



GACETA DEL GOBIERNO



ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México
REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERISTICAS 113282801

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130
Tomo CLXXXVII A:202/3/001/02
Número de ejemplares impresos: 600

Toluca de Lerdo, Méx., viernes 30 de enero de 2009
No. 20

SUMARIO:

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA
DEL ESTADO DE MEXICO (DIFEM)

REGLAS DE OPERACION DE LA CLINICA ALBERGUE FAMILIAR.

REGLAS DE OPERACION DEL SERVICIO ATENCION INTEGRAL A
LA MADRE ADOLESCENTE (AIMA).

REGLAS DE OPERACION DEL SERVICIO ATENCION INTEGRAL AL
ADOLESCENTE (AIA).

REGLAS DE OPERACION DE LA RED DE DIFUSORES INFANTILES

REGLAS DE OPERACION DE LA RED DE DIFUSORES INFANTILES

REGLAS DE OPERACION DEL SERVICIO DE ORIENTACION
SICOLOGICA (S.O.S.)

"2009. AÑO DE JOSE MARIA MORELOS Y PAVON, SIERVO DE LA NACION"

SECCION OCTAVA

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE MÉXICO (DIFEM)

Maestra en Mercadotecnia y Publicidad **Laura Barrera Fortoul**, en su carácter de Directora General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México (DIFEM), con fundamento en el Artículo 78 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 3 y 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México; 4, 5, 6, 10, 11 fracciones II, IV, VI, 15, 17 y 18 de la Ley de Desarrollo Social del Estado de México; 6 fracción XI, 17, 18, 19 y 20 de su Reglamento; 2, 5, 7, 8, 12, 17 y 43 fracción IX de la Ley de Asistencia Social del Estado de México; 3 y 12 fracciones III, XI, XVI y XVII del Reglamento Interior del DIFEM, tiene a bien expedir las Reglas de Operación de los siguientes servicios: Clínica Albergue Familiar; Atención Integral a la Madre Adolescente (AIMA); Servicio de Atención Integral al Adolescente (AIA); Red de Difusores Infantiles; Servicio de Orientación Sicológica (S.O.S.).

PRESENTACIÓN

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, el Licenciado Enrique Peña Nieto, Gobernador Constitucional del Estado de México, impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública eficiente, que utilice sus recursos de manera eficaz en el logro de sus propósitos, siendo el Ciudadano el factor principal de su atención y la solución de problemas públicos su prioridad.

El Plan de Desarrollo del Estado de México 2005-2011 está diseñado para fortalecer a las instituciones que ejecutan las políticas públicas de inclusión social y para construir una ciudadanía participativa y corresponsable de su bienestar individual y colectivo.

Para cumplir las metas gubernamentales se establecen en este instrumento tres pilares fundamentales: la Seguridad Social, la Seguridad Económica y la Seguridad Pública, que forman parte de la Seguridad Integral.

Por ello, en el Pilar de Seguridad Social se considera a la Asistencia Social, entendida como el conjunto de acciones que modifican o mejoran las circunstancias de carácter social que impiden al individuo su desarrollo integral, así como la

protección física, mental y social de personas en estado de necesidad, desprotección o desventaja física y mental, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva.

En este sentido, las acciones del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México (DIFEM) se insertan en el Pilar de *Seguridad Social*, y se encuentran inspiradas por: la *infancia* en cuanto a que es el sector de la población más débil; la *familia*, en cuanto que es la base y célula de la sociedad; los *adultos mayores*, porque la sociedad todo les debe; las *personas discapacitadas*, por ser las que mayor necesidad de ayuda presentan.

REGLAS DE OPERACIÓN DE LA CLÍNICA ALBERGUE FAMILIAR

I. DEFINICIÓN DEL PROGRAMA

La administración estatal, tiene dentro de sus objetivos, impulsar políticas y acciones tendientes a propiciar una vinculación directa con los Sistemas Municipales DIF, que permitan establecer una estrecha coordinación para la realización de las actividades y la prestación de los servicios que otorgan los Sistemas Estatales y Municipales DIF, en términos de lo contenido en la Ley de Asistencia Social y la Ley que Crea los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social, de Carácter Municipal denominados "Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia".

Por lo anterior, el Albergue Familiar inicia sus operaciones en el año de 1982, posteriormente se transforma en Clínica Albergue Familiar en el año de 1991 dependiendo de la Coordinación de Albergues, más tarde forma parte del Departamento de Trabajo social denominado actualmente, Departamento de Valoraciones y Estudios Biopsicosociales para Adopción y Apoyo a la Familia.

El presente documento contiene las Reglas de Operación de la Clínica Albergue Familiar, elaboradas con la finalidad de proporcionar a familiares de escasos recursos de pacientes internados en hospitales gubernamentales, que por circunstancias de lejanía de su lugar de residencia o gravedad del paciente requieran el apoyo con albergue y alimentación, y con ello optimizar los mecanismos de operatividad Interinstitucional en el nivel Estatal, a fin de que juntos otorguemos un mejor nivel de vida y mejoremos la calidad de los servicios de Asistencia Social que se otorgan en beneficio de todos y cada uno de los sectores más vulnerables de la Entidad.

Asimismo, estas reglas permitirán a los servidores públicos de las administraciones municipales que entran en funciones en cada período constitucional, conocer y normar los procesos a seguir en la ejecución de la prestación de servicios de Asistencia Social, a partir de una descripción clara de las políticas que permitan el desarrollo de sus actividades en beneficio de las personas que asisten a la Instituciones en busca de apoyo para resolver sus diferentes problemáticas.

Por lo anterior, con estas Reglas de Operación lograremos que el equipo que conforman los Sistemas Nacional, Estatal y Municipal, tengan las herramientas necesarias que les permitan de manera eficaz, dar cumplimiento a los objetivos institucionales.

2. FUNDAMENTO LEGAL

2.1 Fundamento Jurídico Administrativo

- Artículo 78 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México;
- Artículos 3 y 45 de la ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México;
- Artículos 4, 5, 6, 10, 11 fracciones II, IV, VI, 15, 17 y 18 de la Ley de Desarrollo Social del Estado de México;
- Artículos 6 fracción XI, 17, 18, 19 y 20 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Estado de México;
- Artículos 2, 5, 7, 8, 12, 17 y 43 fracción IX de la Ley de Asistencia Social del Estado de México;
- Artículos 3 y 12 fracciones III, XI, XVI y XVII del Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México;
- Artículos 3, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 18 y 21 de la Ley que Crea los Organismo Públicos Descentralizados de Asistencia Social, de Carácter Municipal denominados "Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia".

2.2 Fundamento Específico

- Ley de Asistencia Social, artículos 2, 3, 4, 12, 14, 16 fracciones I, V, VI, VII, VIII, IX y XI, 18 y 19;
- Ley que Crea los Organismo Públicos Descentralizados de Asistencia Social, de Carácter Municipal denominados "Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia", artículos 3 y 18;
- Código Civil del Estado de México en su Libro Cuarto, Títulos Primero, Segundo, Tercero, Cuarto, Quinto, Sexto, Séptimo, Octavo, Noveno y Décimos Segundo;

- Código de Procedimientos Civiles del Estado de México, en sus Libros Primero, Títulos Cuarto, Sexto, Séptimo, Octavo y Noveno, Libro Segundo, Títulos Cuarto, Quinto y Sexto y Libro Tercero y;
- Código Penal del Estado de México, en su Subtítulo Cuarto, Capítulos I, II y III y Subtítulo Quinto, Capítulos I, II, III, IV, V, VI, VIII y IX.

3. OBJETIVO

3.1. Objetivo General

Mejorar las condiciones de traslado de familiares de pacientes internados en Hospitales del IMIEM e ISEM mediante albergue y raciones alimenticias.

3.2. Objetivo Específico

Brindar apoyo con el otorgamiento de estancia y alimentación mediante una cuota de recuperación, a los familiares de pacientes internados en Hospitales del IMIEM e ISEM de escasos recursos económicos y que por circunstancias de lejanía de su lugar de residencia o gravedad del paciente les impidan trasladarse hasta su domicilio, evitándoles con ello gastos onerosos.

4. ORIENTACIÓN DEL PROGRAMA

4.1 Cobertura

Actualmente el Programa de la Clínica Albergue Familiar opera en los 125 Municipios del Estado de México y dentro del territorio Nacional.

4.2 Población Objetivo

El programa está dirigido a la población mexicana de escasos recursos que sea familiar de pacientes que se encuentren internados en los Hospitales del IMIEM e ISEM.

4.3 Identificación, Registro y Permanencia de los Beneficiarios

Los servicios otorgados por la Clínica Albergue Familiar se brindan a la población mexicana de escasos recursos que sean familiares de pacientes que se encuentren internados en los Hospitales del IMIEM e ISEM.

Cuando los familiares de un paciente interno soliciten el apoyo de la Clínica, se registrará en el "Libro de Usuarios" el nombre de los beneficiarios, nombre del paciente y nombre del hospital en que se encuentra, lugar de origen, clasificación socioeconómica, número de servicios de que utilizan los beneficiarios (comida, alojamiento y regaderas).

Diariamente los Auxiliares Responsables en turno, elaborarán un reporte de los familiares que hayan hecho uso de las instalaciones de la Clínica Albergue Familiar, posteriormente al final del mes enviarán un concentrado mensual a la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia quien es responsable de integrar la información y remitirla al Sistema Nacional DIF.

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 Características de los apoyos

Tipo e importe

El tipo de apoyo que este programa brinda es de estancia y alimentos en la Clínica Albergue Familiar del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México, a personas de escasos recursos económicos y que son familiares de pacientes internados en Hospitales del IMIEM e ISEM, para tal efecto se establece una cuota de recuperación acorde a la clasificación socioeconómica que deriva del estudio aplicado a los familiares según el tabulador establecido en el hospital correspondiente.

En aquellos casos en que los familiares no estén en posibilidad de cubrir la cuota de recuperación se podrán otorgar exenciones de pago de conformidad con lo establecido en el apartado II de los "Lineamientos Generales para la Captación de Ingresos Propios del DIFEM".

El DIFEM brindará albergue como máximo a dos personas que sean familiares o responsables del paciente atendido en Hospitales del IMIEM e ISEM, en habitaciones y baños separados para hombres y mujeres.

Para el consumo de alimentos el beneficiario podrá hacer uso del comedor de lunes a domingo en los siguientes horarios:

Desayuno:	de 08:00 a 09:00 hrs.
Comida:	de 14:00 a 15:00 hrs.
Cena:	de 20:00 a 21:00 hrs.

5.2 Requisitos y restricciones de los beneficiarios

- Cuando el o los familiares requieran el apoyo de la Clínica, el interesado deberá acudir personalmente a solicitarlo en la Clínica Albergue Familiar, ubicada en la Avenida Paseo Colón, sin número, colonia Isidro Fabela (a un costado el servicio de urgencias del Hospital para el Niño) en Toluca, Estado de México, en un horario abierto de 24 horas.
- El beneficiario deberá tener un paciente internado en los Hospitales del IMIEM e ISEM.
- El beneficiario deberá presentar copia del pase o carnet expedido por el área de Trabajo Social del Hospital.
- El beneficiario deberá realizar el pago correspondiente de cuota de recuperación de acuerdo a la clasificación socioeconómica expedida por el hospital.
- El beneficiario deberá cumplir durante su estancia con el Reglamento Interno de la Clínica Albergue Familiar y participar dentro de las actividades que se lleven a cabo tales como: pláticas, cursos, campañas de limpieza, etc..

6. ESQUEMA DE OPERACIÓN

Lineamientos Generales

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México, a través de la Clínica Albergue Familiar, será el responsable de la ejecución del programa, para tal efecto:

- Brindará atención de albergue y alimentos a familiares de bajos recursos económicos con pacientes internados en hospitales del IMIEM e ISEM, durante el tiempo que lo requieran hasta el alta del paciente.
- Otorgará exenciones de pago a los beneficiarios que presenten autorización por escrito de la Dirección General del DIFEM, de la Dirección de Servicios Jurídico Asistenciales y/o de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, previo estudio socioeconómico realizado por el Departamento de Valoraciones y Estudios Biopsicosociales para Adopción y Apoyo a la Familia, a fin de avalar la petición y comprobar el estado de indefensión y carencia de recursos económicos que presente el solicitante.
- Exhortará a los beneficiarios a participar en las actividades propias de la Clínica Albergue Familiar, de conformidad con los Lineamientos autorizados por la Dirección de Servicios Jurídico Asistenciales.
- Otorgará a los beneficiarios el derecho a la bonificación por el servicio prestado en la Clínica Albergue Familiar, bajo la modalidad de trabajo remunerado, el cual se aplicará en la cuenta hospitalaria y que será equivalente al salario mínimo vigente en la Entidad y proporcional al número de horas laboradas en las actividades propias del área.
- Verificará que los servicios se cobren de acuerdo al tabulador establecido en los Lineamientos Generales para la Captación de Ingresos Propios vigente, emitido por la Dirección de Finanzas, Planeación y Administración.
- Cobrará a los beneficiarios la cuota de recuperación correspondiente, y será el Auxiliar Responsable en turno el encargado de ingresar diariamente los ingresos a la Caja General del Organismo.
- La Dirección de Finanzas, Planeación y Administración, a través de la Subdirección de Finanzas será la responsable de la emisión de recibos que serán entregados a los beneficiarios en la Clínica Albergue Familiar.
- Los Auxiliares Responsables en turno verificarán que no se encuentren hospedados en la misma habitación, parejas de distinto género o matrimonios.
- Los Auxiliares Responsables en turno podrán autorizar en caso de que así lo soliciten los familiares, el alojamiento de parejas de diferente género cuando se trate de un menor de edad con determinado diagnóstico de gravedad.

7. FORMATOS

No aplica

8. SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL

El Órgano de Control Interno del Sistema Estatal DIF podrá realizar auditorías a la operación del programa, cuyo objetivo será evaluar, examinar y fiscalizar el adecuado aprovechamiento de los recursos en el cumplimiento de los objetivos del mismo, así como su impacto y desempeño de conformidad con los lineamientos establecidos.

En cuanto al cierre del ejercicio contable y presupuestal éste será realizado por las Subdirecciones de Contabilidad y Presupuesto y de Finanzas.

8.1 Avance programático de metas.

La Dirección de Servicios Jurídico Asistenciales reportará mensualmente a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE) del DIFEM, el avance físico de las metas alcanzadas en la operación del programa y al final del ejercicio que corresponda realizará un reporte anual acumulado.

8.2 Quejas y denuncias.

Las quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos respecto de un trámite, servicio o servidor público del Sistema Estatal DIF, podrán ser presentadas de la siguiente manera:

1. Vía telefónica:

- a) SAMTEL Lada sin costo 01800 7 20 02 02 y 01800 7 11 58 78, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.
- b) CATGEM Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México, Lada sin costo 01800 6 96 96 para el interior de la República y 070 para Toluca y zona conurbada, las 24 horas del día y los 365 días del año.

2. A través de la página de Internet: www.secogem.gob.mx/SAM.

De manera personal en la Unidad de Contraloría Interna del DIFEM, Delegaciones Regionales de Contraloría Social y Atención Ciudadana y en la Dirección General de Responsabilidades, estas últimas de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México

8.3 Mecanismos e instancias y canales

- Correo Electrónico: difem@mail.edomex.gob.mx.
- 01800 00 DIFEM
- Paseos Colón y Toluca S/N Colonia Isidro Fabela, Toluca, México.
- Buzones del DIFEM
- Encuestas.

DIFUSIÓN

Las presentes Reglas de Operación que emite el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Estado de México, se darán por la Dirección de Servicios Jurídico Asistenciales, a través de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia y serán publicadas en el Periódico Oficial Gaceta del Gobierno.

VALIDACIÓN:

M. EN D. FÉLIX ARTURO REYES FLORES
DIRECTOR DE SERVICIOS JURÍDICO ASISTENCIALES
(RUBRICA)

C. PATRICIA CAMPOS ALANIS
DIRECTORA DE FINANZAS, PLANEACIÓN Y
ADMINISTRACIÓN
(RUBRICA)

ING. ARMANDO MUÑOZ FLORES
JEFE DE LA UNIDAD DE CALIDAD Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
(RUBRICA)

LIC. LAURA BARRERA FORTOUL
DIRECTORA GENERAL DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE MEXICO
(RUBRICA)

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Publíquense las presentes Reglas de Operación en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".

SEGUNDO.- Estas Reglas de Operación entrarán en vigor, al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" y estarán vigentes, hasta en tanto no se emitan modificaciones a las mismas.

TERCERO.- Todo lo no previsto en las presentes Reglas de Operación, será resuelto por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso para fines distintos al Desarrollo Social quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado ante las autoridades conforme a lo que dispone la Ley de la materia".

REGLAS DE OPERACIÓN DEL SERVICIO ATENCIÓN INTEGRAL A LA MADRE ADOLESCENTE (AIMA)

I. DEFINICIÓN DEL PROGRAMA

Los gobiernos tienen como obligación impulsar una política social para que sus gobernados tengan, en primera instancia, acceso a la salud y a la educación. De igual modo, deben propiciar la equidad de género, la integración de las familias y la protección de la niñez, brindando oportunidades de desarrollo para adolescentes, adultos mayores y personas con capacidades diferentes. En especial, deben desarrollar programas orientados a reducir la pobreza.

Atender las necesidades y problemas que enfrentan los diversos grupos vulnerables, constituyen un reto de magnitud para instituciones públicas de nuestro Estado y para la sociedad en su conjunto; ante esto el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México (DIFEM) como organismo rector de la asistencia social en la Entidad, ha planteado su quehacer, orientando muchas acciones a favor de ese amplio segmento de la población con mayor desventaja social.

Una parte considerable de la población esta conformada por adolescentes expuestos a diversos riesgos que se traducen en problemas de salud, en rechazo, marginación y exclusión social; tal es el caso de muchas adolescentes embarazadas a temprana edad y de aquellas otras que ya son madres.

Por resultar dicho grupo de una alta prioridad para el sector salud y, por supuesto para la institución, el DIF Estado de México a través de la creación del Programa Atención Integral a la Madre Adolescente se suma a los esfuerzos para disminuir el embarazo no planeado y en la reducción de los diferentes riesgos sociales derivados de dicha situación.

Estas reglas, que contienen los lineamientos de operación y requisitos del programa, permitirán tener un acercamiento estrecho con los Sistemas Municipales DIF, de tal forma que eficienten los resultados de los programas, además de contribuir en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. Finalmente, cabe señalar que el reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

2. FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.
- Ley de Desarrollo Social del Estado de México.
- Ley de Asistencia Social del Estado de México.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Ley que Crea a los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social de Carácter Municipal Denominados Sistemas Municipales DIF.
- Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México.
- Convenio General de Coordinación realizado con el Sistema Nacional DIF y el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México.
- Convenio Tripartita para la ejecución de los Programas sustantivos del DIF Estado de México con los Sistemas Municipales DIF.
- Manual General de Organización del DIFEM.
- Presupuesto de Egresos correspondiente al año en curso.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

Mejorar las acciones a favorecer la calidad de vida y bienestar de las adolescentes embarazadas y madres adolescentes de 12 a 19 años de edad, mediante la capacitación, asesoría y seguimiento a los Sistemas Municipales DIF que realizan las actividades del Programa Atención Integral a la Madre Adolescente (AIMA), bajo un marco de salud integral y de formación para el trabajo.

3.2. Objetivos específicos

- Contribuir a la no reincidencia de embarazos no planeados en las adolescentes y coadyuvar a su formación mediante información para prevenir conductas de riesgo.

- Promover la asistencia integral de la madre adolescente, así como su incorporación a las diversas opciones educativas y laborales.

4. ORIENTACIÓN DEL PROGRAMA

4.1. Cobertura

El Servicio Atención Integral a la Madre Adolescente (AIMA) tiene una cobertura de 121 Municipios del Estado de México.

4.2 Población Objetivo

Adolescentes embarazadas y madres adolescentes de 12 a 19 años de edad con mayor grado de vulnerabilidad social del Estado de México.

4.3. Identificación, registro y permanencia de los beneficiarios

La población objetivo constituida por adolescentes embarazadas y madres adolescentes de 12 a 19 años de edad, son identificados mediante un registro de grupo con criterios y características que a continuación se describen:

- Nombre del Municipio.
- Nombre del responsable de grupo.
- Tipo de población.
- Número de adolescentes.
- Sitio de reunión, día y horario.
- Fecha de inicio y fecha de término.
- Nombre de la comunidad atendida.
- Objetivo de la formación del grupo y principales actividades a desarrollar con el grupo de adolescentes.
- Datos Generales de las Integrantes (nombre, edad, escolaridad, domicilio y teléfono).
- Nombre y firma del Coordinador AIMA Municipal y autoridades que avalan la información.

El registro de la población objetivo, además de ser el mecanismo probatorio de las actividades desarrolladas por el Servicio Atención Integral a la Madre Adolescente (AIMA) en los Sistemas Municipales DIF, será para el DIF Estatal un instrumento de planeación y al mismo tiempo una herramienta que contribuya a maximizar el impacto del programa.

El DIF Estatal, deberá contar con los registros de grupo de las adolescentes embarazadas y madres adolescentes de los Sistemas Municipales DIF que atienden a este tipo de población.

Los Sistemas Municipales DIF, a través del Coordinador Municipal DIF del Servicio Atención Integral a la Madre Adolescente (AIMA) realizará el Programa Operativo Anual Municipal y el registro de las beneficiarias, los cuales son entregados al personal de asesoría y seguimiento del Departamento de Atención al Adolescente en la Reunión Mensual de Coordinadores de la Dirección de Prevención y Bienestar Familiar del DIFEM, mismos que realizan un concentrado con la información recibida, a fin de elaborar el informe correspondiente para su entrega al Área de Procesamiento y Estadística del Departamento de Atención al Adolescente. Posteriormente, esta información es enviada al Sistema Nacional DIF.

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. Principio que rige el Servicio Atención Integral a la Madre Adolescente (AIMA)

Brindar una atención de calidad a las adolescentes embarazadas y madres adolescentes de nuestra Entidad, bajo un marco de salud integral y de formación para el trabajo.

5.2. Características de los servicios

Requisitos

- Ser adolescente embarazada o madre adolescente de 12 a 19 años de edad.
- Asistir personalmente a las oficinas del Departamento de Atención al Adolescente del DIFEM y/o Coordinación en los Sistemas Municipales DIF.
- Cuando se requiera de pláticas y/o conferencias sobre algún tema relacionado con las adolescentes embarazadas y madres adolescentes, solicitarla mediante oficio a la Dirección de Prevención y Bienestar Familiar del DIFEM o

Sistemas Municipales DIF donde opera el Servicio Atención Integral a la Madre Adolescente (AIMA) (El tiempo aproximado para programar una plática es de 15 días).

Nota: El trámite también puede efectuarse en la oficina del Sistema Municipal DIF correspondiente.

Horario de atención:

De lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas en el Departamento de Atención al Adolescente del DIFEM y en los Sistemas Municipales DIF es variable.

Costo: Gratuito.

Tiempo: Inmediato.

5.3. Distribución de competencias-Coordinación Interinstitucional

5.3.1. Del DIF Estatal

- Difundir entre los Sistemas Municipales DIF las normas y lineamientos que regirán la operación del Servicio Atención Integral a la Madre Adolescente (AIMA) dentro del territorio Estatal.
- Capacitar a los responsables operativos municipales en la operación del Servicio Atención Integral a la Madre Adolescente (AIMA).
- Realizar visitas periódicas a los Sistemas Municipales DIF, a fin de brindar asesoría y seguimiento a las actividades desarrolladas por el Servicio Atención Integral a la Madre Adolescente (AIMA).
- Promover en coordinación con los Sistemas Municipales DIF, campañas de información y orientación para la población adolescente.
- Ofrecer el apoyo de pláticas y conferencias a los Sistemas Municipales DIF que lo soliciten con un tiempo de anticipación de 15 días hábiles.
- Proporcionar en calidad de préstamo al Sistema Municipal DIF, material bibliográfico y videográfico.
- Proporcionar en calidad de préstamo a los Sistemas Municipales DIF, el material denominado "Bebés Didácticos" mediante el contrato de comodato.
- Proporcionar al Sistema Municipal DIF los formatos de uso interno, necesarios para la operación del Servicio Atención Integral a la Madre Adolescente (AIMA).
- Realizar Jornadas Estatales a favor de las adolescentes embarazadas y madres adolescentes.

5.3.2. De los Sistemas Municipales DIF

- Enviar oficio de presentación y/o nombramiento de la persona que fungirá como responsable de la operación del Servicio Atención Integral a la Madre Adolescente (AIMA) al Departamento de Atención al Adolescente.
- Elaborar Programa Operativo Anual Municipal, a fin de programar las actividades a realizar por parte del Coordinador Municipal DIF del Servicio Atención Integral a la Madre Adolescente (AIMA), el cual será entregado al Departamento de Atención al Adolescente.
- Promocionar en las diferentes comunidades del municipio con población vulnerable las actividades informativo-formativas y complementarias (culturales, recreativas, deportivas, cívicas y sociales) que permitan coadyuvar la atención de la adolescente embarazada y madre adolescente.
- Promover la creación de convenios de colaboración con instituciones de salud y de asistencia social gubernamentales y no gubernamentales, con el fin de proporcionar una atención integral a las adolescentes embarazadas y madres adolescentes.
- Participar el Coordinador Municipal del Servicio Atención Integral a la Madre Adolescente (AIMA) a los cursos, pláticas, simposium, conferencias y otros eventos que el Departamento de Atención al Adolescente organice.
- Informar de manera mensual al Departamento de Atención al Adolescente las acciones desarrolladas por el Servicio Atención Integral a la Madre Adolescente (AIMA).

- En caso de requerir pláticas y conferencias, se realizará vía oficio con 15 días hábiles de anticipación, dirigido a la Dirección de Prevención y Bienestar Familiar del DIF del Estado de México. Especificando el tipo de servicio, objetivo, fecha, lugar, tema, número aproximado de población beneficiada, equipo audiovisual con el que se cuenta para impartir la plática, nombre y teléfono del responsable directo de la actividad.
- Realizar Jornadas Municipales a favor de las adolescentes embarazadas y madres adolescentes.
- Difundir el Servicio de Orientación Sicológica (S.O.S.) al interior del municipio.

5.3.3. De la sociedad Civil

No aplica.

5.3.3.1. Participación y Organización comunitaria

No aplica.

5.3.4. Mecanismos de Corresponsabilidad

Gratuito.

6. ESQUEMA DE OPERACIÓN

La instancia normativa es el Sistema Nacional DIF, quien establece las normas, políticas y lineamientos que se deben de aplicar en la operación de los Servicios, así mismo participan el DIF Estatal y su Contraloría Interna, así como el Sistema Municipal DIF.

Lineamientos Generales

La incorporación del Servicio Atención Integral a la Madre Adolescente (AIMA) se realizará en cada Sistema Municipal DIF, llevando a cabo la siguiente sistematización:

Planeación: La finalidad es que la persona responsable de la operatividad del Programa elabore un Programa Operativo Anual Municipal en el que se programen todas las posibles actividades a realizar con adolescentes embarazadas y madres adolescentes.

Capacitación: El personal normativo del Departamento de Atención al Adolescente proporcionará capacitación, con el objetivo de proporcionar al Coordinador de los Sistemas Municipales DIF, los elementos normativos, estrategias y alternativas de apoyo que se aplicarán al Servicio, a fin de ofrecer a las adolescentes embarazadas y madres adolescentes las herramientas indispensables para que puedan construir de manera positiva su desarrollo personal.

Difusión: De acuerdo con las características de la comunidad y las necesidades de las adolescentes embarazadas y madres adolescentes, en cada municipio del Estado, se difundirá el Servicio por medio de trípticos, volantes, carteles, pláticas, mantas, pinta de bardas, separadores, etc., con la intención de que si este tipo de población requiriera de información y orientación, acuda y conozca el Servicio.

Ejecución: Se enfoca principalmente a la formación de grupos de adolescentes embarazadas y madres adolescentes, con el propósito de brindar información y orientación, a través de la aplicación de tres módulos de atención, el cual tiene una duración de mínimo 2 meses y un máximo de 4 meses, dependiendo de la situación de cada uno de los grupos y de la forma de organización de los Sistemas Municipales DIF.

Asimismo, los grupos se conforman con un mínimo de 3 y un máximo de 15 adolescentes embarazadas y madres adolescentes, las cuales deberán de ser acompañadas por un familiar, amigo (a) y/o por la pareja, en caso de tenerla; dentro de estos módulos se promoverán actividades culturales, recreativas y de capacitación para el trabajo.

Temática de los Módulos

AIMA PRENATAL

- Integración del grupo AIMA Prenatal
- Embarazo
- Crecimiento y desarrollo intrauterino

- Parto y puerperio
- Paternidad responsable
- Despedida del Grupo AIMA Prenatal

AIMA POSTNATAL

- Integración del grupo AIMA Postnatal
- Los primeros cuidados del bebé
- Crecimiento y desarrollo infantil
- Paternidad responsable
- Superación personal
- Cierre del grupo AIMA Postnatal

AIMA CAPACITACION LABORAL

- Integración del Grupo AIMA Capacitación Laboral
- Resolución de problemas y toma de decisiones
- Autoestima y comunicación con la familia
- Ambiente familiar y ciclo familiar
- Crecimiento personal
- La importancia de prepararse
- Orientación para la vida productiva

Evaluación: Tiene como objeto conocer el impacto social del Servicio, a través de la información recabada mediante los instrumentos diseñados para tales efectos, tomando siempre en consideración los objetivos del Servicio, así como el avance programado en metas e indicadores estratégicos; mismos que se obtienen por medio de la realización de visitas de asesoría y seguimiento a los coordinadores responsables del Programa.

7. FORMATOS

No aplica.

8. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL

El seguimiento es una labor que tiene la intención de obtener información relevante de manera continua para ser utilizada en la reconducción de las acciones que desarrolla el Servicio Atención Integral a la Madre Adolescente (AIMA).

Por lo que el Departamento de Atención al Adolescente, a través de su personal efectúa en el transcurso del año, visitas de seguimiento y asesoría a los responsables del Servicio Atención Integral a la Madre Adolescente (AIMA) en los Sistemas Municipales DIF, bajo una calendarización previamente definida. Asimismo, el personal asesorará a los responsables de la operación del Programa, de acuerdo a los resultados obtenidos durante la visita, a fin de eficientar los recursos humanos, materiales y financieros.

Avance programático de metas

Con el propósito de reportar en tiempo y forma el avance de metas del Programa Atención Integral a la Madre Adolescente (AIMA) se considera lo siguiente:

El DIF Estatal deberá informar mensualmente a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE) el cumplimiento de las metas programadas en el Programa Operativo Anual, para cumplir con el seguimiento de metas del Servicio Atención Integral a la Madre Adolescente (AIMA).

Los formatos diseñados por el DIF Estatal serán entregados a los Sistemas Municipales DIF, a través del asesor técnico del Departamento de Atención al Adolescente.

Los Sistemas Municipales DIF realizarán la entrega de manera mensual el reporte de actividades al Departamento de Atención al Adolescente en la reunión mensual realizada por la Dirección de Prevención y Bienestar Familiar del DIFEM.

Supervisión

En esta etapa es fundamental la labor del asesor técnico del Servicio Atención Integral a la Madre Adolescente (AIMA) quien conducirá sus acciones con responsabilidad, con un trato cordial, respetuoso, eficiente y tendrá las siguientes funciones:

- Coordinar todas las actividades referentes al Servicio de manera conjunta y cordial con los Sistemas Municipales DIF.
- Verificar la operación del Servicio, el cual deberá de estar basada en los lineamientos de operación correspondiente.
- Capacitar sobre la operación del Servicio al Coordinador Municipal DIF.
- Verificar que se opere correctamente el Servicio, en apego a los lineamientos y políticas de las presentes reglas.
- Verificar que los Sistemas Municipales DIF cuenten con su registro de grupo y solicitarlo de manera mensual, para que a su vez el asesor técnico tenga su padrón de beneficiarios correspondiente.
- Reportar mensualmente al Departamento de Atención al Adolescente la información obtenida de los Sistemas Municipales DIF.
- Apoyar al Sistema Municipal DIF en cualquier tipo de evento que se organice a través del Servicio.
- Proporcionar información actualizada al Coordinador Municipal DIF.
- Establecer estrategias de mejora continua, conjuntamente con los coordinadores municipales DIF para fortalecer el Servicio.
- Asistir a las capacitaciones programadas por el Departamento de Atención al Adolescente.
- Todas aquellas actividades inherentes al puesto o encomendadas por su superior.

Adquisiciones de productos

No aplica.

Aseguramiento de la Calidad de los Insumos

No aplica.

Quejas y Denuncias:

Las quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos respecto de un trámite, servicio o servidor público del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México (DIFEM), podrán ser presentadas de la siguiente manera:

- 1) Vía telefónica:
 - a) SAMTEL Lada sin costo 01 800 7 20 02 02 y 01 800 7 11 58 78, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.
 - b) CATGEM Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México, Lada sin costo 01 800 6 96 96 para el interior de la República y 070 para Toluca y zona conurbada, las 24 horas del día y los 365 días del año.
- 2) A través de la página de Internet: www.secogem.gob.mx/SAM.
- 3) De manera personal en la Unidad de Contraloría Interna del DIFEM, Delegaciones Regionales de Contraloría Social y Atención Ciudadana y en la Dirección General de Responsabilidades, estas últimas de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México.

Mecanismos, Instancias y Canales

Correo electrónico: difem@mail.edomex.gob.mx

01 800-00-DIFEM

Paseos Colón y Tolloccan S/N. Col. Isidro Fabela. Toluca, México, C.P. 50170

Buzones DIFEM

Encuestas

DIFUSIÓN:

Las Reglas de Operación que emita el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México, se darán a conocer a través de la Dirección de Prevención y Bienestar Familiar, con el apoyo de la Dirección de Enlace y Vinculación Regional, a través de los Coordinadores Regionales y serán publicadas en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".

VALIDACIÓN**DR. FRANCISCO LÓPEZ MILLÁN**Director de Prevención y Bienestar Familiar
(Rúbrica).**C. PATRICIA CAMPOS ALANIS**Directora de Finanzas, Planeación y Administración
(Rúbrica).**ING. ARMANDO MUÑOZ FLORES**Jefe de la Unidad de Calidad y Tecnologías de información
(Rúbrica).**TRANSITORIOS****PRIMERO.-** Publíquense las presentes Reglas de Operación en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".**SEGUNDO.-** Estas Reglas de Operación entrarán en vigor, el día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" y estarán vigentes, hasta en tanto no se emitan modificaciones a las mismas.**TERCERO.-** Todo lo no previsto en las Presentes Reglas de Operación, será resuelto por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México.**LIC. LAURA BARRERA FORTOUL**
DIRECTORA GENERAL DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE MEXICO
(RUBRICA)

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso para fines distintos al Desarrollo Social quien haga uso indebido de los recursos de este servicio deberá ser denunciado y sancionado ante las autoridades conforme a lo que dispone la Ley de la materia".

REGLAS DE OPERACIÓN DEL SERVICIO ATENCIÓN INTEGRAL AL ADOLESCENTE (AIA)**I. DEFINICIÓN DEL PROGRAMA**

Los gobiernos tienen como obligación impulsar una política social para que sus gobernados tengan, en primera instancia, acceso a la salud y a la educación. De igual modo, deben propiciar la equidad de género, la integración de las familias y la protección de la niñez, brindando oportunidades de desarrollo para adolescentes, adultos mayores y personas con capacidades diferentes. En especial, deben desarrollar programas orientados a reducir la pobreza.

En este sentido, la población adolescente conlleva diversas situaciones específicas que en el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México (DIFEM) se han atendido desde mediados del año de 1990, a través de la operación del Programa Desarrollo Integral del Adolescente (DIA), cuyo principal objetivo es proporcionar información útil y oportuna para la formación de los adolescentes.

Actualmente, la importancia creciente de los adolescentes en el país no solo es numérica, sino social y cultural, ya que representa el grupo de población que ha de propiciar el desarrollo de México; por lo que es ineludible la necesidad de proponer alternativas que apoyen su crecimiento y desarrollo integral.

Por otra parte, los adolescentes son el sector más dinámico de la población y representa el momento adecuado para proporcionar información sobre sexualidad, así como la creación de espacios que le permitan expresarse en el ámbito artístico, cultural, recreativo, deportivo y la incorporación al medio laboral; lo que permite obtener de ellos adultos sanos y productivos.

Estas reglas, que contienen los lineamientos de operación y requisitos del programa, permitirán tener un acercamiento estrecho con los Sistemas Municipales DIF, de tal forma que eficienten los resultados de los programas, además de contribuir en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. Finalmente, cabe señalar que el reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

2. FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.
- Ley de Desarrollo Social del Estado de México.
- Ley de Asistencia Social del Estado de México.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Ley que crea a los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social de Carácter Municipal denominados Sistemas Municipales DIF.
- Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México.
- Convenio General de Coordinación realizado con el Sistema Nacional DIF y el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México.
- Convenio Tripartita para la Ejecución de los Programas Sustantivos del DIF Estado de México con los Sistemas Municipales DIF.
- Manual General de Organización del DIFEM.
- Presupuesto de Egresos correspondiente al año en curso.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Mejorar las acciones de prevención de conductas de riesgo en la población adolescente de 12 a 19 años de edad, mediante la capacitación, asesoría y seguimiento a los Sistemas Municipales DIF que realizan las actividades del Programa Atención Integral al Adolescente (AIA), coadyuvando a un proceso de formación integral.

3.2. Objetivos específicos

- Realizar actividades culturales, artísticas, recreativas, deportivas y de beneficio comunitario, a través de los Sistemas Municipales DIF, a fin de atender de manera integral a la población adolescente.
- Proporcionar información sobre sexualidad en la adolescencia.

4. ORIENTACIÓN DEL PROGRAMA

4.1. Cobertura

El Programa Atención Integral al Adolescente (AIA) tiene una cobertura de 122 Municipios del Estado de México.

4.2. Población Objetivo

Adolescentes de 12 a 19 años de edad, con mayor grado de vulnerabilidad social; así como a padres de familia y profesores interesados en la dinámica del adolescente en el Estado de México.

Debido a la operatividad del Programa, la población adolescente es considerada en:

Población Cautiva: Adolescentes atendidos en horario escolar y dentro de las instalaciones de planteles educativos de nivel básico y medio superior.

Población Abierta: Adolescentes atendidos fuera del horario escolar y de las instalaciones educativas.

4.3. Identificación, registro y permanencia de los beneficiarios

La población objetivo constituida por adolescentes de 12 a 19 años de edad, son identificados mediante un registro de grupo, con criterios y características que a continuación se describen:

- Nombre del municipio.
- Nombre del responsable de grupo.
- Tipo de población.
- Número de adolescentes.
- Sitio de reunión, día y horario.
- Fecha de inicio y fecha de término.
- Nombre de la comunidad atendida.
- Objetivo de la formación del grupo y principales actividades a desarrollar con el grupo de adolescentes.

- Datos generales de los integrantes (nombre, edad, escolaridad, domicilio y teléfono).
- Nombre y firma del Coordinador A.I.A Municipal y autoridades que avalan la información.

El registro de la población objetivo, además de ser el mecanismo probatorio de las actividades desarrolladas por el Servicio Atención Integral al Adolescente (AIA), en los Sistemas Municipales DIF, es para el DIF Estatal un instrumento de planeación y al mismo tiempo una herramienta que contribuye a maximizar el impacto del programa.

El DIF Estatal, deberá contar con los registros del grupo de adolescentes de los Sistemas Municipales DIF que atienden a este tipo de población.

Los Sistemas Municipales DIF, a través del Coordinador Municipal del Servicio Atención Integral al Adolescente (AIA) realizará el Programa Operativo Anual Municipal y el registro de beneficiarios, los cuales son entregados al personal de asesoría y seguimiento del Departamento de Atención al Adolescente en la Reunión Mensual de Coordinadores de la Dirección de Prevención y Bienestar Familiar del DIFEM, mismos que realizan un concentrado con la información recibida, a fin de elaborar el informe correspondiente para su entrega al Área de Procesamiento y Estadística del Departamento de Atención al Adolescente. Posteriormente, esta información es enviada al Sistema Nacional DIF.

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. Principio que rige el Servicio Atención Integral al Adolescente (AIA)

Brindar una atención de calidad para contribuir en la prevención de conductas de riesgo y desarrollar habilidades para la vida en los adolescentes de del Estado de México.

5.2. Características del Servicio

Requisitos:

- Ser adolescente de 12 a 19 años de edad.
- Ser padre de familia con hijo(s) adolescente(s) y/o profesor con alumnos adolescentes.
- Asistir personalmente a las oficinas del Departamento de Atención al Adolescente del DIFEM y/o Coordinación en los Sistemas Municipales DIF.
- Cuando se requiera de pláticas y/o conferencias sobre algún tema relacionado al adolescente, solicitarla mediante oficio a la Dirección de Prevención y Bienestar Familiar del DIFEM o Sistemas Municipales DIF, donde opera el Servicio Atención Integral al Adolescente (AIA) (El tiempo aproximado para programar una plática es de 15 días).

Nota: El trámite también puede efectuarse en la oficina del Sistema Municipal DIF correspondiente.

Horario de atención:

De lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas en la Dirección de Prevención y Bienestar Familiar del DIFEM y en los Sistemas Municipales DIF es variable.

Costo: Gratuito.

Tiempo: Inmediato.

5.3. Distribución de competencias-Coordinación Interinstitucional

5.3.1. Del DIF Estatal

- Difundir entre los Sistemas Municipales DIF las normas y lineamientos que rigen la operación del Servicio Atención Integral al Adolescente (AIA) en el territorio Estatal.
- Capacitar a los responsables operativos municipales en la operación del Servicio Atención Integral al Adolescente (AIA).
- Realizar visitas periódicas a los Sistemas Municipales DIF, a fin de brindar asesoría y seguimiento a las actividades desarrolladas por el Servicio Atención Integral al Adolescente (AIA).
- Promover en coordinación con los Sistemas Municipales DIF, campañas de información y orientación a población adolescente.
- Brindar pláticas y conferencias a los Sistemas Municipales DIF, que lo soliciten con un tiempo de anticipación de 15 días hábiles.

- Proporcionar en calidad de préstamo a los Sistemas Municipales DIF, el material denominado "Bebés Didácticos" mediante el contrato de comodato.
- Proporcionar en calidad de préstamo a los Sistemas Municipales DIF, material bibliográfico y videográfico.
- Proporcionar a los Sistemas Municipales DIF los formatos de uso interno, necesarios para la operación del Servicio Atención Integral al Adolescente (AIA).
- Realizar Jornadas Estatales a favor de la población adolescente.

5.3.2. De los Sistemas Municipales DIF

- Enviar oficio de presentación y/o nombramiento de la persona que fungirá como Coordinador Municipal de la operación del Servicio Atención Integral al Adolescente (AIA) al Departamento de Atención al Adolescente.
- Elaborar el Programa Operativo Anual Municipal, a fin de programar las actividades a realizar por parte del Coordinador Municipal DIF del Servicio Atención Integral al Adolescente (AIA), el cual será entregado al Departamento de Atención al Adolescente.
- Promocionar en las diferentes comunidades del municipio con población vulnerable las actividades informativo-formativas y complementarias (culturales, recreativas, deportivas, cívicas y sociales) que permitan coadyuvar la formación del adolescente.
- Promover la creación de convenios de colaboración con instituciones de salud y de asistencia social gubernamentales y no gubernamentales, con el fin de proporcionar una atención integral a los adolescentes.
- Formar brigadas con los adolescentes que concluyan el Curso-Taller para Adolescentes, para realizar actividades de beneficio colectivo para su comunidad.
- Vigilar que las brigadas conformadas con adolescentes que concluyeron el Curso-Taller para Adolescentes, se abstengan de realizar actos proselitistas, lucrativos, laborales o de cualquier otro tipo que no este en los objetivos del Programa Atención Integral al Adolescente (AIA).
- Participar el Coordinador Municipal del Programa Atención Integral al Adolescente (AIA) en los cursos, pláticas, simposium, conferencias y otros eventos que el Departamento de Atención al Adolescente organice.
- Informar de manera mensual al Departamento de Atención al Adolescente las acciones desarrolladas por el Programa Atención Integral al Adolescente (AIA).
- Realizar Jornadas Municipales en beneficio de la población adolescente.
- En caso de requerir pláticas y conferencias, se realizará vía oficio con 15 días hábiles de anticipación, dirigido a la Dirección de Prevención y Bienestar Familiar del DIF del Estado de México. Especificando el tipo de servicio, objetivo, fecha, lugar, tema, número aproximado de población beneficiada, equipo audiovisual con el que se cuenta para impartir la plática, nombre y teléfono del responsable directo de la actividad.
- Difundir el Servicio de Orientación Sicológica (S.O.S.) al interior del municipio.

5.3.3. De la Sociedad Civil

No aplica.

5.3.3.1. Participación y Organización comunitaria

No aplica.

5.3.4. Mecanismos de Corresponsabilidad

Gratuito.

6. ESQUEMA DE OPERACIÓN

La instancia normativa es el Sistema Nacional DIF, quien establece las normas, políticas y lineamientos que se deben de aplicar en la operación de los Servicios, así mismo participan el DIF Estatal y su Contraloría Interna, así como el Sistema Municipal DIF.

Lineamientos Generales

La incorporación del Programa Atención Integral al Adolescente (AIA) se realizará en cada Sistema Municipal DIF, llevando a cabo la siguiente sistematización:

Planeación: La finalidad es que la persona responsable de la operatividad del Servicio elabore un Programa Operativo Anual Municipal en el que se programen todas las posibles actividades a realizar con población adolescente.

Capacitación: El personal normativo del Departamento de Atención al Adolescente proporcionará capacitación, con el objetivo de proporcionar al Coordinador de los Sistemas Municipales DIF, los elementos normativos, estrategias y alternativas de apoyo que se aplicarán al Servicio, a fin de ofrecer a los adolescentes las herramientas indispensables para que puedan construir de manera positiva su desarrollo personal.

Difusión: De acuerdo con las características de la comunidad y las necesidades de los adolescentes, en cada municipio del Estado, se difundirá el Servicio por medio de trípticos, volantes, carteles, pláticas, mantas, pinta de bardas, separadores, etc. con la intención de que la población adolescente que requiera de información y orientación, acuda y conozca el Servicio.

Ejecución: Se enfoca principalmente a la formación de grupos de adolescentes, padres y profesores; tanto en población cautiva como abierta, con el propósito de brindar información y orientación, a través de la realización de las siguientes acciones:

Curso-Taller “para Adolescentes”

Esta conformado de 18 sesiones, con un tiempo aproximado de hora y media a dos horas de duración, por lo que el periodo de aplicación será de un mínimo de 4 meses y un máximo de 6 meses, dependiendo de la situación de cada uno de los grupos y de la forma de organización de los Sistemas Municipales DIF. Asimismo, se conformarán los grupos con un mínimo de 10 y un máximo de 60 adolescentes, considerando que durante la aplicación del Curso-Taller se realizarán actividades culturales, recreativas, deportivas, artísticas, cívicas, sociales y de beneficio para la comunidad.

El Curso-Taller “para adolescentes”, contiene 8 unidades con temas de interés para los adolescentes:

- Comunicación Familiar
- Desarrollo afectivo en el adolescente
- El proceso adolescente
- Elección de pareja
- Embarazo en la Adolescencia
- Infecciones de Transmisión Sexual
- Métodos Anticonceptivos
- Toma de decisiones para el logro de metas

Curso-Taller “Padres y Adolescentes”

Esta conformado de 10 sesiones, con un tiempo aproximado de hora y media a dos horas de duración, por lo que el periodo de aplicación será de un mínimo de 2 meses y un máximo de 4 meses, dependiendo de la situación de cada uno de los grupos y de la forma de organización de los Sistemas Municipales DIF. Asimismo, se conformarán los grupos con un mínimo de 10 y un máximo de 60 padres de familia, dentro de este Curso-Taller se podrán realizar en conjunto con sus hijos adolescentes actividades culturales, recreativas, deportivas, artísticas, cívicas, sociales y de beneficio para la comunidad.

El Curso-Taller “Padres y Adolescentes”, contiene 5 unidades con temas de interés para los padres de familia:

- Los comienzos
- La adolescencia
- Aspectos de relación entre padres e hijos
- Los valores y los afectos
- La posibilidad de cambio

Evaluación: Tiene como objeto conocer el impacto social del Servicio, a través de la información recabada mediante los instrumentos diseñados para tales efectos, tomando siempre en consideración los objetivos del Servicio, así como el avance programado en metas e indicadores estratégicos; mismos que se obtienen por medio de la realización de visitas de asesoría y seguimiento a los coordinadores responsables del Servicio.

7. FORMATOS

No aplica.

8. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL

El seguimiento es una labor que tiene la intención de obtener información relevante de manera continua para ser utilizada en la reconducción de las acciones que desarrolla el Servicio Atención Integral al Adolescente (AIA).

Por lo que el Departamento de Atención al Adolescente, a través de su personal efectúa en el transcurso del año, visitas de seguimiento y asesoría a los responsables del Servicio Atención Integral al Adolescente (AIA) en los Sistemas Municipales DIF, bajo una calendarización previamente definida. Asimismo, el personal asesorará a los responsables de la operación del Servicio, de acuerdo a los resultados obtenidos durante la visita, a fin de eficientar los recursos humanos, materiales y financieros.

Avance Programático de Metas

Con el propósito de reportar en tiempo y forma el avance de metas del Programa Atención Integral al Adolescente se considera lo siguiente:

El DIF Estatal deberá informar mensualmente a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE) el cumplimiento de las metas programadas en el Sistema Operativo Anual, para cumplir con el seguimiento de metas del Servicio Atención Integral al Adolescente (AIA).

Los formatos diseñados por el DIF Estatal serán entregados a los Sistemas Municipales DIF, a través del asesor técnico del Departamento de Atención al Adolescente.

Los Sistemas Municipales DIF realizarán la entrega de manera mensual el reporte de actividades al Departamento de Atención al Adolescente en la reunión mensual realizada por la Dirección de Prevención y Bienestar Familiar.

Supervisión

En esta etapa es fundamental la labor del asesor técnico del Departamento de Atención al Adolescente, quien conducirá sus acciones con responsabilidad, con un trato cordial, respetuoso, eficiente y tendrá las siguientes funciones:

- Coordinar todas las actividades referentes al Servicio de manera conjunta y cordial con los Sistemas Municipales DIF.
- Verificar la operación del Servicio, el cual deberá de estar basada en los lineamientos de operación correspondiente.
- Capacitar sobre la operación del Servicio al Coordinador Municipal DIF.
- Verificar que se opere correctamente el Servicio, en apego a los lineamientos y políticas de las presentes reglas.
- Promover actividades complementarias con los Sistemas Municipales DIF.
- Verificar que los Sistemas Municipales DIF cuenten con su registro de grupo y solicitarlo de manera mensual, para que a su vez el asesor técnico tenga su padrón de beneficiarios correspondiente.
- Reportar mensualmente al Departamento de Atención al Adolescente la información obtenida de los Sistemas Municipales DIF.
- Apoyar al Sistema Municipal DIF en cualquier tipo de evento que se organice y realice a través del Servicio.
- Proporcionar información actualizada al Coordinador Municipal DIF.
- Establecer estrategias de mejora continua, conjuntamente con los Coordinadores Municipales DIF para fortalecer el programa.
- Asistir a las capacitaciones programadas por el Departamento de Atención al Adolescente.
- Todas aquellas actividades inherentes al puesto o encomendadas por sus superiores.

ADQUISICIONES DE PRODUCTOS

No aplica.

Aseguramiento de la calidad de los Insumos

No aplica.

Quejas y denuncias

Las quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos respecto de un trámite, servicio o servidor público del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México (DIFEM), podrán ser presentadas de la siguiente manera:

1. Vía telefónica:
 - a. SAMTEL Lada sin costo 01 800 7 20 02 02 y 01 800 7 11 58 78, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.
 - b. CATGEM Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México, Lada sin costo 01 800 6 96 96 96 para el interior de la República y 070 para Toluca y zona conurbada, las 24 horas del día y los 365 días del año.
2. A través de la página de Internet: www.secogem.gob.mx/SAM.
3. De manera personal en la Unidad de Contraloría Interna del DIFEM, Delegaciones Regionales de Contraloría Social y Atención Ciudadana y en la Dirección General de Responsabilidades, estas últimas de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México.

Mecanismos, Instancias y Canales

Correo electrónico: difem@mail.edomex.gob.mx

01 800-00-DIFEM

Paseos Colón y Tollocan S/N. Col. Isidro Fabela. Toluca, México, C.P. 50170

Buzones DIFEM

Encuestas

DIFUSIÓN

Las Reglas de Operación que emita el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México, se darán a conocer a través de la Dirección de Prevención y Bienestar Familiar, con el apoyo de la Dirección de Enlace y Vinculación Regional, a través de los Coordinadores Regionales y serán publicadas en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".

VALIDACIÓN

DR. FRANCISCO LÓPEZ MILLÁN

Director de Prevención y Bienestar Familiar
(Rúbrica).

C. PATRICIA CAMPOS ALANIS

Directora de Finanzas, Planeación y Administración
(Rúbrica).

ING. ARMANDO MUÑOZ FLORES

Jefe de la Unidad de Calidad y Tecnologías de Información
(Rúbrica).

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Publiquense las presentes Reglas de Operación en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".

SEGUNDO.- Estas Reglas de Operación entrarán en vigor, el día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" y estarán vigentes, hasta en tanto no se emitan modificaciones a las mismas.

TERCERO.- Todo lo no previsto en las Presentes Reglas de Operación, será resuelto por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México.

LIC. LAURA BARRERA FORTOUL

DIRECTORA GENERAL DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE MEXICO
(RUBRICA)

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso para fines distintos al Desarrollo Social quien haga uso indebido de los recursos de este servicio deberá ser denunciado y sancionado ante las autoridades conforme a lo que dispone la Ley de la materia".

REGLAS DE OPERACIÓN DE LA RED DE DIFUSORES INFANTILES**I. DEFINICIÓN DEL PROGRAMA**

Los gobiernos tienen como obligación impulsar una política social para que sus gobernados tengan, en primera instancia, acceso a la salud y a la educación. De igual modo, deben propiciar la equidad de género, la integración de las familias y la protección de la niñez, brindando oportunidades de desarrollo para jóvenes, adultos mayores y personas con capacidades diferentes. En especial, deben desarrollar programas orientados a reducir la pobreza.

En el Estado de México la población infantil, menor a los 9 años de edad, supera la cantidad de tres millones de habitantes, con una gran diversidad de características sociodemográficas y económicas, con grandes desigualdades en alimentación, educación, salud, cultura, deporte y recreación. Para dimensionar el tamaño del reto basta decir que la cifra es superior a la población total acumulada en los estados de Baja California Sur, Campeche, Colima, Nayarit y Quintana Roo; y superando en forma independiente a 21 entidades. Si ampliamos el rango a la población adolescente de hasta 19 años, el universo se amplía a 5.9 millones de habitantes que requieren servicios eficientes de salud y educación para su desarrollo integral. Al tamaño de la población se agrega que el incremento del índice de desintegración familiar, trabajo infantil, abandono, maltrato, explotación y todas aquellas conductas delictivas en contra de menores se ha traducido en el aumento de población infantil vulnerable.

En este sentido, México ratifica su compromiso con la convención sobre los derechos de la niñez, en la cual nuestro país adquirió la responsabilidad de garantizar a todas las niñas, niños y adolescentes mexicanos, el disfrute de la seguridad que dicha convención les consagra. En este sentido, la población infantil conlleva diversas situaciones específicas que en el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México se han atendido desde mediados del año de 2002, mediante la operación del Programa Red de Difusores Infantiles, cuyo principal objetivo es promover y difundir los derechos de los niños, niñas y adolescentes en el Estado, creando conciencia y visión en el quehacer de promover la integración y el desarrollo humano, familiar y comunitario que puedan transmitir en sus ámbitos de participación, como son escuela, comunidades especialmente en lo referente a la labor que realiza el DIF a favor de la niñez.

Estas reglas, que contienen los lineamientos de operación y requisitos del programa, permitirán tener un acercamiento estrecho con los Sistemas Municipales DIF, de tal forma que efficienten los resultados de los programas, además de contribuir en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. Finalmente, cabe señalar que el reto impostergable es la transformación de la cultura.

De las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

2. FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.
- Ley de Desarrollo Social del Estado de México.
- Ley de Asistencia Social del Estado de México.
- Ley de los Derechos de los niños, niñas y adolescentes del Estado de México.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Ley que crea a los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social de Carácter Municipal denominados Sistemas Municipales DIF.
- Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México.
- Convención de los Derechos de la Niñez.
- Convenio General de Coordinación realizado con el Sistema Nacional DIF y el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México.
- Convenio Tripartita para la ejecución de los Programas sustantivos del DIF Estado de México con los Sistemas Municipales DIF.
- Manual General de Organización del DIFEM.
- Presupuesto de Egresos correspondiente al año en curso.

3. OBJETIVOS**3.1 Objetivo General**

Mejorar las acciones que permitan fomentar una cultura de respeto, valores, equidad y democracia, mediante la capacitación, asesoría y seguimiento a los Sistemas Municipales DIF que realizan las actividades de la Red de Difusores Infantiles, coadyuvando a un proceso de formación integral.

3.2 Objetivos específicos

- Promover que las niñas, niños y adolescentes del Estado de México sean promotores y difusores de sus derechos.
- Ofrecer alternativas de participación que generen personas responsables y comprometidas consigo misma y con la sociedad.
- Favorecer la expresión y manifestación de las necesidades e inquietudes de las niñas, niños y adolescentes.

4. ORIENTACIÓN DEL PROGRAMA

4.1. Cobertura

La Red de Difusores Infantiles tiene una cobertura de 106 Municipios del Estado de México.

4.2 Población Objetivo

Niñas, Niños y Adolescentes de 10 a 17 años de edad, con mayor grado de vulnerabilidad social, así como a padres de familia y profesores interesados en conocer los derechos de la niñez en el Estado de México.

4.3. Identificación, registro y permanencia de los beneficiarios

La población objetivo constituida por niñas, niños y adolescentes de 10 a 17 años de edad, son identificados mediante una ficha de registro del difusor, con criterios y características que a continuación se describen:

- Nombre del Municipio.
- Nombre y apellidos de la niña, niño o adolescente que fungirá como difusor municipal de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.
- Edad, grado escolar y CURP.
- Domicilio.
- Calle, número colonia, delegación y municipio.
- Nombre de la madre, padre o tutor.
- Programa del Sistema Municipal DIF al cual está inscrito.
- Autorización escrita de sus padres o tutores.
- Nombre y firma de sus padres o tutores.
- Nombre y firma de la Presidenta y sello del Sistema Municipal DIF.
- Nombre y firma del coordinador del Sistema Municipal DIF.

El registro de la población objetivo, además de ser el mecanismo probatorio de las actividades desarrolladas por la Red de Difusores Infantiles en los Sistemas Municipales DIF, es para el DIF Estatal un instrumento de planeación y al mismo tiempo una herramienta que contribuye a maximizar el impacto de la Red.

El DIF Estatal, deberá contar con los registros del grupo de niños de los Sistemas Municipales DIF que atienden a la población.

Los Sistemas Municipales DIF, a través del Coordinador Municipal de la Red realizará el Programa Operativo Anual Municipal y el registro de beneficiarios, los cuales son entregados al personal de asesoría y seguimiento del Departamento de Atención al Adolescente en la Reunión Mensual de Coordinadores de la Dirección de Prevención y Bienestar Familiar, mismos que realizan un concentrado con la información recibida, a fin de elaborar el informe correspondiente para su entrega al área de Procesamiento y Estadística del Departamento de Atención al Adolescente.

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 Principio que rige a la Red de Difusores Infantiles.

Brindar una atención de calidad y de manera gratuita para promover los derechos de niñas, niños y adolescentes, así como desarrollar habilidades que propicien una cultura de respeto ante los derechos de la niñez.

5.2. Características de los servicios

REQUISITOS:

- Tener entre 10 y 17 años de edad.

- Ser parte de la Población atendida por el DIF.
- Tener conocimiento sobre la Convención de los Derechos del Niño.
- Conocer costumbres del Estado de México y específicamente de su municipio.
- Asumir el compromiso de ser promotor de los Derechos de las niñas, niños y adolescentes.
- Servir como voceros infantiles en su municipio.
- Fomentar valores de equidad, democracia, tolerancia y amor a la patria.

Horario de atención:

De lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas en el Departamento de Atención al Adolescente del DIFEM y en los Sistemas Municipales DIF es variable.

Costo: Gratuito.

Tiempo: Inmediato.

5.3. Distribución de competencias-Coordinación Interinstitucional**5.3.1. Del DIF Estatal**

- Difundir entre los Sistemas Municipales DIF las normas y lineamientos que regirán el desarrollo de la Red dentro del territorio Estatal.
- Inducir y capacitar a los coordinadores municipales DIF en la operación de la Red Estatal de Difusores Infantiles.
- Realizar visitas periódicas a los Sistemas Municipales DIF a fin de brindar asesoría y seguimiento a las actividades desarrolladas por la Red de Difusores Infantiles.
- Promover en coordinación con los Sistemas Municipales DIF campañas de información de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.
- Brindar el apoyo de pláticas y conferencias a los Sistemas Municipales DIF que los soliciten con un tiempo de anticipación de 15 días hábiles.
- Proporcionar al Sistema Municipal DIF los formatos necesarios para la operación de la Red de Difusores Infantiles.
- Promover la creación de la Red de Difusores Infantiles Municipal.

5.3.2. De los Sistemas Municipales DIF

- Enviar un oficio de presentación y/o nombramiento de la persona que fungirá como coordinador de la operación de la Red de Difusores Infantiles.
- Elaborar el Programa Operativo Anual Municipal en el que se programarán las actividades a realizarse por parte de la Red de Difusores Infantiles, en el que incluirá las acciones del Difusor Municipal y la creación de su Red Municipal el cual será entregado al Departamento de Atención al Adolescente.
- Para solicitar pláticas y conferencias lo realizará vía oficio con 15 días hábiles de anticipación, dirigido a la Dirección de Prevención y Bienestar Familiar del DIF Estado de México. Especificando el tipo de servicio, objetivo, fecha, lugar, tema, número aproximado de población beneficiada y sus características, equipo audiovisual con el que se cuenta para impartir la plática, nombre y teléfono del representante directo de la actividad.
- Promocionar en las diferentes comunidades del municipio con población vulnerable las actividades informativo-formativas de la Red Estatal de Difusores Infantiles.
- Indicar y enviar al Coordinador Municipal DIF de la Red de Difusores Infantiles a los cursos, pláticas, simposium, conferencias y otros eventos que el Departamento de Atención al Adolescente organice.
- Informar de manera mensual al DIF Estatal las acciones desarrolladas por la Red de Difusores Infantiles.
- Crear la Red Municipal de Difusores Infantiles.

5.3.3. De la sociedad Civil

No aplica.

5.3.3.1. Participación y Organización comunitaria

No aplica.

5.3.4. Mecanismos de Corresponsabilidad

Gratuito.

6. ESQUEMA DE OPERACIÓN

La instancia normativa es el Sistema Nacional DIF, quien establece las normas, políticas y lineamientos que se deben de aplicar en la operación de los Servicios, así mismo participan el DIF Estatal y su Contraloría Interna, así como el Sistema Municipal DIF.

Lineamientos Generales

La operatividad de la Red de Difusores Infantiles se realiza a través de la aplicación del curso taller Manual de participación infantil para la difusión de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, el cual esta conformado de 12 sesiones, con un tiempo aproximado de hora y media a dos horas de duración, dependiendo de la situación de cada uno de los grupos y de la forma de organización de los Sistemas Municipales DIF. Asimismo se conformarán los grupos con un mínimo de 10 y un máximo de 60 niños, niñas y adolescentes quienes serán voceros infantiles de los derechos de la niñez, dentro de este curso se promoverán actividades culturales, recreativas, deportivas, cívicas, sociales.

La incorporación de la Red de Difusores Infantiles se realizará en cada Sistema DIF Municipal, llevando a cabo bajo la siguiente sistematización:

Planeación: La finalidad de este es que la persona responsables de la operatividad de la Red elabore un Programa Operativo Anual Municipal, que ubique las actividades relacionadas con el mismo para el logro de las metas programadas por el coordinador.

Capacitación: Personal normativo del Departamento de Atención al Adolescente proporcionara capacitación con el objetivo de brindar al coordinador del Sistema Municipal DIF, los elementos normativos, estrategias y alternativas de apoyo que se aplicarán a la Red, a fin de ofrecer a las niñas, niños y adolescentes las herramientas indispensables para que puedan construir de manera positiva su desarrollo personal.

Difusión: De acuerdo con las características de la comunidad y en base a las propias de la Red y las necesidades de las niñas, niños y adolescente en cada Municipio del Estado, se difundirá la Red de Difusores Infantiles por medio de trípticos, volantes, carteles, pláticas, mantas, pinta de bardas, separadores, etc., con la intención de que la población niñas, niños y adolescentes que requiera de este servicio conozca y acuda a recibir la información.

Ejecución: Esta se enfoca principalmente a la formación de grupos con niñas, niños, adolescentes, padres y maestros; con el propósito de brindar información, orientación y asesoría de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

Curso Taller Manual de Participación Infantil para la Difusión de los Derechos de la Niñez

El Curso-Taller el cual contiene 8 unidades con temas de interés para los niños, niñas y adolescentes:

- Esquema general de la sesión de bienvenida e introducción al curso.
- Conceptos básicos sobre los derechos de la niñez.
- Clasificación de grupos de derechos de la niñez (Principios y Generalidades).
- Derechos y Libertades civiles.
- Entorno familiar y otro tipo de tutela.
- El derecho a la participación (Qué podemos proponer en nuestra comunidad).
- Salud básica y bienestar.
- Avances en el proyecto, obstáculos y oportunidades que se presentaron.
- Educación, esparcimiento y actividades culturales.
- Medidas especiales de protección.
- Evaluación del proyecto propuesto (Lo que se abre para el futuro).
- Clausura del Curso-Taller.

Evaluación: Tiene como objeto conocer el impacto social de la Red, a través de la información recabada mediante los instrumentos diseñados para tales efectos, tomando siempre en consideración los objetivos de la Red, así como el avance programado en metas mismos que se obtienen por medio de la realización de visitas de seguimiento y asesoría de los coordinadores responsables del mismo.

7. FORMATOS

No aplica.

8. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL

El seguimiento es una labor que tiene la intención de obtener información relevante de manera continua para ser utilizada en la reconducción de las acciones que desarrolla la Red de Difusores Infantiles.

Por lo que el Departamento de Atención al Adolescente, a través de su personal efectúa en el transcurso del año, visitas de seguimiento y asesoría a los responsables de la Red de Difusores Infantiles en los Sistema Municipales DIF, bajo una calendarización previamente definida. Asimismo, el personal asesorará a los responsables de la operación del programa, de acuerdo a los resultados obtenidos durante la visita, a fin de eficientar los recursos humanos, materiales y financieros.

Avance Programático de Metas

Con el propósito de reportar en tiempo y forma el avance de metas del Programa Red Estatal de Difusores Infantiles se considera lo siguiente:

El DIF Estatal deberá informar mensualmente a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE) el cumplimiento de las metas programadas en el Sistema Operativo Anual, para cumplir con el seguimiento de metas de la Red de Difusores Infantiles.

Los formatos diseñados por el DIF Estatal serán entregados a los Sistemas Municipales DIF, a través del asesor técnico del Departamento de Atención al Adolescente.

Los Sistemas Municipales DIF realizarán la entrega de manera mensual el reporte de actividades al Departamento de Atención al Adolescente en la reunión mensual realizada por la Dirección de Prevención y Bienestar Familiar.

Supervisión

En esta etapa es fundamental la labor del asesor técnico del Departamento de Atención al Adolescente, quien conducirá sus acciones con responsabilidad, con un trato cordial, respetuoso, eficiente y tendrá las siguientes funciones:

- Coordinar todas las actividades referentes a la Red de manera conjunta y cordial con los Sistemas Municipales DIF.
- Verificar la operación de la Red, el cual deberá de estar basada en los Lineamientos de operación correspondiente.
- Capacitar sobre la operación de la Red al Coordinador Municipal DIF.
- Verificar que se opere correctamente la Red en apego a los lineamientos y políticas de las presentes reglas.
- Promover actividades complementarias con los Sistemas Municipales DIF.
- Verificar que los Sistemas Municipales DIF cuenten con su registro de grupo y solicitarlo de manera mensual para que a su vez el asesor técnico tenga su padrón de beneficiarios correspondiente.
- Reportar de manera mensual la información obtenida de los Sistemas Municipales DIF, al Departamento de Atención al Adolescente.
- Apoyar al Sistema Municipal DIF en cualquier tipo de evento que se organice a través de la Red.
- Establecer estrategias de mejora continua, conjuntamente con los coordinadores municipales DIF para fortalecer la Red.
- Asistir a las capacitaciones programadas por el Departamento de Atención al Adolescente.
- Todas aquellas actividades inherentes al puesto o encomendadas por su superior.

Adquisiciones de Productos

No aplica.

Aseguramiento de la Calidad de los Insumos

No aplica.

Quejas y Denuncias

Las quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos respecto de un trámite, servicio o servidor público del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México (DIFEM), podrán ser presentadas de la siguiente manera:

- 1) Vía telefónica:
 - a) SAMTEL Lada sin costo 01 800 7 20 02 02 y 01800 7 11 58 78, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.
 - b) CATGEM Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México, Lada sin costo 01 800 6 96 96 para el interior de la República y 070 para Toluca y zona conurbada, las 24 horas del día y los 365 días del año.
- 2) A través de la página de Internet: www.secogem.gob.mx/SAM.
- 3) De manera personal en la Unidad de Contraloría Interna del DIFEM, Delegaciones Regionales de Contraloría Social y Atención Ciudadana y en la Dirección General de Responsabilidades, estas últimas de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México.

Mecanismos, Instancias y Canales

Correo electrónico: difem@mail.edomex.gob.mx

01 800-00-DIFEM

Paseos Colón y Tolloca S/N. Col. Isidro Fabela. Toluca, México, C.P. 50170

Buzones DIFEM

Encuestas

DIFUSIÓN

Las Reglas de Operación que emita el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México, se darán a conocer a través de la Dirección de Prevención y Bienestar Familiar.

VALIDACIÓN**DR. FRANCISCO LÓPEZ MILLÁN**

Director de Prevención y
Bienestar Familiar
(Rúbrica).

C. PATRICIA CAMPOS ALANIS

Directora de Finanzas, Planeación y Administración
(Rúbrica).

ING. ARMANDO MUÑOZ FLORES

Jefe de la Unidad de Calidad y Tecnologías de
Información
(Rúbrica).

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Publíquense las presentes Reglas de Operación en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".

SEGUNDO.- Estas Reglas de Operación entrarán en vigor, el día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" y estarán vigentes, hasta en tanto no se emitan modificaciones a las mismas.

TERCERO.- Todo lo no previsto en las Presentes Reglas de Operación, será resuelto por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México.

LIC. LAURA BARRERA FORTOUL
DIRECTORA GENERAL DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE MEXICO
(RUBRICA)

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso para fines distintos al Desarrollo Social quien haga uso indebido de los recursos de este servicio deberá ser denunciado y sancionado ante las autoridades conforme a lo que dispone la Ley de la materia".

REGLAS DE OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN SICOLÓGICA (S.O.S.)**1. DEFINICIÓN DEL PROGRAMA.**

Los gobiernos tienen como obligación impulsar una política social para que sus gobernados tengan, en primera instancia, acceso a la salud y a la educación. De igual modo, deben propiciar la equidad de género, la integración de las familias y la protección de la niñez, brindando oportunidades de desarrollo para jóvenes, adultos mayores y personas con capacidades diferentes. En especial, deben desarrollar programas orientados a reducir la pobreza.

Las características del adolescente conlleva diversas situaciones específicas que en el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México se han atendido desde mediados del año de 1990, a través de la operación del Programa Desarrollo Integral del Adolescente (DIA), cuyo principal objetivo era proporcionar información útil y oportuna para la formación de los adolescentes.

Por tal motivo, El DIF Estatal conformo una Comisión Técnica con algunas Instituciones Gubernamentales y Sistemas Municipales DIF; encargada de la Estructuración y Operación de las actividades del Programa de Atención al Adolescente originalmente llamado "DE JOVEN A JOVEN" que dio inicio a sus actividades el 9 de octubre de 1996 para brindar una atención enfocada a los adolescentes y jóvenes del Estado de México. Posteriormente con el objeto de contar con un servicio que atendiera a la población infantil el 13 de octubre de 2001 da inicio la operación del Programa "NIÑOTEL" integrado por el personal operativo del Programa "De Joven a Joven", responsables de brindar un servicio profesional y de calidad a la población del Estado de México. Finalmente derivado de una necesaria reestructuración que permitiera enfocar todos los recursos operativos a la población de niños, adolescentes, jóvenes, padres de familia, maestros y público en general, es como se fusionan ambos Programas dando origen al Servicio de Orientación Sicológica.

Estas reglas, que contienen los lineamientos de operación y requisitos del Servicio, permitirán tener un acercamiento estrecho con los Sistemas Municipales DIF, de tal forma que efficienten los resultados de los programas, además de contribuir en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. Finalmente, cabe señalar que el reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

2. FUNDAMENTO LEGAL.

- Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.
- Ley de Desarrollo Social del Estado de México.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Ley que Crea a los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social de Carácter Municipal Denominados Sistemas Municipales DIF.
- Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México.
- Convenio de Coordinación y Colaboración de la Comisión Técnica para el Control, Seguimiento y Evaluación de las Actividades del Programa De Joven a Joven (Ahora Servicio de Orientación Sicológica).
- Manual General de Organización del DIFEM.
- Presupuesto de Egresos correspondiente al año en curso.

3. OBJETIVOS.**3.1 Objetivo General.**

Proporcionar atención psicológica vía telefónica a niñas, niños, adolescentes, jóvenes, padres de familia, maestros y público en general; para favorecer la toma de decisiones sobre su proyecto de vida.

3.2 Objetivos específicos.

- Brindar información referente a diversas temáticas de interés para las niñas, niños, adolescentes, jóvenes, padres de familia, profesores y público en general.
- Otorgar orientación psicológica a niños, adolescentes, jóvenes, padres de familia, profesores y público en general.
- Recibir reportes de maltrato generado a menores de 18 años, enviarlos al Centro de Prevención y Atención al Maltrato y la Familia (CEPAMyF) del DIF Estado de México, así como dar seguimiento de los mismos.

4. ORIENTACIÓN DEL PROGRAMA.

4.1. Cobertura.

Niñas, niños, adolescentes, jóvenes, padres de familia, profesores y público en general de los 125 Municipios del Estado de México.

4.2 Población Objetivo.

Niñas, niños, adolescentes, jóvenes, padres de familia, profesores y público en general del Estado de México que presenten dudas, inquietudes y problemáticas en su entorno bio-psicosocial.

4.3. Identificación, registro.

Los usuarios que reciben el servicio, son los que establecen contacto vía telefónica a los teléfonos del Servicio de Orientación Sicológica; se capturan en una plantilla de un programa de computación (acces; procong), misma que tiene un uso estadístico confidencial y se compone de:

- Datos generales de los usuarios (nombre, edad, escolaridad, sexo, ocupación, hora de inicio y hora de término de la llamada, municipio o estado (en caso de no ser del Estado de México), temática de la consulta, acción realizada (información, orientación o recepción de reporte de maltrato), motivo de la llamada y fuente de Información.

5. DISPOSICIONES GENERALES.

5.1 Principios que rigen al Servicio de Orientación Sicológica (S.O.S).

Brindar una atención psicológica vía telefónica de calidad, oportuna y amable para contribuir en la prevención de conductas de riesgo y desarrollo de habilidades para la vida en las niñas, niños, adolescentes, jóvenes, padres de familia, profesores y público en general de nuestra Entidad.

5.2. Características de los Servicios.

Requisitos:

- Ser niña, niño, adolescente, joven, padre de familia, profesor y público en general que tenga dudas y/o problemáticas o inquietudes relacionadas con su medio ambiente.
- Estar involucrado de alguna forma en el proceso de desarrollo de los adolescentes, tal como padres de familia, profesores y/o profesionales.
- Solicitar el servicio que es exclusivamente vía telefónica, siendo éste anónimo, confidencial y gratuito.

Horario de atención:

De 9:00 a 23:00 horas los 365 días del año.

Costo: Gratuito.

Tiempo: Inmediato.

5.3. Distribución de competencias-Coordinación Interinstitucional.

5.3.1. Del DIF Estatal.

- Proporcionar instalaciones adecuadas para el funcionamiento del Servicio de Orientación Sicológica (S.O.S.).
- Promover y Coordinar la participación de los Sistemas Municipales DIF para la asignación de recursos (humanos y materiales) que fortalezcan las actividades del Servicio.
- Reclutar, seleccionar y capacitar al personal operativo de nuevo ingreso al Servicio de Orientación Sicológica (S.O.S.).
- Asignar al personal comisionado las actividades a realizar en el Servicio de Orientación Sicológica (S.O.S.).
- Enviar cada mes el registro de asistencia y puntualidad del personal comisionado, al municipio correspondiente.
- Aportar el equipo de cómputo necesario para la atención telefónica, así como el material de papelería indispensable para las actividades al interior del Programa.
- El pago del servicio telefónico y suministro de energía eléctrica.
- Convocar cada tres meses e Informar a la comisión técnica de las actividades realizadas por el Servicio de Orientación Sicológica (S.O.S.).
- Realizar toda aquella actividad relacionada con el Servicio de Orientación Sicológica (S.O.S.).

5.3.2. De los Sistemas Municipales DIF.**A los integrantes de la Comisión Técnica.**

- Contratar al personal y comisionarlo al Servicio de Orientación Sicológica (S.O.S.).
- Contribuir con el Servicio de Orientación Sicológica (S.O.S.) con recursos humanos y materiales.
- Promover y Difundir el Servicio de Orientación Sicológica (S.O.S.) al interior de su Municipio.
- Asistir a las Reuniones trimestrales convocadas por la Comisión Técnica.
- Participar como anfitriones en alguna de las Reuniones trimestrales convocadas por la Comisión Técnica.

5.3.3. De la Sociedad civil.

No aplica.

5.3.4. Mecanismos de corresponsabilidad.

Gratuito.

6. ESQUEMA DE OPERACIÓN.

La operatividad del Servicio de Orientación Sicológica se basa en dos puntos:

- a) El usuario marca cualquiera de los números telefónicos del Servicio de Orientación Sicológica (S.O.S) para establecer contacto con un Orientador Telefónico.
- b) El Orientador Telefónico del Servicio de Orientación Sicológica (S.O.S) recibe la llamada, atiende al usuario, proporcionándole Información, Orientación Psicológica o recibiéndole un Reporte de Maltrato de acuerdo a la necesidad del Usuario y registrar la información proporcionada por el usuario en la plantilla confidencial de la base de datos.

Lineamientos Generales.

- El Servicio de Orientación Sicológica se proporciona exclusivamente a través de la línea telefónica por medio de los números telefónicos Lada sin costo 01 800 710 24 96, 01 800 221 31 09; teléfonos locales 722 2 12 05 32 y 722 2 280 23 24.
- El Servicio de Orientación Sicológica se proporciona a niñas, niños, adolescentes, jóvenes, padres de familia, profesores y público en general en un horario de 9:00 a 23:00 horas los 360 días del año.
- Las características bajo las cuales se rige el Servicio de Orientación Sicológica son: el anonimato y la confidencialidad de la información proporcionada por el usuario.

7. FORMATOS.

No aplica.

8. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL.**Avance programático de metas.**

Con el propósito de reportar en tiempo y forma el avance de metas del Programa Atención al Adolescente se considera lo siguiente:

- El DIF Estatal deberá informar mensualmente a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE) el cumplimiento de las metas programadas en el Sistema Operativo Anual, para cumplir con el seguimiento de metas del Servicio de Orientación Sicológica (S.O.S.), en el anexo exclusivamente correspondiente a la unidad de medida *persona*.
- El DIF Estatal deberá informar de manera trimestral los avances obtenidos en el Servicio de Orientación Sicológica (S.O.S.) a la Comisión Técnica para el Control, Seguimiento y Evaluación de las actividades del Servicio de Orientación Sicológica (S.O.S).

Supervisión.

Por medio del supervisor del turno matutino o vespertino, quien es el encargado de verificar una adecuada atención por parte de los orientadores telefónicos hacia los usuarios que hacen uso del servicio.

ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS.

No aplica.

Aseguramiento de la Calidad de los Insumos.

No aplica.

Quejas y Denuncias.

Las quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos respecto de un trámite, servicio o servidor público del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México (DIFEM), podrán ser presentadas de la siguiente manera:

- 1) Vía telefónica:
 - a) SAMTEL Lada sin costo 01800 7 20 02 02 y 01800 7 11 58 78, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.
 - b) CATGEM Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México, Lada sin costo 01800 6 96 96 96 para el interior de la República y 070 para Toluca y zona conurbada, las 24 horas del día y los 365 días del año.
- 2) A través de la página de Internet: www.secogem.gob.mx/SAM.
- 3) De manera personal en la Unidad de Contraloría Interna del DIFEM, Delegaciones Regionales de Contraloría Social y Atención Ciudadana y en la Dirección General de Responsabilidades, estas últimas de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México.

Mecanismos, Instancias y Canales.

Correo electrónico: difem@mail.edomex.gob.mx.

01800-00-DIFEM.

Paseos Colón y Toluca S/N. Col. Isidro Fabela. Toluca, México, C.P. 50170.

Buzones DIFEM.

Encuestas.

DIFUSIÓN:

Las presentes Reglas de Operación que emite el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México, se darán a conocer por la Dirección de Prevención y Bienestar Familiar, con el apoyo de la Dirección de Enlace y Vinculación Regional, a través de los Coordinadores Regionales y serán publicadas en el periódico oficial "Gaceta de Gobierno".

VALIDACIÓN:

DR. FRANCISCO LÓPEZ MILLÁN

Director de Prevención y
Bienestar Familiar
(Rúbrica).

C. PATRICIA CAMPOS ALANIS

Directora de Finanzas, Planeación y Administración
(Rúbrica).

ING. ARMANDO MUÑOZ FLORES

Jefe de la Unidad de Calidad y Tecnologías de
Información
(Rúbrica).

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Publíquense las presentes Reglas de Operación en el Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno".

SEGUNDO.- estas Reglas de Operación entrarán en vigor, al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno" y estarán vigentes, mientras tanto no se emitan modificaciones a las mismas.

TERCERA.- Todo lo no previsto en las presentes Reglas de Operación, será resuelto por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México.

LIC. LAURA BARRERA FORTOUL

DIRECTORA GENERAL DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE MEXICO
(RUBRICA)

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso para fines distintos al Desarrollo Social quien haga uso indebido de los recursos de este servicio deberá ser denunciado y sancionado ante las autoridades conforme a lo que dispone la Ley de la materia".