , FIRMA DE Vo.Bo. Y LO ENVÍA AL SUBDIRECTOR DE ASISTENCIA SOCIAL	
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA SOCIAL	SUBDIRECTOR	40	RECIBE DICTAMEN Y COMPROBANTE DE GASTOS (REH06F03) FIRMA Y LO TURNA A LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL	
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL	COORDINADOR TÉCNICO	41	RECIBE DICTAMEN Y COMPROBANTE DE GASTOS (REH06F03) AUTORIZADO TOMA CONOCIMIENTO Y TURNA AL AUXILIAR ADMINISTRATIVO PARA SU SEGUIMIENTO.	
	AUXILIAR ADM.	42	RECIBE DICTAMEN, COMPROBANTE DE GASTOS (REH06F03) Y RECIBE COPIA DEL ESTUDIO SOCIAL DE MACHOTE Y ACUDE A LA UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA RECABAR FIRMA Vo.Bo.	
UNIDAD ADM.	JEFE DE LA UNIDAD	43	RECIBE DICTAMEN, COMPROBANTE DE GASTOS (REH06F03) AUTORIZADO Y FIRMA DE Vo.Bo. Y TURNA AL AUXILIAR ADMINISTRATIVO.	
COORDINADOR TÉCNICO DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL	AUXILIAR ADM.	44	RECIBE DICTAMEN Y COMPROBANTE DE GASTOS (REH06F03) Y RECABA FIRMA DEL SOLICITANTE EN COMPROBANTE DE GASTOS	
		45	ACUDE A LA CAJA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y ENTREGA DICTAMEN, COMPROBANTE DE GASTOS ( REH06F03) Y COPIA DEL ESTUDIO SOCIAL DE MACHOTE, AL CAJERO	

PROCEDIMIENTO : OTORGAMIENTO DE BIENES Y/ O SUBSIDIO PARA CASOS ESPECIALES

ÁREA	ACTOR RESPONSABLE	ACTV.	DESCRIPCIÓN	TIEMPO INVERTIDO
DEPTO. DE SERVICIOS ASISTENCIALES	JEFE DEL DEPTO.	54	RECIBE OFICIO DE RESPUESTA Y OFICIO DE PETICIÓN DE DONACIÓN, ANALIZA Y FIRMA DE VO. Bo.	
SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL	SUBDIRECTOR	55	RECIBE OFICIO DE RESPUESTA Y OFICIO DE PETICIÓN DE DONACIÓN, ANALIZA Y FIRMA DE Vo.Bo. TURNA A LA DIRECCIÓN DE REHABILITACIÓN Y ASISTENCIA SOCIAL, PARA AUTORIZACIÓN.	
DIRECCIÓN DE REHABILITACIÓN Y ASISTENCIA SOCIAL.	DIRECTOR	56	RECIBE OFICIO DE RESPUESTA Y OFICIO DE PETICIÓN, ANALIZA Y FIRMA DE AUTORIZACIÓN <u>OFICIO DE RESPUESTA :</u>  ORIGINAL : SUBDIRECCION GENERAL DE ASISTENCIA Y CONCERTACIÓN  1ª COPIA : CONSECUTIVO 2ª COPIA : COORD. TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL.. 3ª COPIA : SELLO.  <u>OFICIO DE PETICIÓN DE DONACIÓN.</u>  ORIGINAL : UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN GENERAL 1ª COPIA : CONSECUTIVO. 2ª COPIA : COORDINACIÓN TÉCNICA DE 3ª COPIA : SELLO	
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL.	COORDINADOR	57		
		58	RECIBE COPIAS DE OFICIOS DE RESPUESTA Y DE PETICIÓN DE DONACIÓN, AUTORIZADOS Y REGISTRA EN LIBRETA DE CONTROL.  ENTREGA AL TRABAJADOR SOCIAL, COPIAS DE OFICIOS DE RESPUESTA Y DE PETICIÓN DE DONACIÓN AUTORIZADOS.	

PROCEDIMIENTO : OTORGAMIENTO DE BIENES Y / O SUBSIDIO PARA CASOS ESPECIALES.

ÁREA	ACTOR RESPONSABLE	ACTV.	DESCRIPCIÓN	TIEMPO INVERTIDO
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL	TRABAJADOR SOCIAL.	59	<p>INFORMA AL SOLICITANTE DE LA RESOLUCIÓN TOMADA Y ORIENTA SOBRE EL TIEMPO QUE DEBERÁ DE ESPERAR PARA QUE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN GENERAL, SE COMUNIQUE CON EL Y LE ENTREGUE EL BIEN SOLICITADO.</p> <p><u>NO ES SUJETO DE ASISTENCIA SOCIAL.</u></p>	5 DÍAS.
		60	<p>NOTIFICA AL COORDINADOR TÉCNICO DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL, SOBRE EL RESULTADO NEGATIVO DEL ESTUDIO SOCIAL DE MACHOTE EN EXPEDIENTE (CONTINUA EN ACTIVIDAD 52)</p> <p>FINALIZA.</p>	5 DÍAS
			SUBTOTAL	

TOTAL 15 DÍAS

### 4.3. Síntesis de la propuesta.

A continuación se presenta una síntesis de la propuesta para la reducción de tiempo en la atención de casos

a)-En la realización del estudio social se invirtieron dos días en promedio, para lo cual se propone la utilización de un estudio social de machote, que se contestará en el momento de la entrevista ( anexo 6)

b)-Se detectó también que el Trabajador Social tiene que realizar actividades de carácter básicamente administrativo, lo que le absorbe el tiempo de su actividad esencial, por ejemplo, las visitas domiciliarias, que en promedio el proceso tarda en llevarse a cabo 7 días . Por lo anterior se sugiere que se incorpore al equipo de trabajo, un auxiliar administrativo que se encargue de todo lo relacionado a los trámites necesarios para otorgar una ayuda económica y demás aspectos administrativos. De ser aceptada esta propuesta, se considera que el trabajador social podrá realizar dos visitas domiciliarias por día, cuando estas se encuentren la misma zona geográfica, o bien una sola cuando el domicilio este alejado y sea poco accesible. Debiéndose entregar a la semana como mínimo cinco estudios sociales.

c)-Es importante que de manera permanente se encuentre de guardia un Trabajador Social en la Subdirección de Asistencia Social, para atender los casos urgentes, y que esto permita que el resto ejecute sus visitas domiciliarias programadas.

En la elaboración de los oficios de respuesta se invirtieron 14 días hábiles en promedio, ocasionado por no contar con los requisitos y demás elementos necesarios para otorgar una donación.

d)-Con la presencia permanente de un Trabajador Social en la Subdirección General de Asistencia y Concertación, se informará a los solicitantes con respecto a los requisitos para otorgarles el apoyo. Así en el momento en que el Trabajador Social realice la visita domiciliaria se contará con los documentos necesarios para otorgar la donación.

e)-Para el otorgamiento de las donaciones a través de la Unidad Administrativa de la Dirección General, se invirtieron 15 días; sin embargo, se desconoce el procedimiento que se sigue, pero esta propuesta intenta ser un elemento de reflexión para que otros procedimientos sean analizado y para modificarlos a fin de disminuir el tiempo de solución

## CONCLUSIONES

## 5. CONCLUSIONES.

La administración es un proceso fundamental para el desarrollo y buen funcionamiento de cualquier organismo.

El Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, es un organismo complejo con la importante función de proporcionar asistencia social a la población que lo requiere., debe de realizar de manera constante una revisión de sus políticas y procedimientos a fin de mantenerse actualizado y pueda ser una respuesta real a las demandas de la población.

En los últimos años las peticiones hechas al DIF han ido en aumento, reflejo de la crisis económica por la que atraviesa el país y por lo tanto debe de ser más eficiente y oportuno en la prestación de servicios y evitar de esta forma generar molestias entre la población más desprotegida y vulnerable.

El DIF como órgano responsable de la Asistencia Social, debe de garantizar que esta garantía social llegue a la población que realmente lo requiere.

Para llevar a cabo su función el DIF ejecuta varios programas, uno de ellos fue objeto de análisis del presente documento.

Al realizar el análisis de los tiempos invertidos en el procedimiento para el otorgamiento de un bien, se pudo constatar que el tiempo invertido suma un total de 47 días hábiles en promedio, cifra que resulta alarmante si se toma en consideración que el grueso de las peticiones se relacionan con problemas de salud y que requieren ser solucionados de manera expedita.

Las actividades en donde más tiempo se invirtió fue en la ejecución de la visita domiciliaria, realización del estudio social, en la elaboración del oficio de respuesta y la entrega del bien a donar.

Resulta obvio que el procedimiento analizado no había sido sujeto de revisión, debido a que se le destina una gran cantidad de tiempo, lo que provoca que la atención sea lenta.

Por lo anterior, resulta importante plantear medidas inmediatas que den solución a este problema, mismas que fueron planteadas en la propuesta de esta investigación.

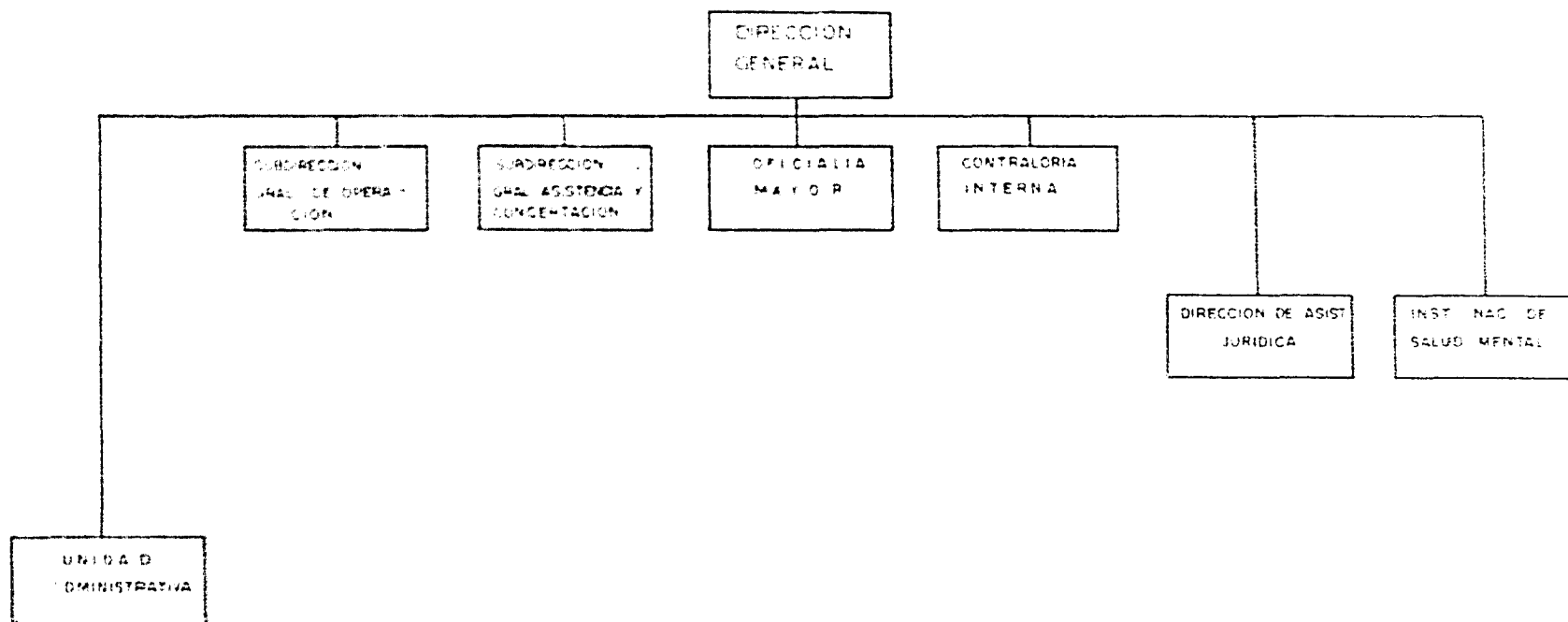
Se recomienda seguir el manual de procedimientos propuesto, a fin de lograr la disminución en el tiempo invertido para la entrega de un donativo. Ejecutarlo tal como se marca, implicará que en éste procedimiento se destine un promedio de 15 días hábiles. Lo que significa una disminución considerable en el tiempo invertido y lograr de este manera la eficiencia del procedimiento.



ANEXOS

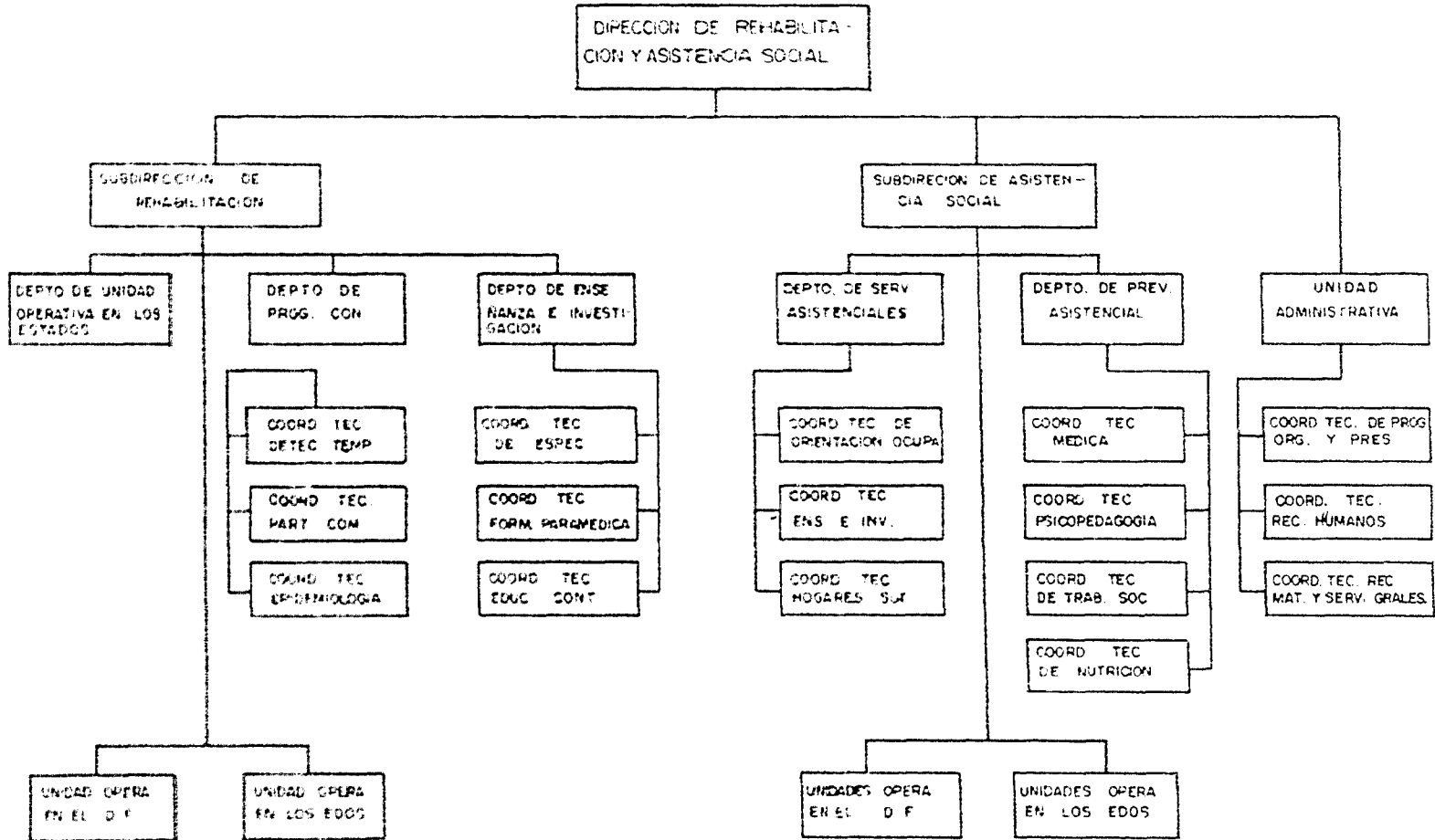
Anexo 1

SISTEMA NACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DIF



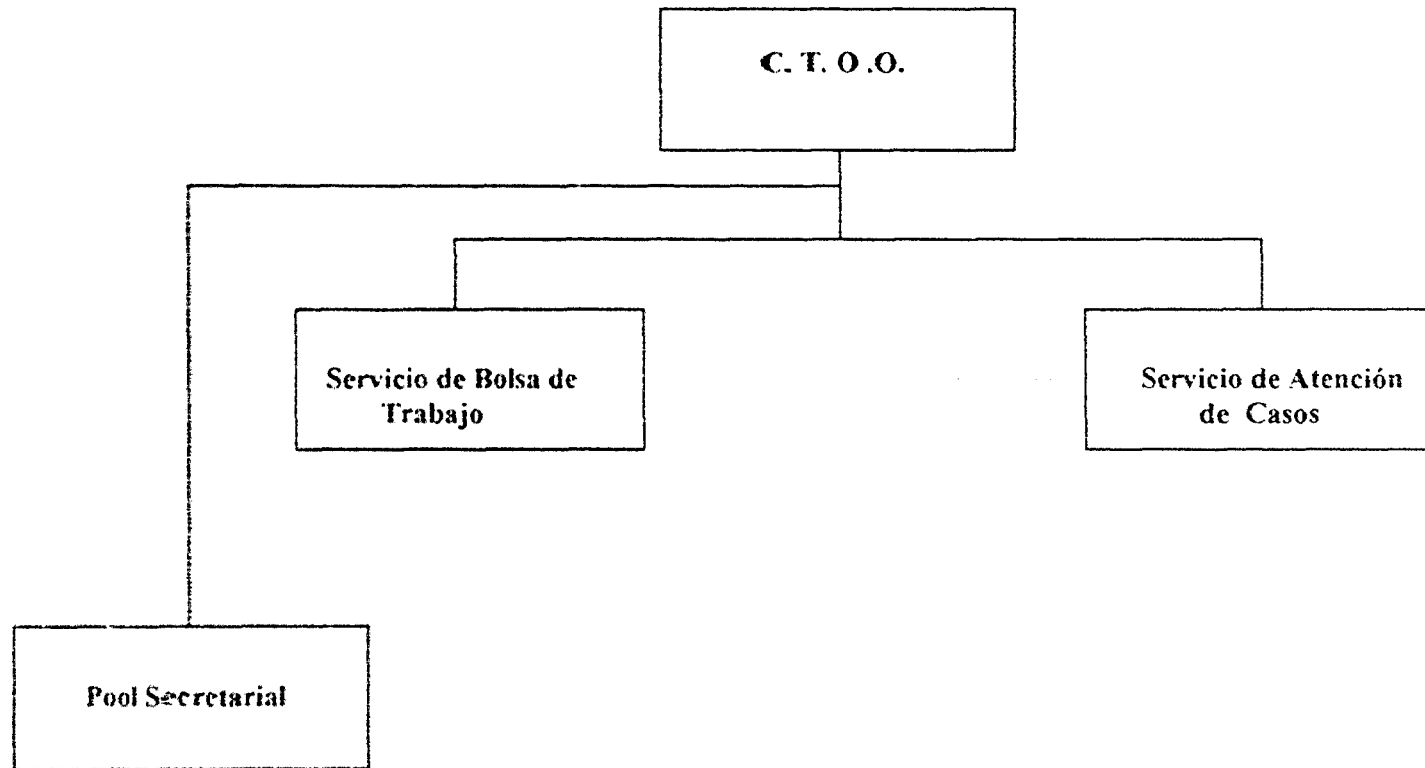
Anexo 2

ESTRUCTURA ORGANICA



**ANEXO 3**

**COORDINACION TECNICA DE ORIENTACION OCUPACIONAL**



## ANEXO 4 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO VIGENTE

PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE SUBSIDIOS Y/O BIENES PARA CASOS ESPECIALES			
ÁREA O PUESTO	ACTIVIDAD		X
	No.	DESCRIPCIÓN	DÍAS
SUBDIRECTOR GENERAL DE ASISTENCIA Y CONCERTACION	1	INICIA ENVÍA ANTECEDENTES DE POBLACIÓN SOLICITANTE DE ASISTENCIA SOCIAL, REQUIRIENDO POR MEMORÁNDUM LA APLICACIÓN DE ESTUDIOS SOCIALES PARA DETERMINAR LOS CASOS ESPECIALES SUJETOS DE ATENCIÓN POR PARTE DE LA INSTITUCIÓN.	
	2	DISTRIBUCIÓN DE MEMORÁNDUM Y ANTECEDENTES. ORIGINAL: DIRECCIÓN DE REHABILITACIÓN Y ASISTENCIA SOCIAL. COPIA: ACUSE DE RECIBO, CONSECUTIVO.	1.5
DIRECCIÓN DE REHABILITACIÓN Y ASISTENCIA SOCIAL	3	RECIBE MEMORÁNDUM Y ANTECEDENTES, TOMA CONOCIMIENTO GENERA DOS COPIAS FOTOSTATICAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA INTEGRAL, ELABORA HOJA DE TURNO Y CANALIZA A LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL A TRAVÉS DE LA SUBDIRECCION DE ASISTENCIA SOCIAL Y DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ASISTENCIALES. DISTRIBUCIÓN DEL MEMORÁNDUM Y ANTECEDENTES (DOCUMENTACIÓN) ORIGINAL: DIRECCIÓN DE REHABILITACIÓN Y ASISTENCIA SOCIAL, CONSECUTIVO. 1a. COPIA: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ASISTENCIALES 2a. COPIA: SUBDIRECCION DE ASISTENCIA SOCIAL	1.5
SUBTOTAL			3

PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE SUBSIDIOS Y/O BIENES PARA CASOS ESPECIALES			
ÁREA O PUESTO	ACTIVIDAD		X DÍAS
	No.	DESCRIPCIÓN	
		DISTRIBUCIÓN DE HOJA DE TURNO: ORIGINAL: SUBDIRECCION DE ASISTENCIA SOCIAL. 1a. COPIA: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ASISTENCIALES. 2a. COPIA: ACUSE DE RECIBO, CONSECUTIVO.	2
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL	4	RECIBE DOCUMENTACIÓN Y HOJA DE TURNO, TOMA CONOCIMIENTO, ANALIZA Y ASIGNA A TRABAJADORA SOCIAL, REGISTRANDO EN CONTROL DE CASOS ESPECIALES (REH06F01) INTEGRA EXPEDIENTE.	2
TRABAJO SOCIAL	5	RECIBE EXPEDIENTE, ASIENTA EN REGISTRO DE POBLACIÓN ATENDIDA (REH06F02) Y PROGRAMA VISITA SEGÚN AGENDA DE TRABAJO	
	6	REALIZA VISITA DOMICILIARIA AL SOLICITANTE DEL SUBSIDIO Y/O BIEN, APLICA ESTUDIO SOCIAL, DIAGNOSTICA CON BASE EN NECESIDADES Y LICITANTES Y DETERMINA.  ¿ES SUJETO DE ASISTENCIA SOCIAL?  NO	
	7	NOTIFICA AL COORDINADOR TÉCNICO DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL EL RESULTADO NEGATIVO DEL ESTUDIO SOCIAL, PARA QUE PROCEDA SU SEGUIMIENTO, INTEGRA ESTUDIO SOCIAL EN EXPEDIENTE (CONTINUA EN ACTIVIDAD No. 30).	
SUBTOTAL			4

PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE SUBSIDIOS Y/O BIENES PARA CASOS ESPECIALES			
ÁREA O PUESTO	ACTIVIDAD		X DÍAS
	No.	DESCRIPCIÓN	
TRABAJO SOCIAL	8	SI. NOTIFICA AL COORDINADOR TÉCNICO DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL EL RESULTADO POSITIVO DEL ESTUDIO SOCIAL, PARA QUE PROCEDA EN EXPEDIENTE.	9
	9	CON BASE EN EL ESTUDIO SOCIAL Y EXPEDIENTE DETERMINA SI EL TIPO DE AYUDA ES SUBSIDIO O BIEN, ESTABLECIENDO:  ¿ ES SUBSIDIO	
	10	NO IDENTIFICA EL BIEN A OTORGAR CON BASE EN LA PRESCRIPCIÓN MEDICA Y OBTIENE COTIZACIÓN DEL BIEN PARA SU ENVIÓ Y CONSIDERACIÓN POR LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN GENERAL. ARCHIVA EXPEDIENTE TEMPORALMENTE.	
	11	ELABORA OFICIO , SOLICITANDO A LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN GENERAL LA A ASIGNACIÓN DE RECURSOS, ANEXANDO RESUMEN DE ESTUDIO SOCIAL, Y COTIZACIÓN Y/O MONTO, Y LO TURNA COMO SIGUE :	
SUBTOTAL			9

**PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE SUBSIDIOS Y/O BIENES PARA CASOS ESPECIALES**

ÁREA O PUESTO	ACTIVIDAD		X
	No.	DESCRIPCIÓN	DÍAS
		<p>DISTRIBUCIÓN DEL OFICIO :</p> <p>ORIGINAL : UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA- NACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA.</p> <p>1a COPIA: SUBDIRECCION GENERAL DE ASISTENCIA Y CONCERTACION.</p> <p>2a COPIA: SUBDIRECCION DE ASISTENCIA SOCIAL.</p> <p>3a. COPIA : DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ASISTENCIALES.</p> <p>4a. COPIA : COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL, EXPEDIENTE.</p> <p>5a. COPIA : DIRECCIÓN DE REHABILITACIÓN Y ASISTENCIA SOCIAL, ACUSE DE RECIBO, CONSECUTIVO.</p> <p>(CONTINUA EN ACTIVIDAD NO. 30)</p>	14
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL.	12	<p>SI</p> <p>DETERMINA EL MONTO A OTORGAR CON BASE EN EL ESTUDIO SOCIAL, VERIFICANDO SI :</p> <p>ES INFERIOR A \$ 1.000 00 ( UN MIL NUEVOS PESOS 00/100 M.N )</p> <p>NO</p>	
	13	<p>REDACTA RESUMEN DE ESTUDIO SOCIAL, DONDE DETERMINA EL IMPORTE DEL MONTO A OTORGAR INTEGRA ESTUDIO SOCIAL EN EXPEDIENTE (CONTINUA EN ACTIVIDAD 10)</p>	
<b>SUBTOTAL</b>			<b>14</b>



PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE SUBSIDIOS Y/O BIENES PARA CASOS ESPECIALES			
ÁREA O PUESTO	ACTIVIDAD		X
	No.	DESCRIPCIÓN	DÍAS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL		DISTRIBUCIÓN DEL OFICIO : ORIGINAL : UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA- NACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA. 1a COPIA: SUBDIRECCION GENERAL DE ASISTENCIA Y CONCERTACION. 2a COPIA: SUBDIRECCION DE ASISTENCIA SOCIAL. 3a. COPIA : DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ASISTENCIALES. 4a. COPIA : COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL, EXPEDIENTE. 5a. COPIA : DIRECCIÓN DE REHABILITACIÓN Y ASISTENCIA SOCIAL, ACUSE DE RECIBO, CONSECUTIVO. (CONTINUA EN ACTIVIDAD NO. 30)	14
	12	SI DETERMINA EL MONTO A OTORGAR CON BASE EN EL ESTUDIO SOCIAL, VERIFICANDO SI ES INFERIOR A \$ 1.000.00 ( UN MIL NUEVOS PESOS 00/100 M N ) NO	
	13	REDACTA RESUMEN DE ESTUDIO SOCIAL, DONDE DETERMINA EL IMPORTE DEL MONTO A OTORGAR INTEGRA ESTUDIO SOCIAL EN EXPEDIENTE. (CONTINUA EN ACTIVIDAD 10)	
SUBTOTAL			14

PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE SUBSIDIOS Y/O BIENES PARA CASOS ESPECIALES			
ÁREA O PUESTO	ACTIVIDAD		X
	No.	DESCRIPCIÓN	DÍAS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL	14	SI DETERMINA EL CARÁCTER DEL SUBSIDIO CON BASE EN EL ESTUDIO SOCIAL, CONSIDERA QUE PUEDE SER MENSUAL O DE ÚNICA VEZ :  ¿ ES DE ÚNICA VEZ?  NO	
	15	SOLICITA A TRABAJO SOCIAL ELABORE DICTAMEN DEL CASO, ANALIZA, RECABANDO FIRMAS DE LAS INSTANCIAS SUPERIORES E INSTRUYE PARA QUE INTEGRE A LA NOMINA MENSUAL CORRESPONDIENTE, Y ESTUDIO SOCIAL EN EXPEDIENTE.	
TRABAJO SOCIAL	16	CONCENTRA LOS CASOS A LOS QUE SE OTORGARA SUBSIDIO MENSUAL Y ELABORA NOMINA CORRESPONDIENTE, Y LA TURNA PARA SU Vo. Bo., APROBACION Y AUTORIZACIÓN POR LAS INSTANCIAS CORRESPONDIENTES.	
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL	17	RECIBE NOMINA Y DICTÁMENES, ANALIZA, FIRMA DE Vo.Bo. Y TURNA AL JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ASISTENCIALES PARA SU APROBACIÓN.	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ASISTENCIALES	18	RECIBE NOMINA Y DICTÁMENES, ANALIZA, FIRMA DE APROBADO Y TURNA AL SUBDIRECTOR DE ASISTENCIA SOCIAL PARA SU AUTORIZACIÓN.	

<b>PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE SUBSIDIOS Y/O BIENES PARA CASOS ESPECIALES</b>			
<b>ÁREA O PUESTO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>X</b>
	<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DAIS</b>
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA SOCIAL	19	RECIBE NOMINA Y DICTÁMENES, ANALIZA, FIRMA NOMINA DE AUTORIZADO Y LA REGRESA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ASISTENCIALES PARA SU SEGUIMIENTO, CONSERVA COPIA EN EXPEDIENTE.	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ASISTENCIALES	20	RECIBE NOMINA AUTORIZADA Y LA TURNA AL JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA SU SEGUIMIENTO, TURNA DICTÁMENES A LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL.  (CONECTA CON PROCEDIMIENTO: "GASTOS A COMPROBAR" EN CAJA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE REHABILITACIÓN Y ASISTENCIA SOCIAL) (CONTINUA EN ACTIVIDAD No. 30)  SI	
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL	21	INSTRUYE A LA TRABAJADORA SOCIAL PARA LA PREPARACIÓN DEL SOPORTE DOCUMENTAL CORRESPONDIENTE (DICTAMEN Y COMPROBANTE DE GASTOS)	
TRABAJO SOCIAL.	22	ELABORA DICTAMEN Y REQUISITA COMPROBANTE DE GASTOS (REH06F03) Y LOS TURNA PARA SU SEGUIMIENTO AL COORDINADOR TÉCNICO DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL.  DISTRIBUCIÓN DEL DICTAMEN : ORIGINAL : COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL. 1a. COPIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA.	

<b>PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE SUBSIDIOS Y/O BIENES PARA CASOS ESPECIALES</b>			
<b>ÁREA O PUESTO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>X DÍAS</b>
	<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
		DISTRIBUCIÓN DEL COMPROBANTE DE GASTOS (REH06F03)  ORIGINAL : UNIDAD ADMINISTRATIVA 1a. COPIA : COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL, EXPEDIENTE DE ÚNICA VEZ.	
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL	23	RECIBE DICTAMEN Y COMPROBANTE DE GASTOS (REH06F03) FIRMA DE Vo. Bo. Y TURNA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ASISTENCIALES PARA SU APROBACIÓN Y CANALIZACIÓN.	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ASISTENCIALES	24	RECIBE, FIRMA DE APROBADO Y TURNA DICTAMEN Y COMPROBANTE DE GASTOS (REH06F03) AL SUBDIRECTOR DE ASISTENCIA SOCIAL PARA SU AUTORIZACIÓN.	
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA SOCIAL	25	RECIBE, FIRMA DE AUTORIZADO Y TURNA DICTAMEN Y COMPROBANTE DE GASTOS (REH06FO3) AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ASISTENCIALES PARA SU SEGUIMIENTO, ARCHIVA COPIA DE AMBOS DOCUMENTOS.	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ASISTENCIALES	26	RECIBE DICTAMEN Y COMPROBANTE DE GASTOS (REH06F03) AUTORIZADO, REGISTRA TRANSITO DE DOCUMENTOS Y TURNA PARA SU SEGUIMIENTO.	
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL	27	RECIBE DICTAMEN Y COMPROBANTE DE GASTOS (REH06FO3) AUTORIZADO, DETERMINA EFECTIVA, LA AYUDA Y TURNA PARA SU SEGUIMIENTO A LA TRABAJADORA SOCIAL-	

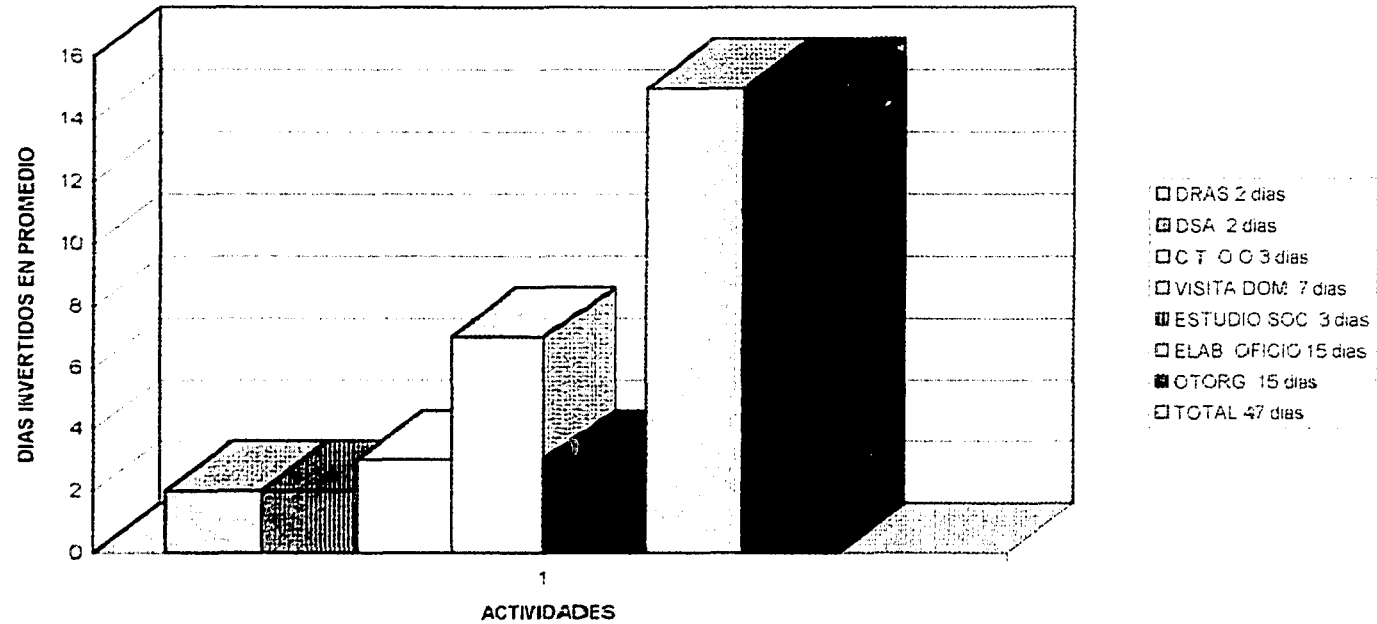
<b>PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE SUBSIDIOS Y/O BIENES PARA CASOS ESPECIALES</b>			
<b>ÁREA O PUESTO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>X DÍAS</b>
	<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
		DISTRIBUCIÓN DEL COMPROBANTE DE GASTOS (REH06F03)  ORIGINAL : UNIDAD ADMINISTRATIVA 1a. COPIA : COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL, EXPEDIENTE DE ÚNICA VEZ.	
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL	23	RECIBE DICTAMEN Y COMPROBANTE DE GASTOS (REH06F03) FIRMA DE Vo. Bo. Y TURNA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ASISTENCIALES PARA SU APROBACIÓN Y CANALIZACIÓN.	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ASISTENCIALES	24	RECIBE, FIRMA DE APROBADO Y TURNA DICTAMEN Y COMPROBANTE DE GASTOS (REH06F03) AL SUBDIRECTOR DE ASISTENCIA SOCIAL PARA SU AUTORIZACIÓN.	
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA SOCIAL	25	RECIBE, FIRMA DE AUTORIZADO Y TURNA DICTAMEN Y COMPROBANTE DE GASTOS (REH06FO3) AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ASISTENCIALES PARA SU SEGUIMIENTO. ARCHIVA COPIA DE AMBOS DOCUMENTOS.	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ASISTENCIALES	26	RECIBE DICTAMEN Y COMPROBANTE DE GASTOS (REH06F03) AUTORIZADO, REGISTRA TRANSITO DE DOCUMENTOS Y TURNA PARA SU SEGUIMIENTO.	
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL	27	RECIBE DICTAMEN Y COMPROBANTE DE GASTOS (REH06FO3) AUTORIZADO, DETERMINA EFECTIVA, LA AYUDA Y TURNA PARA SU SEGUIMIENTO A LA TRABAJADORA SOCIAL-	

**PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE SUBSIDIOS Y/O BIENES PARA CASOS ESPECIALES**

ÁREA O PUESTO	ACTIVIDAD		X DÍAS
	No.	DESCRIPCIÓN	
TRABAJO SOCIAL	28	RECABA FIRMA DE RECIBIDO POR PARTE DEL INTERESADO Y FIRMA DE Vo. Bo. DEL JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA EN COMPROBANTE DE GASTOS (REH06F03).	
	29	ACUDE A CAJA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, OBTIENE EL MONTO ASIGNADO EN EL SUBSIDIO DE UNA VEZ Y LO ENTREGA AL SOLICITANTE RECABANDO FIRMA Y/O HUELLA DIGITAL DEL BENEFICIARIO EN "LIBRETA DE CONTROL DE AYUDAS ECONÓMICAS DE ÚNICA VEZ" (REH06F04), INTEGRA EN EXPEDIENTE DICTAMEN Y COMPROBANTE DE GASTOS (REH06F0) DEBIDAMENTE REQUISITADO.	
	30	REGISTRA EN CONTROL MENSUAL DE SUBSIDIOS ECONÓMICOS DE ÚNICA VEZ (REH06F05), ARCHIVA EXPEDIENTE Y NOTIFICA AL COORDINADOR TÉCNICO DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL, LA RESOLUCIÓN DEL CASO.	
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL	31	ELABORA OFICIO NOTIFICANDO A LA SUBDIRECCION GENERAL DE ASISTENCIA Y CONCERTACIÓN LAS RESOLUCIONES DE CADA UNO DE LOS CASOS, ANTEFIRMA Y LO TURNA AL JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ASISTENCIALES PARA SU CONOCIMIENTO Y CANALIZACIÓN.	

<b>PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE SUBSIDIOS Y/O BIENES PARA CASOS ESPECIALES</b>			
<b>ÁREA O PUESTO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>X</b>
	<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DÍAS</b>
		DISTRIBUCIÓN DEL OFICIO : ORIGINAL: SUBDIRECCION GENERAL DE ASISTENCIA Y CONCERTACIÓN. 1a COPIA: SUBDIRECCION DE ASISTENCIA SOCIAL. 2a. COPIA: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ASISTENCIALES. 3a COPIA: COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL. 4a COPIA : DIRECCIÓN DE REHABILITACIÓN Y ASISTENCIA SOCIAL, ACUSE DE RECIBO, CONSECUTIVO.	
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ASISTENCIALES	32	RECIBE OFICIO, TOMA CONOCIMIENTO, ANTEFIRMA Y LO TURNA AL SUBDIRECTOR DE ASISTENCIA SOCIAL PARA SU CONOCIMIENTO Y CANALIZACIÓN.	
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA SOCIAL	33	RECIBE OFICIO, TOMA CONOCIMIENTO, ANTEFIRMA Y LO TURNA AL DIRECTOR DE REHABILITACIÓN Y ASISTENCIA SOCIAL, PARA SU CONOCIMIENTO, FIRMA Y ENVÍA.	
DIRECCIÓN DE REHABILITACIÓN Y ASISTENCIA SOCIAL	34	RECIBE OFICIO, TOMA CONOCIMIENTO, FIRMA Y ENVÍA AL SUBDIRECTOR GENERAL DE ASISTENCIA Y CONCERTACION PARA SU CONOCIMIENTO.	
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ASISTENCIA Y CONCERTACION	35	RECIBE OFICIO, TOMA CONOCIMIENTO Y ARCHIVA.  TERMINA.	
<b>TOTAL</b>			<b>32 DÍAS</b>

Anexo 5. TIEMPO INVERTIDO EN EL PROCEDIMIENTO DE CASOS ESPECIALES



1. Dirección de Rehabilitación y Asistencia Social
2. Departamento de Servicios Asistenciales
3. Coordinación Técnica de Orientación Ocupacional
4. Visita Domiciliaria
5. Estudio Socioeconómico
6. Elaboración de Oficios
7. Canalización de apoyo económico



**ANEXO 6**  
**SISTEMA NACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA.**  
**SUBDIRECCION DE ASISTENCIA SOCIAL.**  
**ESTUDIO SOCIAL DE CASOS**

**I.- DATOS DE IDENTIFICACIÓN.**

CASO NO. -----

SOLICITANTE -----

BENEFICIARIO -----

SERVICIO SOLICITADO -----

PROCEDENCIA -----

DOMICILIO -----

-----  
TRABAJADOR SOCIAL -----

FECHA DE ELAB. -----

**II.- ANTECEDENTES.**

	No. de Ref.	FECHA.
INICIATIVA PROPIA	-----	-----
D R A S	-----	-----
S G A C	-----	-----
D G	-----	-----
OTRAS INSTITUCIONES	-----	-----

**TÉCNICA UTILIZADA**

VISITA DOMICILIARIA ( )      FECHA :-----  
ESTUDIO DE GABINETE ( )      FECHA :-----

**III.- DATOS GENERALES DEL BENEFICIARIO.**

Nombre :-----

Edad :----- Sexo F ( ) M ( )

Fecha de nacimiento :----- Lugar de nacimiento:-----

Estado Civil :----- Escolaridad :-----

Ocupación:-----

**IV.- OBSERVACIONES SOBRE EL ENTREVISTADO.**

Apariencia Física.

-----  
-----  
-----  
-----

Actitud Observada.

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

# V.- HISTORIA SOCIAL.

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----



## VII FAMILIOGRAMA.

### **VIII.- DINAMICA FAMILIAR.**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### **IX.- SALUD FAMILIAR.**

Seguridad Social    Si ( )    Cual -----

   No ( )    Institución Tratante-----

Mencione los principales problemas de Salud.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Tipo de Tratamiento.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**X.- LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA,.**

Vías de Acceso al domicilio :-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Zona habitacional :           Residencial ( )   Semiresidencial ( )  
                                  Urbana       ( )   Semiurbana       ( )   Rural       ( )

Servicios Públicos :    Agua       ( )   Drenaje       ( )  
                              Teléfono ( )       Luz       ( )   Pavimentación ( )

**XI.- CONDICIONES DE VIVIENDA.**

Tipo de Adjudicación.

Rentada ( )                   Propia ( )                   Prestada ( )                   Quien---  
En proceso de adquisición ( )                   Ante que dependencia-----

Tipo de Vivienda.

Casa sola ( )                   Departamento ( )                   Cuarto solo ( )

Composición de la vivienda

No. e recamaras-----                   Estancia ( )                   Cocina ( )  
                                  Baño ( )

Tipo de Construcción :                   Moderna ( )                   Antigua ( )

Paredes                   Mamposteria ( ) Madera ( ) Lámina ( ) Otro ( )  
Techos:                    Concreto ( )                   Lámina ( )                   ----- Otro ( )

Pisos:	Tierra ( )	-- Concreto ( )	Loseta ( )
Acabados	:Lujo ( )	Austero ( )	Obra Negra ( )
Condiciones de conservación	Buenas ( )	Malas ( )	Muy malas ( )
Condiciones de higiene	Regulares ( )	Pésimas ( )	:Buenas ( )
Servicios Intradomiciliarios	Agua ( )	Luz( ) Drenaje ( )	Teléfono ( )
Mobiliario:	Completo ( )	Escaso ( )	Nuevo ( ) De uso ( )
Calidad :	Buena ( )	Mala ( )	Regular ( )
Estado de Conservación Mobiliario no indispensable	Nuevo ( )	De uso ( )	
	Si ( )	No ( )	

Tipo: .....

## XII.- SITUACION ECONÓMICA.

No. De personas que perciben ingresos económicos. :.....

No. De personas que aportan al gasto familiar :.....

Cuentan con tarjeta de crédito si ( ) no ( )  
Institución.....

Adeudo Total.....

Se cubren las necesidades básicas de la familia si ( ) no ( )

Presenta superávit si ( ) no ( ) En que lo utiliza:.....



Presenta déficit      si ( )    no( )      Como lo cubre :-----

Ingresos Mensuales

Egresos Mensuales

\$-----

\$-----Alimentación

\$-----Renta

\$-----Luz

\$-----Agua.

\$-----Teléfono

\$-----Gas

\$-----Calzado y vestido

\$-----Transporte

\$-----Gastos médicos

\$-----Gastos escolares

\$-----Adeudos

\$-----Otros.

\$-----

TOTAL

### XIII.- DIAGNÓSTICO:

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

**XIV.-EVALUACIÓN :**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

**XV.- PLAN SOCIAL.**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

-----

**Trabajador Social**

## **BIBLIOGRAFÍA**

- 1.- Barajas Medina Jorge, Curso Introductorio a la Administración, 1ª reimpresión, México, 1990,
- 2.- Karold Koontz Heinzweihrich, Administración , 3ª de., edit Interamericana de México, México, 1990,
- 3.- Manual de Organización, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, México, 1992.
- 4.- Estatuto Orgánico del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, Diario Oficial de la Federación, México, 12 de Septiembre de 1991.
- 5.- Organigrama del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, Secretaría de Hacienda y Crédito Público, México, 1994
- 6.- Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social, Diario Oficial de la Federación, México, 9 de enero de 1986.
- 7.-¿ Qué es el DIF, Que hace ?.Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, México, 1995.
- 8.- Manual de Procedimientos para el Otorgamiento de Subsidios y/ o bienes para Casos Especiales, DIF, México, 1994.
- 9.- La Administración Científicas. Material de Autoinstrucción No. 8 IMSS, México, 1993

10.- Cruz González Elvia, et al al, Propuesta de un Modelo de Intervención de Trabajo Social de Casos en la Coordinación Técnica de Orientación Ocupacional. Tesis, ENTS, UNAM, México, 1990.

11.- Méndez Ramírez Ignacio, et al. El Protocolo de Investigación, 2ª edición, Trillas, México, 1993.

12.- Instructivo de Operación para el Traslado de Pacientes que generan gastos de pasajes y viáticos, IMSS, México, 1986.