



**SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA  
FAMILIA DEL MUNICIPIO DE TONALÁ  
ADMINISTRACIÓN 2024-2027**



**TRABAJO SOCIAL**

**Plan Anual de Trabajo para el Periodo de ENERO de 2026  
a DICIEMBRE de 2026**



**DIF**  
TONALÁ

## **1. Introducción**

### **Propósito del área**

Fomentar las acciones que garanticen la protección de Grupos Prioritarios. Se consideran Grupos Prioritarios aquellas personas o familias que son conformados por mujeres; niñas, niños y adolescentes; adultos mayores, personas con discapacidad; personas en situación de calle; personas que residen en instituciones de asistencia social; personas afro-descendientes y personas indígenas. Grupos sociales en situación de vulnerabilidad que por diferentes factores o en combinación de ellos, enfrentan situaciones de riesgo o discriminación que les impide alcanzar mejores niveles de vida y, por lo tanto, requieren de atención e inversión del Estado de Jalisco para lograr su bienestar, puesto que la Ley de Asistencia Social enuncia la garantía de atención a la población sujeta de asistencia social a través de las instituciones correspondientes.

### **Objetivo**

Brindar atención profesional oportuna e integral a las familias del Municipio de Tonalá Jalisco que viven en condiciones de vulnerabilidad a causad de la insuficiencia de recurso económico y redes de apoyo, o presentan alguna contingencia, otorgándoles apoyos y servicios asistenciales para que puedan cubrir de forma satisfactoria sus necesidades apremiantes y básicas a fin de fortalecer el bienestar familiar. Así como brindar atención apegada a la Metodología del Trabajo Social.

La normativa que rige las actividades del área son los Manuales Operativos que dicta DIF Jalisco, la Ley General de Desarrollo Social, la Ley de Asistencia Social del Estado de Jalisco, el Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco, la Ley para el desarrollo Integral del Adulto Mayor del Estado de Jalisco, Ley General para la Igualdad de Mujeres y Hombres, Ley Estatal de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, Ley para la Inclusión y Desarrollo Integral de Personas con Discapacidad, Ley para el Desarrollo del Pueblos y de las Comunidades Indígenas, Ley Estatal para Promover la Igualdad, Prevenir y Eliminar la Discriminación, y la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.

## **2. Diagnóstico Situacional**

Con relación al estado en el que se encuentra el área se divide la misma en recursos.



**DIF**  
TONALÁ

**Capital humano.** Al momento se cuenta con 5 trabajadoras sociales con licenciatura y experiencia que va desde los 15 años a un año. Una de ellas adscrita al CRI en atención directa a usuarios, con buen nivel de desempeño; otra en atención exclusiva a Ventanilla Única, las 3 restantes son operativas con atención directa a los programas de Fortalecimiento Socio Familiar y Casos Urgentes, distribuyendo tanto el recurso municipal como el del Estado por medio de Proyecto anual PAGUP (Subprograma de Atención a Grupos Prioritarios).

También se cuenta con una secretaria para apoyo del área.

Todas realizan sus funciones en mayor o menor medida, con diferentes índices de calidad, conforme a su experiencia, compromiso y valores éticos para el trabajo, así como de manera transparente y profesional, en apego a los lineamientos del Sistema. Se cumplen con los objetivos planteados por el DIF Jalisco cuando se opera su proyecto, y se cumplen igualmente las funciones locales en la atención a los usuarios de manera puntual y efectiva, incluyendo a los usuarios que son referidos por la Presidencia vía dirección general del Sistema.

Cómo área de oportunidad en materia técnica, se observa que la atención integral que se debe brindar al usuario, eventualmente se limita a uno o dos apoyos en especie, y está restringida de fortalecer otras áreas del individuo por cuestión de presupuesto local, ya que solo apoyamos al usuario con un promedio de \$3,000.00, lo que normaliza la atención que se oferta a gestión de donaciones, y en algunos casos derivación a otras instituciones de apoyo secundario.

Otra área de oportunidad es la carencia de trabajadora social para atención al usuario en CAIAM, aun contando con ese espacio destinado para un elemento. Quien ocupaba ese puesto fue reubicado por lo cual ahora se carece del personal que realice acciones asistenciales dentro del centro, resultando en que el resto del personal absorbe esta carga laboral, situación la cual ya ha sido presentada ante dirección general sin obtener resultados favorables derivando en un manejo y seguimiento ineficiente de los casos pues estos no se resuelven mediante la operación de Trabajo Social, ni la gestión de apoyos con sus respectivos expedientes conforme al Código de Asistencia Social para el Adulto Mayor.

Otra área de oportunidad es el trabajo vincular con el área de **Recursos Materiales**, siendo esta la que más impacta de forma negativa la operación de toda el área. Trabajo Social se enfrenta con situaciones recurrentes en relación del flujo de los apoyos originado de un manejo poco preciso de las requisiciones, generando retrasos en las entregas de apoyos en especie, pagos duplicados y compras de material erróneas. Pese a los esfuerzos continuos del área de Trabajo social por establecer en conjunto un modelo de trabajo que eficiente el proceso este no se lleva a cabo conforme a lo acordado, además de



**DIF**  
**TONALÁ**

realizar la entrega sin la documentación correspondiente para el correcto seguimiento del proceso de las entregas de apoyos, impactando tanto a temas de contabilidad como de transparencia entre otros errores que resultan en tiempo y recursos perdidos y la suspensión de otras actividades en atención a otros casos.

- Actualmente se tienen 3 expedientes sin comprobaciones del año 2023, 8 de 2024.

De igual manera, siendo esta parte de Recursos Materiales, también se presentan áreas de oportunidad en relación a las cuestiones de mantenimiento y aseo general del área, tanto espacios como mobiliario designado a la misma, brindado por el personal de intendencia, quienes presentan una renuencia persistente a dar mantenimiento frecuente al área de Trabajo Social, actividad indispensable pues el área requiere aseo constante debido, preferentemente diario, actividad indispensable debido al tráfico constante de usuarios con diversos padecimientos y enfermedades, siendo de vital importancia mantener un alto nivel higiénico con el fin de evitar contagios tanto entre usuarios como entre el personal del Sistema. Debido a esto el personal de Trabajo Social es quien se encarga de realizar las actividades de limpieza causando que se redirijan los esfuerzos y el tiempo en estas funciones, descuidando el trabajo operativo y la atención directa a los usuarios. Por lo cual se requiere de un trabajo en conjunto para fortalecer los perfiles del personal de cada área para que se destine el esfuerzo a sus labores en específico, y el fomentar actitudes y valores en el personal, así como la ética laboral para el desempeño en cada área.

Otro departamento del cual depende el área de trabajo social, cuya eficiencia influye directamente en la correcta gestión y cumplimiento de las actividades y obligaciones de la coordinación es el área de choferes, pues debido al manejo de sus tiempos en cumplimiento de sus funciones se postulan negativamente ante las solicitudes de las trabajadoras sociales para trasladarlas, retrasando sus labores y entorpeciendo el avance en sus obligaciones, situación que se encuentra normalizada esta situación ya que no existen consecuencias de esos actos y actitudes.

El área en general se encuentra caminando bien, aunque el personal se encuentra rebasado con la carga de trabajo, ya que las cuestiones administrativas sobre todo en proyecto se han multiplicado. Se está consolidando un equipo que trabaja colaborativamente, se puede distribuir el trabajo equitativamente, siempre y cuando no se ausente el personal encargado de Ventanilla, ya que esto también desbalancea la atención cotidiana al usuario.

Con relación al monto otorgado para operación, se observa limitado, considerando que otros espacios cuentan con mayor presupuesto, y que con la inflación actual de los insumos de salud sobre todo, ya no son suficientes los \$3,000.00 del municipio que se otorgaban hasta el



**DIF**  
TONALÁ

año pasado por usuario o por familia, por lo que en ocasiones es necesario aumentar tanto el monto por usuario, como el presupuesto mensual del área, que recién se redujo de \$30,000.00 a \$25,000.00, con los que, en teoría, solo se alcanzan los 8.3 casos en promedio con recurso municipal.

**Recursos Tecnológicos.** Se cuentan con equipos usados con programas obsoletos, el Office no original, por que presenta fallas en la operación de algunas plataformas, sobre todo la del DIF Jalisco, que es en la que se alimenta toda la información referente al recurso del Proyecto anual.

Se cuentan con 3 impresoras, las cuales son indispensables para la operación diaria, pues se realizan y se imprimen los documentos que el usuario debe firmar al momento de la entrevista, entrega de los apoyos (recibos), y otras herramientas de soporte como estudio socioeconómico u oficios. De estas 3 impresoras solo funciona óptimamente una, la de Ventanilla Única, otra no sirve y otra se descompone fácilmente, porque bajan los niveles de tinta y no la surten oportunamente. De igual forma las 3 impresoras suelen desconfigurarse con frecuencia, por lo que requerimos del apoyo del área de Informática, quien no acude al momento, sino que lo hace una vez se desocupa de sus actividades propias.

**Ubicación.** Con relación al espacio en el que se encuentra el área, DIF Jalisco ha hecho la observación varias veces sobre la accesibilidad arquitectónica de Trabajo Social, el cual debería encontrarse de primer acceso a los usuarios, por las condiciones de vulnerabilidad de los mismos, tanto de salud precaria, mental y física, como los adultos mayores y otros grupos que requieren de fácil acceso al área. Se le ha solicitado a dirección general quien menciona que ya se tiene contemplado el movimiento para la apertura de la planta alta que se encuentra en construcción. Por lo pronto se movió la Ventanilla Única a la oficina de ingreso al área.

### **3. Objetivos**

1. Atender con eficiencia y eficacia todas las solicitudes de apoyo que se reciban en el área conforme a los lineamientos del SDT y SDJ.
2. Eficientar los tiempos de atención de cada caso, sobre todo la parte del proceso posterior a la entrega de los apoyos al usuario.
3. Mejorar los mecanismos de comunicación con otras áreas del sistema que intervienen en el flujo de procesos.
4. Recibir capacitación en áreas de oportunidad, tales como el manejo y dominio de herramientas digitales para todo el personal actual.
5. Captar y ejecutar la mayor cantidad los programas y recursos que emita el Sistema Estatal.



#### 4. Estrategias y Acciones

**Objetivo 1:** Atender con eficiencia y eficacia todas las solicitudes de apoyo que se reciban en el área conforme a los lineamientos del SDT y SDJ.

##### **Acciones:**

- **Acción 1:**

Fortalecer el programa de Ventanilla Única para que se realice la recepción y registro de SICAT'S y oficios, así como las canalizaciones, derivaciones pertinentes en tiempo y forma, tanto intra como inter institucional.

- **Acción 2:**

Reducir el margen de error con el que se realizan los registros, entrevistas, derivaciones, respuestas y seguimientos.

- **Acción 3:**

Mantener seguimiento cercano al desarrollo de los casos asignados a las TS con fines de asistencia y retroalimentación.

- **Acción 4:**

Unificar a las áreas de Trabajo Social Asistencial en el uso de manuales y herramientas de trabajo (CRI).

- **Acción 5:**

Actualizar y contextualizar los manuales de procedimientos a las necesidades de la población del municipio. Difusión e implementación de puntos nuevos.

- **Acción 6:**

Organizar la información para el desarrollo e implementación de programas productivos y de microemprendimiento promoviendo autonomía económica en los usuarios y fomentando la movilidad social ascendente.

##### **Objetivo 2:**

Eficientar los tiempos de atención de cada caso, sobre todo la parte del proceso posterior a la entrega de los apoyos al usuario.

##### **Acciones:**

- **Acción 1:**

Monitorear los procesos de atención en los casos de cada trabajadora social. Plazo. Trimestral.



**DIF**  
TONALÁ

- **Acción 2:**

Sugerir estrategias de atención oportunas y apoyar en el desarrollo para la reducción de tiempos de respuesta y cierre. Plazo. Todo el año.

Plazo. Primer trimestre del año. Evaluación parcial para realizar ajustes.

**Objetivo 3:**

Mejorar los mecanismos de comunicación con otras áreas del sistema que intervienen en el flujo de procesos.

**Acciones:**

- **Acción 1:**

Realizar un informe detallado sobre el flujo de operación que se tiene específicamente con el área de Recursos Materiales y Contabilidad en el que se muestren los alcances de cada departamento y las necesidades del área de Trabajo Social para brindar atención oportuna y eficiente al usuario.

- **Acción 2:**

Conciliar y sistematizar con el departamento de Recursos Materiales una estrategia de trabajo que evite el rezago en el proceso de recepción-entrega de apoyos, así como de la recepción de comprobaciones de compra.

- **Acción 3:**

Realizar evaluaciones parciales de seguimiento o modificación de los acuerdos tomados, conforme a lo evaluado mediante mesas de trabajo con las áreas involucradas. Evaluación trimestral o cuando se rompa el flujo y compromisos de operatividad.

**Objetivo 4.**

Solicitar a la Dirección del Sistema cursos de capacitación en el manejo de Office y actualizaciones para el adecuado uso de las redes e internet.

- **Acción 1:**

Elaborar oficio de solicitud y convocar a las interesadas del área a tomar el curso.



## 5. Cronograma de actividades

**DIF**  
TONALA

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
<p>Solicitud de capacitación en herramientas digitales. Curso herramientas digitales.</p> <p>Asesorar a TS y CRI sobre el uso de las herramientas técnicas de TS.</p> <p>Reunión de trabajo con Recursos Materiales/ Contabilidad/ Dirección Administrativa. y Dirección General.</p>	<p>Curso herramientas digitales.</p> <p>Actualizar y contextualizar los manuales de procedimientos.</p> <p>Organización de Programas de emprendimiento.</p>	<p>Curso herramientas digitales.</p> <p>Evaluación trimestral de áreas.</p> <p>Implementación de Programas de microemprendimiento para usuarios.</p>	<p>Curso herramientas digitales.</p> <p>Captación de PROYECTO 10.</p> <p>PAGUP DIF Jalisco.</p>
MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
<p>Se recaba documentación para participar en PROYECTO 10 PAGUP DIF Jalisco.</p> <p>Capacitación de PROYECTO 10 PAGUP DIF Jalisco.</p> <p>Participa: Trabajo Social, Recursos Materiales, Contabilidad, Dir. Admva. Contraloría.</p>	<p>Evaluación trimestral de áreas vinculadas.</p> <p>Evaluación de acuerdos y pendientes con Recursos Materiales.</p> <p>Ejecución de PROYECTO 10.</p> <p>PAGUP DIF Jalisco.</p>	<p>Ejecución de PROYECTO 10.</p> <p>PAGUP DIF Jalisco.</p> <p>Evaluación de áreas de oportunidad con el área de Recursos Materiales con relación a la operación del PAGUP.</p>	<p>Desarrollo de PROYECTO 10.</p> <p>PAGUP DIF Jalisco.</p> <p>Actualización de comprobaciones del PROYECTO 10.</p>



**DIF**  
TONALÁ

SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Evaluación trimestral de áreas.  Programas de microemprendimiento para usuarios.	Preparación de informes.  Evaluación de Programas de microemprendimiento para usuarios.	Evaluación de acuerdos y pendientes con Recursos Materiales.	Evaluación trimestral de áreas.  Cierre de casos y expedientes por año fiscal.

## 6. Informe y Evaluación

Se entregará informe trimestral con el vaciado de los informes mensuales de cada trabajadora social, el cual contiene el número de visitas domiciliarias realizadas, cantidad de estudios socioeconómicos aplicados, cantidad de derivaciones o canalizaciones, cantidad de asesorías y atención a casos de los programas de Fortalecimiento Socio Familiar, Casos Urgentes y Ventanilla única.

Se entregará informe semestral sobre la cantidad de apoyos entregados y un desglose general de los mismos. Así como del tipo de población atendida.

La ponderación de resultados constará de un contraste numérico entre las solicitudes recibidas por los usuarios y las solicitudes atendidas por el área.

## 7. Normatividad aplicable

La normativa que rige las actividades del área son los Manuales Operativos que dicta DIF Jalisco, la Ley General de Desarrollo Social, la Ley de Asistencia Social del Estado de Jalisco, el Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco, la Ley para el desarrollo Integral del Adulto Mayor del Estado de Jalisco, Ley General para la Igualdad de Mujeres y Hombres, Ley Estatal de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, Ley para la Inclusión y Desarrollo Integral de Personas con Discapacidad, Ley para el Desarrollo del Pueblos y de las Comunidades Indígenas, Ley Estatal para Promover la Igualdad, Prevenir y Eliminar la Discriminación, y la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.

## 8. Origen del Recurso Aplicado al Área

- Municipal: \$25,000.00 mensuales.
- Estatal: Emitido por el DIF Jalisco una vez al año; Monto: Variable, determinado unilateralmente por el Estado (en 2025 fueron \$300,000.00). Tiempo: Mayo-noviembre de 2026