

# SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE MÉXICO

*Al margen Escudo del Estado de México y un logotipo que dice: DIF EDOMEX.*

## LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DE LA ACCIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL CLÍNICA ALBERGUE FAMILIAR “LA CASITA”

Los integrantes de la Junta de Gobierno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México, con fundamento en los artículos 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; 1, 2, 3 y 23 de la Ley para la Coordinación y Control de Organismos Auxiliares del Estado de México; 26 fracción IX del Reglamento de la Ley para la Coordinación y Control de los Organismos Auxiliares y Fideicomisos del Estado de México; 2, 5 fracciones I, III, IV, V, VI, VIII, IX y XIII, 6 fracciones I y V, 7 fracciones I, inciso b), II inciso a), V y XI, 8, 9, 10 fracciones I, XII, XIII y XV, 16, 17, 18 fracción I, 20 fracción I, 21 y 22 fracción IV de la Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios; 6 fracción I, 7, 9 y 11 fracción I del Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México, y

### CONSIDERANDO

Que el reto del Gobierno del Estado de México en su Pilar Social de su Plan de Desarrollo, es reducir la desigualdad, a través de programas de nueva generación con perspectiva de género que permitan hacer de cada familia mexiquense una Familia Fuerte.

Que el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México tiene como objetivo promover el desarrollo integral de la familia, a través de la instrumentación de programas y acciones encaminados a incrementar los niveles de bienestar de las comunidades vulnerables, niñas, niños y adolescentes abandonados, mujeres, personas adultas mayores y personas con discapacidad.

Que los Lineamientos de Operación de la Acción de Asistencia Social Clínica Albergue Familiar “La Casita” tiene como fin otorgar servicio de albergue a familias de pacientes internados en hospitales gubernamentales de escasos recursos económicos y que por circunstancias de lejanía de su lugar de residencia o gravedad del paciente no puedan trasladarse hasta su domicilio, mediante diversas actividades.

Que en la Octogésima Cuarta Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno se autoriza mediante acuerdo DIFEM-084-004-2021, la emisión los presentes Lineamientos de Operación.

Que la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria, con fundamento en la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios, y en el Reglamento de dicha ley, emitió el dictamen número de serie 1116 y secuencia TSP 4961789 de fecha 07 de diciembre de 2021 por el cual se autorizan los presentes Lineamientos de Operación.

Por lo que se tiene a bien expedir los siguiente:

**ACUERDO DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE MÉXICO, POR EL QUE SE EXPIDEN LOS LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DE LA ACCIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL CLÍNICA ALBERGUE FAMILIAR “LA CASITA”:**

## 1. DEFINICIÓN DE LA ACCIÓN

Lugar donde se albergan familiares de pacientes internados en hospitales gubernamentales, y que hacen uso de los servicios que ofrece el Albergue Familiar “La Casita”.

El Albergue Familiar “La Casita” otorga albergue y raciones alimenticias a familiares de pacientes internados en hospitales gubernamentales, que por circunstancias de lejanía de su lugar de residencia o gravedad del paciente requieran del servicio.

## 2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para los efectos de los presentes lineamientos de operación se entenderá por:

**Albergue “La Casita”.** Al Albergue Familiar “La Casita” del DIFEM.

**Base de Datos.** Al sistema informático en el que se registra a los usuarios.

**Bonificación.** Al monto total obtenido de acuerdo con las horas de servicio comunitario en el Albergue la “La Casita”, que podrá ser descontado de la cuenta del paciente internado en los hospitales gubernamentales de la ciudad de Toluca de Lerdo.

**DIFEM.** Al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México.

**Hospitales Gubernamentales.** A los hospitales pertenecientes al Gobierno del Estado de México, Hospital para el Niño, Hospital de Ginecología y Obstétrica, Hospital Materno Infantil Mónica Pretelini, hospitales del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios (ISSEMyM) y otros.

**Libro de Control.** Al documento en el cual se registra a los usuarios del Albergue “La Casita” que requieran los servicios de alimentación, alojamiento y regaderas.

**Recibo de Pago Provisional.** Al documento expedido por el Albergue “La Casita” para el cobro diario de los servicios solicitados por los usuarios.

**Servicios.** Alojamiento, raciones alimenticias, regaderas, área común.

**Servicio Comunitario.** A las actividades que realizan los usuarios del Albergue “La Casita” con pacientes en los hospitales gubernamentales, con la finalidad de obtener un descuento en su cuenta hospitalaria.

## 3. OBJETIVOS

### 3.1. Objetivo general

Otorgar servicio de albergue a familias de pacientes internados en hospitales gubernamentales de escasos recursos económicos y que por circunstancias de lejanía de su lugar de residencia o gravedad del paciente no puedan trasladarse hasta su domicilio, mediante diversas actividades.

### 3.2. Objetivo específico

Brindar un servicio de calidad, respeto y sensibilidad a los usuarios del Albergue “La Casita”, a quienes se otorga alojamiento, alimentos, regaderas y estancia de espera en área común por 24 horas, y que son familiares de pacientes internados en hospitales pertenecientes al Gobierno del Estado de México; así como, brindar servicios del alojamiento a familiares y pacientes que acuden a consulta médica posterior a su estancia en los hospitales gubernamentales en el caso de que su lugar de residencia sea lejano.

## 4. POBLACIÓN OBJETIVO

Familiares con pacientes internados en hospitales del Estado de México.

Los servicios se brindarán prioritariamente a familiares de niñas, niños y adolescentes pacientes internados en el Hospital para el Niño.

## 5. COBERTURA

El servicio se ofrece en la ciudad de Toluca de Lerdo, Estado de México.

## 6. SERVICIO

### 6.1. Tipo de servicio

- a) Alojamiento de lunes a domingo de 18:30 a 10:00 horas.
- b) Regaderas de lunes a domingo de 7:30 a 10:00 horas y 18:30 a 21:30 horas.
- c) Alimentación de lunes a domingo en los siguientes horarios:  
Desayuno: 08:00 a 09:00 horas.  
Comida: 14:00 a 15:00 horas.  
Cena: 20:00 a 21:00 horas.
- d) Área común: 24 horas los 365 días del año.

En caso de urgencia o cuidados parentales en los hospitales gubernamentales, podrá otorgarse el servicio en un horario extraordinario.

### 6.2. Monto del servicio

Los usuarios del servicio deberán aportar una cuota de recuperación que se determinará con base en el hospital de internamiento de su familiar y en el estudio socioeconómico efectuado por el área de trabajo social del hospital gubernamental correspondiente, de conformidad con lo establecido en los Lineamientos Generales para la Captación de Ingresos Propios del DIFEM vigentes.

## 7 MECANISMOS DE ENROLAMIENTO

### 7.1. Permanencia

Los usuarios permanecerán el tiempo que lo requieran siempre y cuando tengan un familiar internado en algún hospital gubernamental o tengan que presentarse a consulta médica en el caso de que su lugar de residencia sea lejano.

### 7.2. Requisitos y criterios de selección

- a) Tener a un familiar internado en un hospital gubernamental o asistir a consulta médica.
- b) Acudir personalmente al Albergue “La Casita” a solicitar el servicio, en un horario abierto de 24 hrs. en: Av. Paseo Colón S/N, colonia Isidro Fabela, C.P. 50170, Toluca de Lerdo, Estado de México.
- c) Presentar clasificación socioeconómica expedida por el hospital donde se encuentre internado el familiar.
- d) Presentar copia del pase de visita o carnet expedido por el área de trabajo social del hospital donde se encuentre internado el familiar u oficio de canalización por parte de la presidencia, Dirección General, Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes o direcciones de área del DIFEM.
- e) Realizar el pago correspondiente por los servicios que requiera (alojamiento, regaderas, alimentos) en el Albergue “La Casita”.

El servicio de alojamiento se proporcionará como máximo a cuatro familiares responsables del paciente internado en algún hospital gubernamental, dependiendo de la disponibilidad del Albergue “La Casita”.

Cuando los familiares se presenten en el Albergue “La Casita” con una niña o niño no mayor de 5 años de edad, se les exentará del cobro relativo a dormitorios única y exclusivamente por cuanto hace a los niños. Por lo que respecta al resto de servicios, se aplicará la cuota correspondiente: por otra parte, los adolescentes de 12 a 17 años de edad harán uso de los dormitorios correspondientes a su género.

Para hacer uso del módulo de resguardo de objetos, los usuarios únicamente tendrán que registrarse para el uso del mismo, ocupando máximo dos de los cajones, manteniendo en todo momento el orden y la limpieza de éstos.

### 7.3. Criterios de priorización

Se dará prioridad a familiares de pacientes internados en el Hospital para el Niño y posteriormente a los demás hospitales pertenecientes al Gobierno del Estado de México.

7.4. Formatos

- Recibo de Pago Provisional



**GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO**

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México  
 Dirección de Administración, Finanzas y Planeación  
 Subdirección de Finanzas  
 Departamento de Tesorería



**DIF EDOMEX** | **EDOMEX**  
 DECISIONES FIRMES. RESULTADOS FUERTES.

### RECIBO DE PAGO PROVISIONAL

R.F.C. SDI-770330-SB6 FO201818604/263/2018

**FOLIO RP**

RECIBÍ DE: _____	R.F.C.	FECHA
LA CANTIDAD DE (ESCRIBIR CON NÚMERO Y LETRA)		
POR CONCEPTO DE:	CLAVE	
DEPENDENCIA	CLAVE PROGRAMÁTICA	
CLAVE DEL EMPLEADO	NOMBRE Y FIRMA DEL EMPLEADO	
OBSERVACIONES: _____		

NOTA: ESTE DOCUMENTO SOLAMENTE SERÁ VÁLIDO CON EL SELLO Y LA FIRMA CORRESPONDIENTES Y DEBERÁ SER CANJEADO POR RECIBO OFICIAL DE INGRESOS.

**INSTRUCTIVO DE LLENADO  
RECIBO DE PAGO PROVISIONAL**

Objetivo: Registrar el monto de las cuotas de recuperación de los servicios otorgados a los usuarios.

Distribución y destinatario: Se elabora en original y dos copias.

Original: Se entrega al usuario.

Copia rosa: se resguarda en el archivo de la Clínica Albergue Familiar.

Copia verde: se entrega al departamento de control de ingresos del DIFEM.

Nº	CAMPO	INSTRUCCIÓN
1	Recibí de	Se anotara el nombre completo de la persona a la que se le elaboro el recibo.
2	R.F.C.	No aplica
3	Fecha	La fecha en que solicita y se otorga el servicio.
4	La Cantidad de	Se anotara el monto total de los servicios solicitados con número y letra.
5	Por Concepto de	Se anotará el servicio solicitado
6	Clave	Clave y cantidad de los servicios solicitados
7	Dependencia	Se anotará el nombre de la Clínica Albergue Familiar
8	Clave Programática	Se anotará la clave programática de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes.
9	Clave del Empleado	Número de empleado en turno que cobró los servicios.
10	Observaciones	No aplica
11	Nombre y Firma del Empleado	Se anotará el nombre y la firma del empleado en turno y que cobro los servicios

### 7.5. Derechos de los usuarios

- a) Recibir el servicio solicitado (albergue, regaderas y raciones alimenticias, así como acceso al área común) en tiempo y forma.
- b) Ser tratados con respeto, igualdad y con base en el derecho a la no discriminación.
- c) Permanecer en la sala común de espera.
- d) Guardar sus objetos bajo su responsabilidad de cuidado en el módulo de resguardo indicado.

### 7.6. Obligaciones de los usuarios

- a) Conducirse con veracidad al momento de solicitar los servicios.
- b) Hacer buen uso de las instalaciones del Albergue “La Casita”.
- c) Dar cumplimiento al Reglamento Interno del Albergue “La Casita”.
- d) Participar dentro de las actividades que se lleven a cabo tales como: pláticas, clases de manualidades, campañas de limpieza, entre otras.

### 7.7. Causas de incumplimiento

- a) Infringir el Reglamento Interno del Albergue “La Casita” y que su conducta ponga en riesgo a las instalaciones o los demás usuarios del Albergue “La Casita”.
- b) Proporcionar datos falsos para acceder al servicio.
- c) Ingresar con aliento alcohólico o estado de embriaguez o bajo influencia de drogas o sustancias estupefacientes.

### 7.8. Sanciones

Los servicios proporcionados en el Albergue “La Casita”, se cancelarán en los siguientes supuestos:

- a) Cuando la conducta de un usuario ponga en riesgo las instalaciones del Albergue “La Casita” o a las demás personas.
- b) Cuando se detecte que la información proporcionada no es verídica.
- e) Cuando se infrinja el Reglamento Interno del Albergue Familiar “La Casita”.

### 7.9. Contraprestación del usuario

El servicio que se brinda en el Albergue “La Casita” implica para el usuario una contraprestación o forma de corresponsabilidad que se cubrirá a través de:

- a) Pago de cuota de recuperación.
- b) Participación en pláticas, clases de manualidades y campañas de limpieza, entre otros.
- c) Servicio comunitario.

El Albergue “La Casita” ofrece a los usuarios el derecho a la bonificación por el servicio prestado en la misma, bajo la modalidad de Servicio Comunitario, el cual se aplicará en la cuenta hospitalaria y será equivalente al salario mínimo vigente y proporcional al número de horas laboradas en las actividades propias del área.

### 7.10 Procedimiento para la entrega del servicio

- a) El familiar del paciente internado acudirá al Albergue “La Casita” a solicitar el servicio.
- b) El personal del Albergue “La Casita” registrará al familiar del paciente internado en la Base de Datos anotando el nombre de quien solicita el servicio, nombre del familiar internado y nombre del hospital en que se encuentra, lugar de origen, clasificación socioeconómica, número de servicios que utilizará durante su estancia (alojamiento, regaderas y alimentos).

- c) El personal del Albergue “La Casita” entregará al usuario el recibo de pago por el monto de los servicios solicitados, de acuerdo con la clasificación socioeconómica y según el hospital en el que se encuentre internado el familiar.
- d) El personal del Albergue “La Casita” otorgará el número de cama asignada al usuario considerando cuatro familiares por paciente, de acuerdo con la demanda del servicio.
- e) El usuario podrá solicitar las raciones alimentarias directamente en el Albergue “La Casita”, las que se otorgarán con base en la disponibilidad existente.
- f) El usuario deberá pagar su cuota de recuperación en el Albergue “La Casita”.
- g) Cuando la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes determine que los familiares de los pacientes no están en posibilidad de cubrir la cuota de recuperación, el Director General del DIFEM podrá autorizar exenciones de pago de la cuota de recuperación.
- h) Los usuarios del Albergue “La Casita” recibirán el servicio hasta el momento en que su familiar sea dado de alta del hospital en que se encuentre internado.

## **8. INSTANCIAS PARTICIPANTES**

### **8.1. Instancia normativa**

El DIFEM es la instancia responsable de normar la operación del Albergue “La Casita”

### **8.2. Instancia ejecutora**

La Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del DIFEM es la responsable de coordinar los servicios de alojamiento, higiene y alimentación que se otorgan a los familiares de los pacientes internados en los hospitales gubernamentales.

## **9. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL**

Se preverán los mecanismos de coordinación necesarios para garantizar que las acciones de asistencia social que se realizan en el Albergue “La Casita” no se contrapongan, afecten o se dupliquen con programas de desarrollo social o acciones de gobierno.

## **10. MEDIOS DE DIFUSIÓN**

Los presentes Lineamientos de Operación serán publicadas en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".

## **12. TRANSPARENCIA**

El DIFEM tendrá disponible la información que se genere por la prestación de los servicios en el Albergue “La Casita” de conformidad con lo dispuesto por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios y en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México, y en la demás normativa aplicable.

## **13. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

La Procuradora de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes a través de la Subdirección que tenga a su cargo la operación del Albergue “La Casita”; así como el Órgano Interno de Control en el DIFEM, tendrán a su cargo su seguimiento y evaluación.

## 14. AUDITORÍA, CONTROL Y VIGILANCIA

La auditoría, el control y la vigilancia de esta Acción de Asistencia Social estarán a cargo del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México y del Órgano Interno de Control en el DIFEM.

## 15. QUEJAS Y DENUNCIAS

Las quejas, denuncias, sugerencias o los reconocimientos respecto de un trámite, servicio o servidor público del DIFEM podrán ser presentados de la siguiente manera:

### 1. Vía telefónica:

- a) SAMTEL 800 7 20 02 02 y 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, 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.
- c) DIFEM 800 003 43 36, de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs.
- d) 800 HONESTO 4663786

### 2. Vía Internet:

A través de la página: [www.secogem.gob.mx/SAM](http://www.secogem.gob.mx/SAM)

Correo Electrónico: [oci.difem@secogem.gob.mx](mailto:oci.difem@secogem.gob.mx)

Aplicación Digital: Denuncia EDOMÉX

### 3. Personalmente

En las oficinas del Órgano Interno de Control en el DIFEM, de las 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.

## TRANSITORIOS

**PRIMERO.** Publíquense los presentes Lineamientos de Operación en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".

**SEGUNDO.** Estos Lineamientos 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 los mismos.

**TERCERO.** El otorgamiento del servicio objeto de estos Lineamientos dependerá de la disponibilidad de recursos con que cuente el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México destinados para tal fin.

**CUARTO.** Todo lo no previsto en los presentes Lineamientos de Operación será resuelto por el Director General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México.

**LIC. RODRIGO JARQUE LIRA.- VICEPRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO Y SECRETARIO DE FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.- MTRO. MIGUEL ÁNGEL TORRES CABELLO.- SECRETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO Y DIRECTOR GENERAL DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE MÉXICO.- RÚBRICAS.**