



SOLICITUD Y GESTIÓN DE APOYOS ASISTENCIALES

CÓDIGO:	P-DIF-APA-04
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	28/06/23
PÁGINA:	1 de 9

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

ELABORA	REvisa	ADMINISTRA
RÚBRICA Andrés Alejandro Araujo Medina Director de Atención a Personas Adultas Mayores y Asistencia Social	RÚBRICA José Francisco Salas Tirado Director General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	RÚBRICA Katia Lizbeth Salazar Reyes Directora de Planeación, Enlace y Proyectos Estratégicos

I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para brindar apoyo asistencial a la ciudadanía del municipio de Monterrey que lo solicite.

II. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y Asistencia Social del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.

III. DEFINICIONES

Asistencia Social. Conjunto de acciones tendentes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impiden a las personas su desarrollo integral, así como la protección física, mental y social, de personas en estado de vulnerabilidad, desprotegidas o en desventaja física y mental hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva.

Constancia de identificación por inexistencia de documentos probatorios. Documento expedido por la Dirección de Concertación Social del municipio de Monterrey dirigido a SDIF Monterrey cuando la persona no cuenta con identificación oficial vigente.

Constancia de residencia a persona física. Documento expedido por la Dirección de Concertación Social del Municipio de Monterrey dirigido a SDIF Monterrey cuando la persona no cuenta con comprobante de domicilio menor a 6 meses.

CURP. Clave Única de Registro de Población.

Diagnóstico. Proceso de acercamiento gradual al conocimiento analítico de un hecho o problema.

Diagnóstico Social-Situacional. Validación de la situación por la que atraviesa la persona beneficiaria, compuesto por diversos elementos como estudios socioeconómicos, grado de afectaciones, entre otros.

DIF. Desarrollo Integral para la Familia.



SOLICITUD Y GESTIÓN DE APOYOS ASISTENCIALES

CÓDIGO:	P-DIF-APA-04
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	28/06/23
PÁGINA:	2 de 9

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

Estudio Socioeconómico. Instrumento básico para obtener información que sirva de validación en una investigación social.

Persona beneficiaria. Personas y familias que requieren de asistencia social y que se encuentran determinadas en el artículo 4 de la Ley de Asistencia Social y que cumple con los criterios de elegibilidad y los requisitos establecidos en cada uno de los programas.

Persona profesional en Trabajo Social / Trabajador(a) Social. Es una persona profesional de la acción social que se ocupa de fomentar el bienestar y la resolución de los problemas en las relaciones humanas.

Persona solicitante. Persona que acude a las instancias correspondientes para solicitar un apoyo ya que la persona beneficiaria muchas veces se encuentra imposibilitada para realizar el trámite.

Problemas de Salud. Es un problema relacionado con el estado físico o mental, manifestado por una persona.

Resumen Clínico. Se refiere al documento elaborado por un(a) médico(a) en el cual se registran los aspectos relevantes de la atención médica de un(a) paciente, contenidos en el expediente clínico, deberá tener como mínimo padecimiento actual, diagnóstico, tratamientos, evolución, pronósticos, estudios de laboratorio y gabinete.

Vulnerabilidad. Fenómeno social que implica la presencia de la condición de riesgo que padece una persona o una familia, resultado en la acumulación de desventajas sociales, de manera que esta situación impida que esas condiciones no sean superadas por ellos(as) mismos(as) y queden limitados para incorporarse a las oportunidades de desarrollo.

Vulnerabilidad Social. Condición de riesgo que padece una persona, una familia o una comunidad.



SOLICITUD Y GESTIÓN DE APOYOS ASISTENCIALES

CÓDIGO:	P-DIF-APA-04
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	28/06/23
PÁGINA:	3 de 9

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

IV. COMPETENCIAS

- **Profesional en Trabajo Social del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia**
 - Recibir a la persona beneficiaria o solicitante, brindarle atención y orientación con respecto a los requisitos que tiene que presentar para que se le pueda otorgar el apoyo asistencial.
 - Registrar y asignar folio a la persona beneficiaria o solicitante y pedirle su firma de conformidad.
 - Revisar el sistema interno de expedientes para verificar si a la persona beneficiaria o solicitante se le ha proporcionado apoyo anteriormente.
 - Registrar la orientación, informarle a la persona beneficiaria o solicitante de los requisitos faltantes y solicitarle que acuda con ellos al reunirlos.
 - Esperar a que la persona beneficiaria o solicitante subsane dichas omisiones.
 - Informar del término de la atención del servicio a la persona beneficiaria o solicitante y darla por concluida, en caso de que no presente los requisitos necesarios o que no se cuente con el apoyo solicitado.
 - Informar y orientar a la persona beneficiaria o solicitante para que acuda a otra instancia a solicitar el apoyo.
 - Actualizar el expediente ya existente, en caso de que ya haya recibido apoyo con anterioridad.
 - Generar un expediente realizando un diagnóstico social-situacional que permita validar la situación por la que atraviesa la persona beneficiaria.
 - Contactar a la persona beneficiaria y acudir a su domicilio en caso de considerarlo necesario.
 - Aplicar el **DIF-APA-13 Estudio Socioeconómico**.
 - Verificar que si se cuente con el apoyo para entregarlo en el momento.
 - Explicar a la persona beneficiaria o solicitante que el apoyo se le entregará hasta realizar ciertas gestiones, las cuales realizará con las instancias correspondientes, en caso de que solo se le pueda brindar el apoyo de manera parcial.
 - Informar a la persona beneficiaria o solicitante para que sea ésta la que realice las gestiones correspondientes para poder completar el apoyo asistencial necesario.
 - Entregar el apoyo a la persona beneficiaria o solicitante y elaborar un documento de conformidad, al contar con el apoyo asistencial completo.
 - Capturar y actualizar el apoyo brindado en el sistema interno de expedientes.
 - Terminar el servicio y dar por concluido el folio en el sistema.



SOLICITUD Y GESTIÓN DE APOYOS ASISTENCIALES

CÓDIGO:	P-DIF-APA-04
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	28/06/23
PÁGINA:	4 de 9

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

V. MARCO JURÍDICO NORMATIVO.

A. TRATADOS INTERNACIONALES

- N/A.

B. NIVEL FEDERAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Salud.
- Ley de Asistencia Social.

C. NIVEL ESTATAL

- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.
- Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social del Estado de Nuevo León.
- Ley Estatal de Salud.

D. NIVEL MUNICIPAL

- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey.

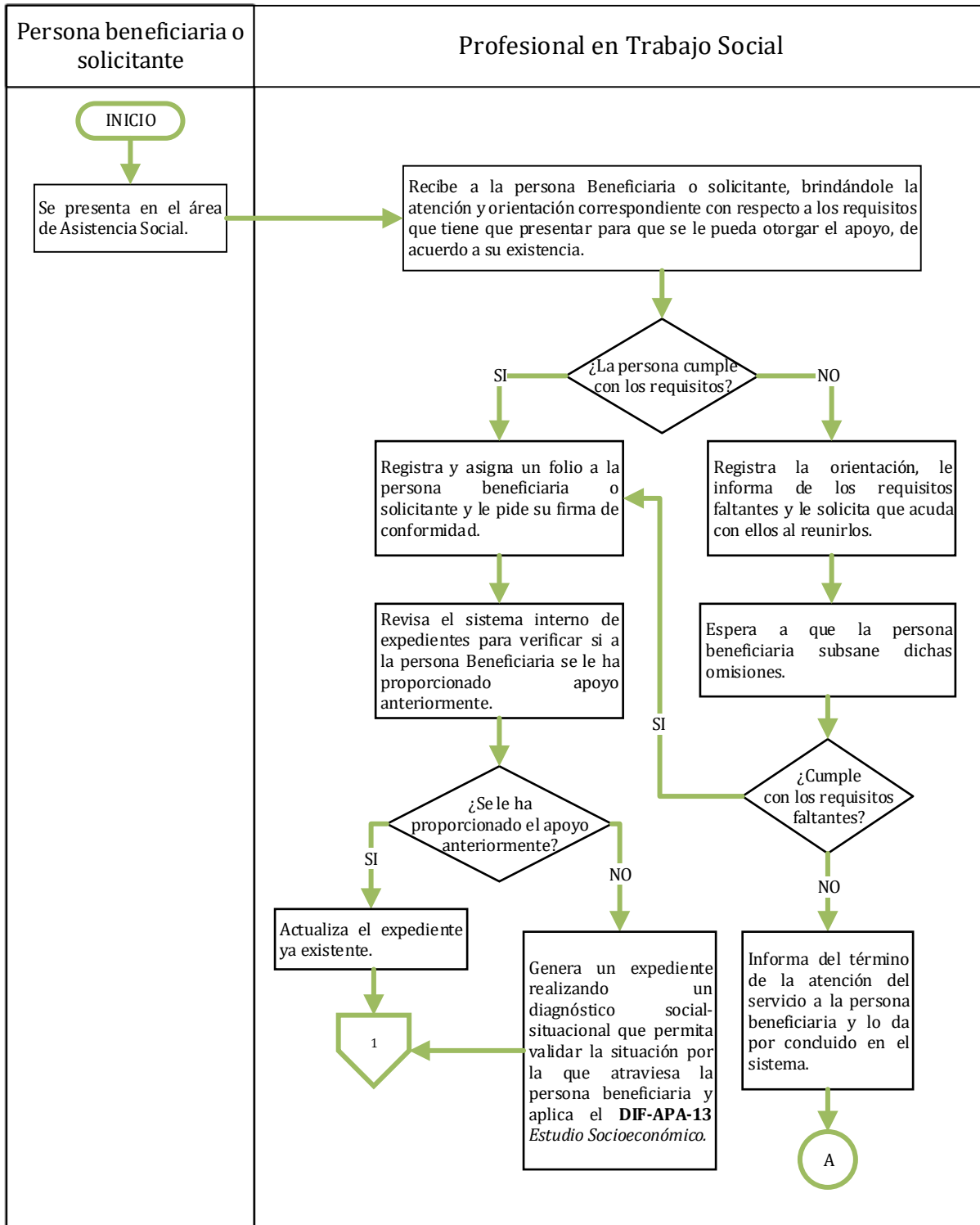


SOLICITUD Y GESTIÓN DE APOYOS ASISTENCIALES

CÓDIGO:	P-DIF-APA-04
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	28/06/23
PÁGINA:	5 de 9

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

VI. DIAGRAMA DE FLUJO

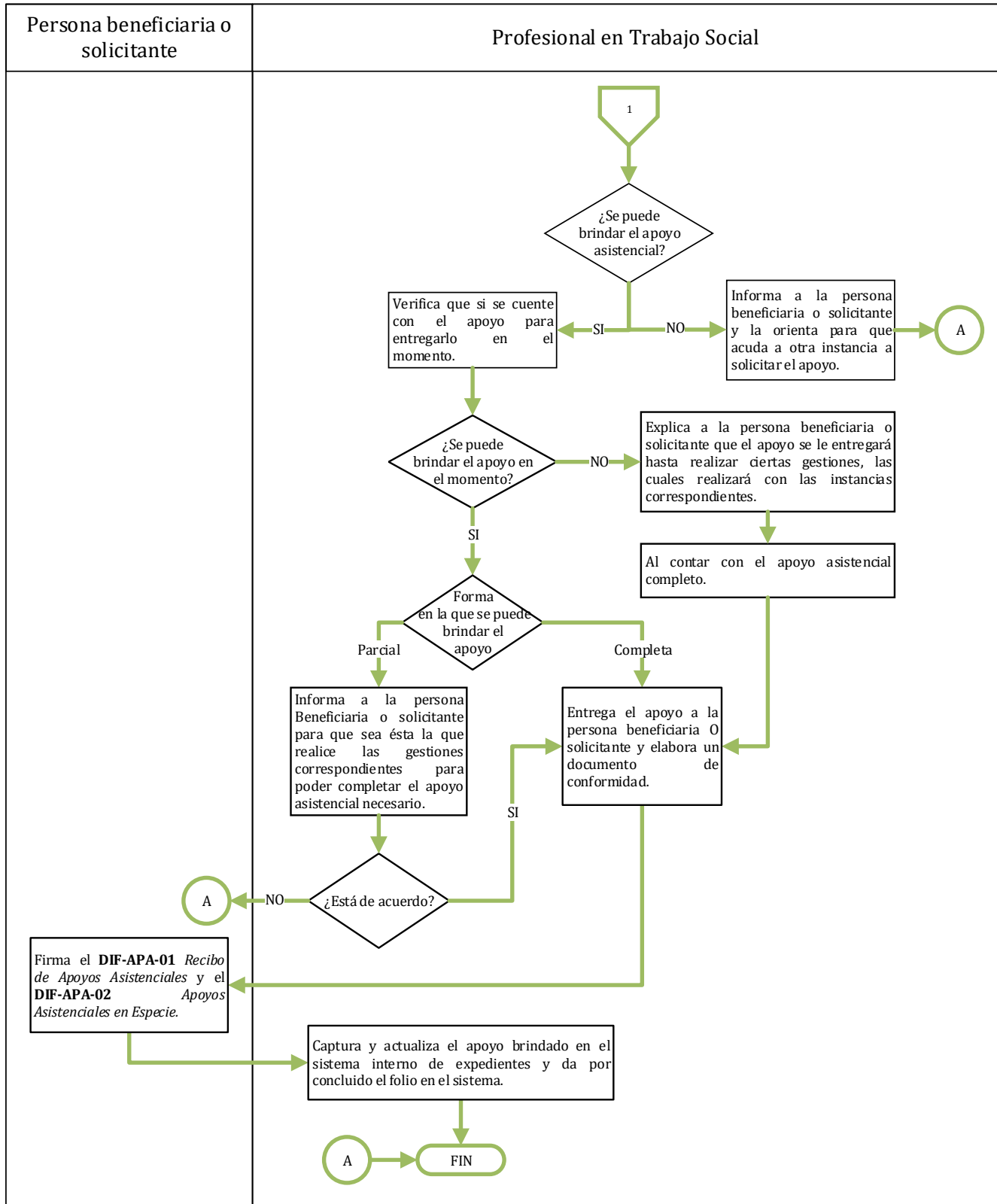




SOLICITUD Y GESTIÓN DE APOYOS ASISTENCIALES

CÓDIGO:	P-DIF-APA-04
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	28/06/23
PÁGINA:	6 de 9

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA





SOLICITUD Y GESTIÓN DE APOYOS ASISTENCIALES

CÓDIGO:	P-DIF-APA-04
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	28/06/23
PÁGINA:	7 de 9

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

VII. DESCRIPCIÓN

- 7.1. La persona beneficiaria o solicitante se presenta en el área de Asistencia Social, donde la recibe la persona profesional en Trabajo Social, le brinda la atención y orientación correspondiente con respecto a los requisitos que tiene que presentar para que se le pueda otorgar el apoyo, de acuerdo a su existencia (ver Anexo 1).
- 7.2. Si la persona beneficiaria o solicitante no cuenta con los requisitos, la persona profesional en Trabajo Social registra la orientación, le informa de los requisitos faltantes y le solicita que acuda con ellos al reunirlos.
- 7.3. Si la persona beneficiaria o solicitante no acude con los requisitos faltantes, la persona profesional en Trabajo Social informa del término de la atención del servicio a la persona beneficiaria o solicitante y lo da por concluido en el sistema.
- 7.4. Si la persona beneficiaria acude con los requisitos, la persona profesional en Trabajo Social la registra y le asigna un folio.
- 7.5. La persona profesional en Trabajo Social le pide a la persona beneficiaria o solicitante su firma de conformidad.
- 7.6. Si en primera instancia al revisar la necesidad de la persona beneficiaria, la persona profesional en Trabajo Social detecta que sí es posible brindar el apoyo asistencial, revisa el sistema interno de expedientes para verificar si a la persona beneficiaria se le ha proporcionado apoyo anteriormente.
- 7.7. Si a la persona beneficiaria no se le ha brindado apoyo anteriormente, la persona profesional en Trabajo Social genera un expediente realizando un diagnóstico social-situacional que permita validar la situación por la que atraviesa la persona beneficiaria y aplica el **DIF-APA-13 Estudio Socioeconómico**.
- 7.8. Si la persona beneficiaria ya ha recibido apoyo anteriormente, la persona profesional en Trabajo Social actualiza el expediente ya existente.
- 7.9. Si durante la realización y/o actualización del expediente la persona profesional en Trabajo Social detecta que no se puede brindar el apoyo asistencial, le informa a la persona beneficiaria o solicitante y la orienta para que acuda a otra instancia a solicitar el apoyo, así mismo, le informa del término de la atención del servicio y lo da por concluido en el sistema.
- 7.10. Si durante la realización y/o actualización del expediente de la persona beneficiaria, la persona profesional en Trabajo Social detecta que es posible brindar el apoyo asistencial, verifica que sí se cuente con el apoyo para entregarlo en el momento.



SOLICITUD Y GESTIÓN DE APOYOS ASISTENCIALES

CÓDIGO:	P-DIF-APA-04
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	28/06/23
PÁGINA:	8 de 9

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

- 7.11. Si la persona profesional en Trabajo Social detecta que el apoyo asistencial no se puede brindar en el momento pero que realizando las gestiones correspondientes se podría brindar el apoyo asistencial completo, le explica a la persona beneficiaria o solicitante que el apoyo se le entregará hasta realizar ciertas gestiones, las cuales realizará con las instancias correspondientes. Pasa al punto 7.15.
- 7.12. Si la persona profesional en Trabajo Social detecta que el apoyo asistencial se puede brindar de manera parcial, le informa a la persona beneficiaria o solicitante para que sea ésta la que realice las gestiones correspondientes para poder completar el apoyo asistencial necesario.
- 7.13. Si la persona beneficiaria o solicitante no está de acuerdo en proseguir el proceso, la persona profesional en Trabajo Social da por concluido el servicio en el sistema.
- 7.14. Si la persona beneficiaria o solicitante está de acuerdo, en realizar la gestión necesaria para poder obtener parte del apoyo asistencial. Obteniéndolo, acude al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) con la persona profesional en Trabajo Social para que sea completado el apoyo y se continúa el proceso como en el siguiente punto.
- 7.15. Si se puede brindar el apoyo en el momento o ya se realizaron las gestiones necesarias, la persona profesional en Trabajo Social entrega el apoyo a la persona beneficiaria o solicitante y elabora un documento de conformidad.
- 7.16. La persona beneficiaria o solicitante firma el **DIF-APA-01** *Recibo de Apoyos Asistenciales* y el **DIF-APA-02** *Apoyos Asistenciales en Especie*.
- 7.17. La persona profesional en Trabajo Social captura y actualiza el apoyo brindado en el sistema interno de expedientes, informa de la terminación del servicio y da por concluido el folio en el sistema.

VIII. REFERENCIAS Y/O BIBLIOGRAFÍA

- **DIF-APA-01** *Recibo de Apoyos Asistenciales*.
- **DIF-APA-02** *Apoyos Asistenciales en Especie*.
- **DIF-APA-13** *Estudio socioeconómico*.



SOLICITUD Y GESTIÓN DE APOYOS ASISTENCIALES

CÓDIGO:	P-DIF-APA-04
VERSIÓN:	03
EMISIÓN:	28/06/23
PÁGINA:	9 de 9

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

IX. ANEXOS

- **Anexo 1.** Link para el trámite del servicio:
<https://modulodigital.monterrey.gob.mx/modules/ventanillaDigital/procedures/atencionA CasosAsistenciales>

X. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO
01	11/01/19	Creación del procedimiento.
02	10/06/21	Actualización del documento.
03	28/06/23	Se actualiza conforme al Reglamento de la Administración 2021 – 2024 de P-DIF-ASA-06 a P-DIF-APA-04.