

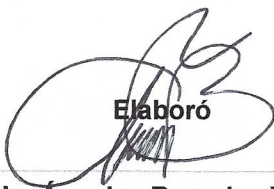
Clave: PC-26-01

Fecha de emisión: 31/03/2015

Versión N°. 7


Página: 1 de 8

Plan de Calidad para Gestión Social

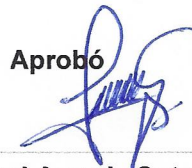


**Licda. Angeles Berenice Valadez
Rentería**

Responsable de Asistencia y
Gestión Social

Revisó

**Licda. Lourdes Rosales
Montaña**

Encargada de la Coordinación

Aprobó


Dr. Leonel Arreola Sotelo
Director General del DIF Estatal
Colima

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF Estatal Colima

Coordinación General de Promoción y Gestión Social

Clave: PC-26-01
Emisión: 31/03/15
Versión: 7
Página 2 de 8

PLAN DE CALIDAD PARA GESTIÓN SOCIAL

1. OBJETIVO

Apoyar a la población vulnerable a través de la gestión y asistencia social, con la finalidad de mejorar sus condiciones de vida brindándole diversas alternativas de solución.

2. ALCANCE

Este proceso aplica desde la recepción de la solicitud hasta el registro del apoyo.

3. POLÍTICAS

- 3.1 Brindar atención personalizada a todo usuario (a) que acuda a la Coordinación General de Promoción y Gestión Social.
- 3.2 Los apoyos podrán ser por única ocasión, temporales y permanentes, dependiendo del apoyo solicitado.
- 3.3 Se podrán otorgar apoyos económicos hasta de \$ 500 pesos sin la autorización de la Coordinación y mayores de \$ 500 pesos con autorización.
- 3.4 Todos los recibos de apoyos económicos deberán estar firmados por la Coordinación General.
- 3.5 Los apoyos económicos del área de asistencia social, serán variados, dependiendo del estudio socioeconómico y del alto grado de vulnerabilidad del usuario.
- 3.6 La Dirección General firmará únicamente cuando el apoyo sea económico, firmando hasta que se hace el reembolso.
- 3.7 Cuando el apoyo sea en especie, no es necesaria la firma de la Coordinación General.
- 3.8 El usuario (a) debe presentar alguno de los siguientes documentos probatorios en copia: Identificación oficial, comprobante de domicilio o CURP (existen más documentos que varían dependiendo del tipo de apoyo).
- 3.9 La actualización del Expediente se realizará cada vez que se entregue un apoyo al beneficiario (a) y de ser necesario de agregaran notas de seguimiento.
- 3.10 El expediente deberá cumplir con los requisitos establecidos en el plan de calidad a partir de su aprobación.
- 3.11 Los apoyos para gastos funerarios serán por única ocasión, el expediente se integrara únicamente con el acta de defunción y el área responsable será asistencia social.
- 3.12 El tiempo de atención es variable, dependiendo de la disponibilidad de los recursos.
- 3.13 Los apoyos se entregaran a la población vulnerable de acuerdo a lo establecido en la Guía para la entrega de apoyos GI-26-06.

4. MARCO NORMATIVO

- 4.1 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Colima.
- 4.2 Ley del Sistema de Asistencia Social para el Estado de Colima.
- 4.3 Norma ISO 9001:2008, NMX-CC9001IMNC-2008.
- 4.4 Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Colima.

5. TÉRMINOS/ DEFINICIONES

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF Estatal Colima

Coordinación General de Promoción y Gestión Social

Clave: PC-26-01
Emisión: 31/03/15
Versión: 7
Página 3 de 8

PLAN DE CALIDAD PARA GESTIÓN SOCIAL

- **Recepción:** Acción y resultado de recibir.
- **Apoyo:** Toda ayuda que se le da al usuario para satisfacer su necesidad ya sea en efectivo y/o en especie.
- **Apoyo Económico:** Todo aquel apoyo monetario que se otorga de manera inmediata, temporal y/o permanente a los usuarios.
- **Apoyo en Especie:** Toda apoyo invariable otorgado de manera inmediata
- **Apoyo Inmediato:** Apoyo que se entrega al usuario al instante en que realiza su solicitud. Son apoyos con los que se cuenta en bodega para ser entregados de manera inmediata.
- **Apoyo Permanente:** Es el apoyo que se brinda al usuario, el cual se mantiene sin experimentar cambio alguno y de manera continua.
- **Apoyo Temporal:** Apoyo que se asigna al usuario por algún tiempo determinado, valorado por la trabajadora social y autorizada por la coordinación del área; dicho apoyo puede variar.
- **Áreas de DIF Estatal:** Presidencia del DIF Estatal, Dirección General, Dirección Administrativa, Dirección de Servicios Médicos Asistenciales, Dirección Jurídica, Dirección de Servicios Educativos, Dirección de Sistemas Municipales, Dirección de Desarrollo Humano, Secretariado Ejecutivo del Voluntariado Estatal y Coordinaciones Generales.
- **Asistencia Social:** La asistencia social tiene como objetivos la ayuda a individuos, familias, comunidades y/o grupos de personas socialmente en desventaja, La asistencia social realiza entrevistas personales dentro del centro asistencial, mas sin embargo también incluye contactos más estrechos con los usuarios a través de la visita domiciliaria para certificar el nivel de vulnerabilidad de las personas.
- **Beneficiario (a):** Toda aquella persona que recibe algún tipo de apoyo o beneficio.
- **Bitácora de Registros:** Es un formato donde se registra los datos generales de las personas que solicitan algún tipo de apoyo y/o servicio.
- **Canalización:** Encauzar, enviar y orientar a los usuarios al área y/o dependencia que corresponda.
- **Captura:** Acción de pasar información de una hoja de anotaciones a un formato en computadora.
- **Coordinación:** Departamento que se encarga de ciertas actividades asignadas a efectos de perseguir con eficacia las metas y objetivos de la Institución.
- **Consulta:** Búsqueda de datos que se realiza en un programa específico para informarse sobre el historial de un Usuario.
- **Estudio Socioeconómico:** Es un protocolo que nos da un parámetro de ingresos y egresos de una familia, así como su integración psicosocial; su objetivo es corroborar la forma de vida, escolaridad y referencias laborales. En general, establecer cuál es el ambiente que lo rodea.
- **Eventos:** Reuniones de trabajo y actividades que realiza la presidenta.
- **Expediente:** Conjunto de todos los documentos físicos y gestiones correspondientes a un asunto o a una persona en específico.
- **Formato de Canalización:** Formato que canaliza al usuario al área correspondiente para que se le brinde una alternativa de solución.
- **Gestión Social:** Es el diálogo o entrevista entre diversos actores, como los gobernantes, Instituciones, organizaciones civiles y los usuarios para llevar a cabo un trámite de solicitud mediante un proceso completo de acciones y toma de decisiones para ofrecer una solución o alternativas a la problemática.
- **Giras:** Actividad de trabajo que realiza la presidenta en fechas específicas en todo el Estado.

**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
DIF Estatal Colima**

Coordinación General de Promoción y Gestión Social

Clave: PC-26-01
Emisión: 31/03/15
Versión: 7
Página 4 de 8

PLAN DE CALIDAD PARA GESTIÓN SOCIAL

- **Instituciones públicas:** Instituciones creadas por el gobierno para prestar servicios al público; son aquellas entidades que pertenecen al Estado, tienen personalidad jurídica, patrimonio y régimen jurídico propio. Se crean mediante un decreto del Ejecutivo. Son todas aquellas Instituciones, Nacionales, Estatales y Municipales. (DIF Municipales del Estado, DIF de los diversos Estados, Secretarías de Gobierno del Estado, Ayuntamientos, Instituto para la Atención de los Adultos en Plenitud, IVECOL, Atención Ciudadana, INCODE, INCODIS y Hospitales).
- **Instituciones Privadas:** Una Institución privada es una organización encuadrada dentro de un marco legal que pertenece a los particulares o a grupos de particulares y persigue un fin económico. (Junta de Asistencia Privada, Asociaciones, Fundaciones, Patronatos, Organismos y Organizaciones).
- **Recibos:** Formatos entre el prestatario y el receptor de los servicios.
- **Registro:** Anotación que se guarda en un cuaderno o formato.
- **SIGES:** Sistema de Gestión Social
- **Solicitud Escrita:** Es un documento escrito por el usuario que va dirigido a una persona.
- **Solicitud Verbal:** Es toda aquella petición oral solicitada por el usuario (giras de trabajo, eventos o en oficinas).
- **Usuario (a):** Toda aquella persona que solicita un apoyo y/o servicio.

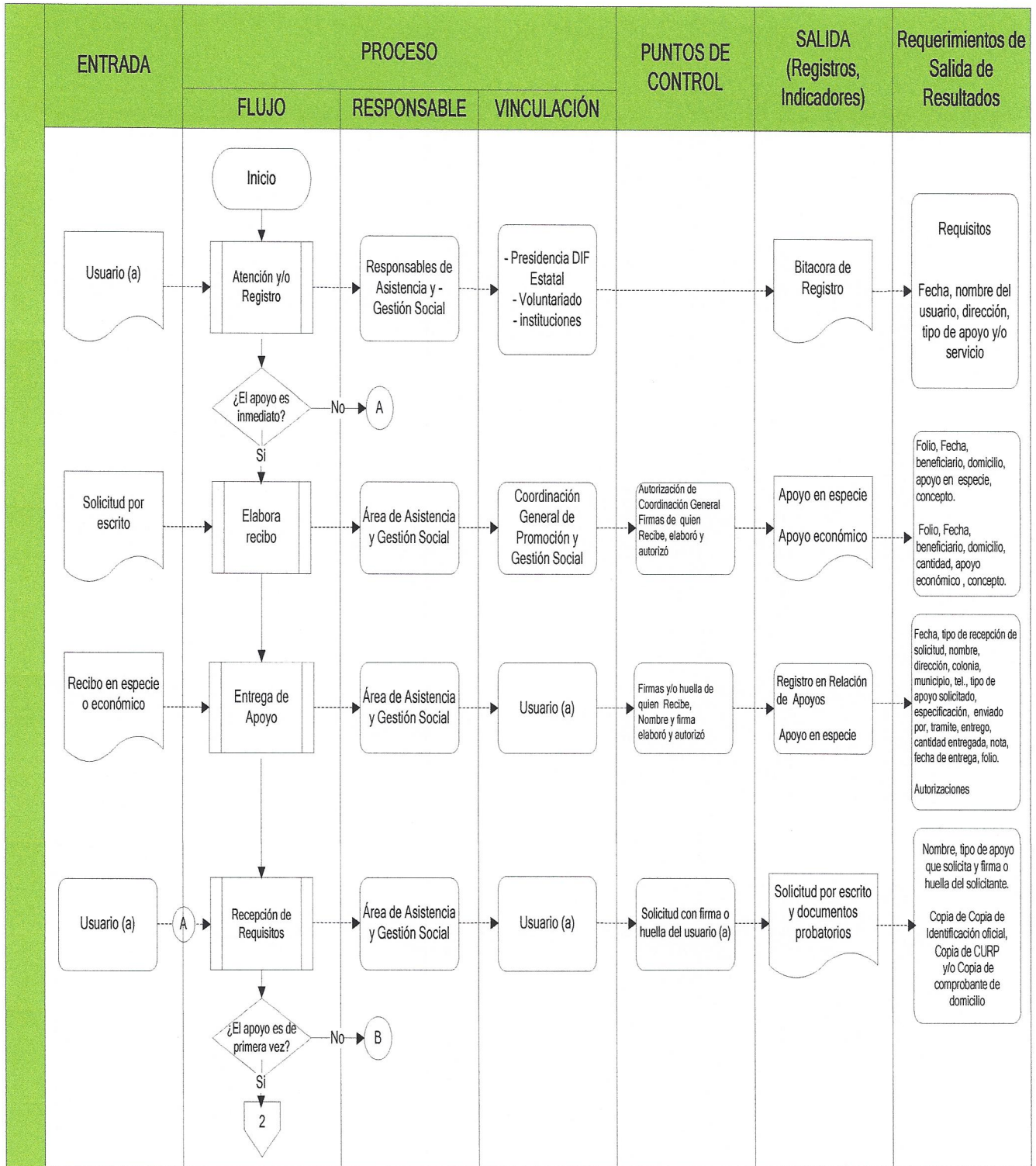
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF Estatal Colima

Coordinación General de Promoción y Gestión Social

Clave: PC-26-01
Emisión: 31/03/15
Versión: 7
Página 5 de 8

PLAN DE CALIDAD PARA GESTIÓN SOCIAL

6. DIAGRAMA DEL PLAN DE CALIDAD



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF Estatal Colima

Coordinación General de Promoción y Gestión Social

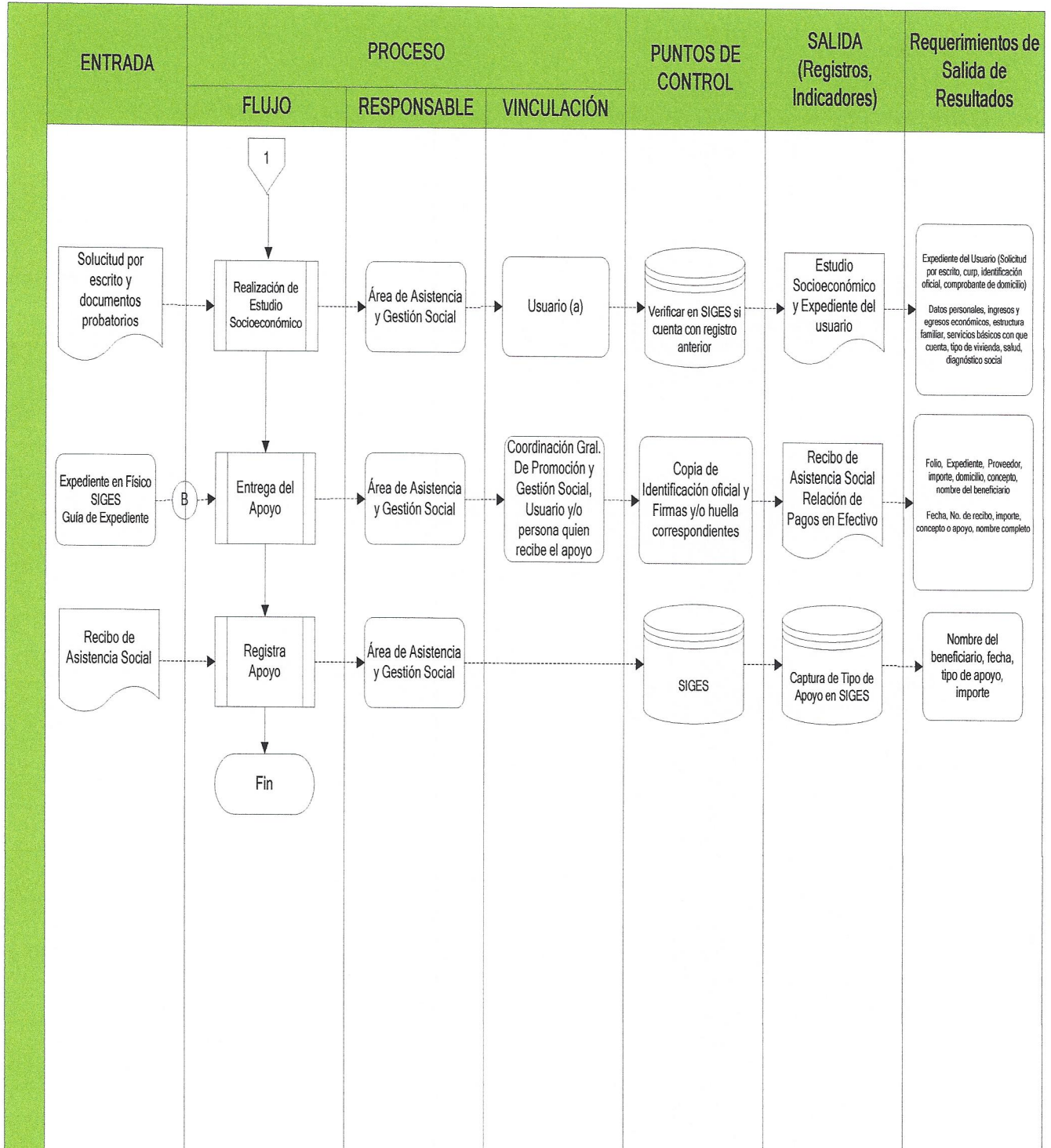
Clave: PC-26-01

Emisión: 31/03/15

Versión: 7

Página 6 de 8

PLAN DE CALIDAD PARA GESTIÓN SOCIAL



**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
DIF Estatal Colima**

Coordinación General de Promoción y Gestión Social

Clave: PC-26-01
Emisión: 31/03/15
Versión: 7
Página 7 de 8

PLAN DE CALIDAD PARA GESTIÓN SOCIAL

7. INDICADORES

Indicador	Fórmula	Frecuencia	Responsable
Usuarios (as) Satisfechos (as) Meta: 90%	$\frac{\text{Usuarios (as) Satisfechos (as)}}{\text{Usuarios (as) Encuestados (as)}} \times 100$	Trimestral	Área de Asistencia y Gestión Social
Tiempo de atención Meta: 90%	$\frac{\text{Usuarios atendidos en menos de 15 minutos}}{\text{usuarios (as) encuestados}} \times 100$	Trimestral	Área de Asistencia y Gestión Social

8. REGISTROS DE CALIDAD

Clave	Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo
FO-26-01	Bitácora de Registro	2 Años	Área de Asistencia y Gestión Social
FO-26-22	Relación de Apoyos	2 Años	Área de Asistencia y Gestión Social
FO-26-03	Apoyo en especie	2 Años	Área de Asistencia y Gestión Social
FO-26-04	Recibo de Asistencia Social	2 Años	Área de Asistencia y Gestión Social
FO-26-05	Relación de Pagos en Efectivo	2 Años	Área de Asistencia y Gestión Social
FO-26-78	Apoyo económico	2 años	Área de Asistencia y Gestión Social
N/A	SIGES	Permanente	Área de Asistencia y Gestión Social
N/A	Guía de Expediente	Permanente	Área de Asistencia y Gestión Social
N/A	Expediente del usuario	Permanente	Área de Asistencia y Gestión Social
N/A	Notas de Seguimiento	Permanente	Área de Asistencia y Gestión Social

9. TRÁMITES Y/O SERVICIOS

Clave (RETyS)	Nombre del trámite y/o servicio	Línea y/o ventanilla
1404	Gestión Social de Apoyos en Especie y Económicos	Ventanilla

**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
DIF Estatal Colima**

Coordinación General de Promoción y Gestión Social

Clave: PC-26-01
Emisión: 31/03/15
Versión: 7
Página 8 de 8

PLAN DE CALIDAD PARA GESTIÓN SOCIAL

10. SECCIÓN DE CAMBIOS

No. de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
7	31/03/2015	Se agregó indicador de tiempo y se simplifico el diagrama del plan de calidad.
6	19/08/2014	Se cambió la Meta de indicador de plan de calidad.
5	30/10/2013	Se agregó un formato nuevo el FO-26-78 Apoyo Económico y la política 3.13 y el RETyS.
4	15/05/2013	Se modificó el indicador del plan de calidad.
3	31/01/2013	Se agregan las políticas 3.11 y 3.12 y se realizo la homologación de los términos de los requerimientos de salida con los formatos que evidencian dichos registros del plan de calidad.
2	03/12/2012	Se cambio el indicador al Plan de calidad.
1	03/11/2011	Se realizaron algunas apreciaciones en el plan de calidad, para que fuera más claro.
0	14/09/2011	Inicia su uso.