

Chat: A la comunicación digital escrita entre la persona que solicita el servicio y la persona encargada de brindar la orientación por medio de internet.

Confidencial: Al tratamiento que se le da a la información personal proporcionada por la persona beneficiaria, quedando para uso exclusivo del “Servicio de orientación psicológica” (S.O.S).

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

DPBF: A la Dirección de Prevención y Bienestar Familiar.

Gratuito: Al servicio que no genera costo económico para la persona que solicita el servicio.

INFAM: Al Departamento de Integración Familiar.

Orientación psicológica: A la acción que brinda el personal del “Servicio de orientación psicológica”, por medio de una llamada telefónica o vía chat.

Orientadora u orientador: A la psicóloga o el psicólogo del “Servicio de orientación psicológica”, que ofrece información u orientación, vía telefónica o chat.

Persona beneficiaria: A la persona que hace uso del “Servicio de orientación psicológica” (S.O.S).

SBF: A la Subdirección de Bienestar Familiar.

S.O.S: Al Servicio de orientación psicológica.

SMDIF: A los sistemas municipales para el desarrollo integral de la familia en el territorio del Estado de México.

Vulnerabilidad: A aquellos factores como la edad, el sexo, el estado civil, el nivel educativo, el origen étnico, la situación o condición física o mental, el nivel socioeconómico; o a la combinación de ellos, que pueden crear situaciones de riesgo o discriminación, que impiden a una persona, familia o grupo de personas, alcanzar mejores niveles de vida; por lo que requieren un esfuerzo adicional, así como la atención e inversión del Estado para lograr su bienestar, e incorporación al desarrollo y a la convivencia.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

Brindar el “Servicio de orientación psicológica” e información vía telefónica o chat a la población que lo solicite, con la finalidad de que la persona beneficiaria reciba acompañamiento profesional al exteriorizar su situación emocional.

3.2. Objetivos específicos

- Proporcionar acompañamiento profesional a la persona beneficiaria con la finalidad de favorecer su estabilidad emocional.
- Brindar orientación psicológica vía telefónica o chat a niñas, niños, adolescentes y a población en general, que lo solicite.
- Brindar información a niñas, niños, adolescentes y a población en general que presente situaciones emocionales sobre diversas temáticas como: relaciones interpersonales, sexualidad, depresión, ansiedad, ideación suicida, consumo de sustancias psicoactivas, embarazo, bullying, y orientación escolar o vocacional, entre otros.

4. POBLACIÓN OBJETIVO

Niñas, niños, adolescentes y público en general, que presenten dudas, inquietudes y problemáticas en su entorno personal, social y familiar, que habiten en el Estado de México.

5. COBERTURA

Los 125 municipios del Estado de México.

6. SERVICIO

6.1. Tipo de servicio

Servicio vía telefónica o chat gratuito, anónimo y confidencial, que brinda orientación psicológica e información a niñas, niños, adolescentes y a población en general, que presente situaciones emocionales sobre diversas temáticas

como: relaciones interpersonales, sexualidad, depresión, ansiedad, ideación suicida, consumo de sustancias psicoactivas, embarazo, bullying, orientación escolar o vocacional, entre otros.

6.2. Monto del servicio

El servicio que se brinda a través de esta acción de asistencia social será gratuito y se cubrirá en su totalidad por el Gobierno del Estado de México, a través del DIFEM.

7. MECANISMO DE ENROLAMIENTO

7.1. Permanencia

No aplica.

7.2. Requisitos y criterios de selección

Solicitar el servicio en un horario de lunes a viernes de 09:00 a 20:00 horas, a través de:

a) Las líneas telefónicas:

800 710 24 96

800 221 31 09

722 212 05 32

722 280 23 24

b) Vía chat:

http://difem.edomex.gob.mx/servicio_orientacion_psicologica

7.3. Criterios de priorización

Queda sujeta a la disponibilidad de las líneas telefónicas.

7.4. Formatos

No aplica.

7.5. Derechos de las personas beneficiarias

- a) Confidencialidad en el S.O.S.;
- b) Recibir atención con respeto, equidad y con base en el derecho a la no discriminación; y
- c) Proporcionar si lo desea, sus datos generales o en su defecto permanecer en el anonimato.

7.6. Obligaciones de la persona beneficiaria

- a) Solicitar el servicio de manera respetuosa;
- b) No jugar con las líneas telefónicas, ni el chat; y
- c) Llevar a cabo los compromisos establecidos con la orientadora o el orientador.

7.7. Causas de incumplimiento

Suspensión temporal

- a) Cuando la persona beneficiaria ofende verbalmente a la orientadora o el orientador, juega o hace bromas; y
- b) Cuando la Persona beneficiaria juega o hace bromas.

7.8 Procedimiento para la entrega del servicio

- a) La persona solicitante se comunicará a través de alguna de las dos vías de contacto; chat o por medio de los números telefónicos del S.O.S para establecer contacto con la orientadora o el orientador.
- b) La orientadora o el orientador, atenderá a la persona beneficiaria proporcionándole información u orientación psicológica.

- c) El S.O.S. se brindará de manera gratuita, anónima y confidencial; en ningún caso se podrá obligar a las personas beneficiarias a proporcionar datos personales.
- d) En su caso y de contar con la autorización expresa de la persona beneficiaria que hace uso del S.O.S., se remitirá la información o situación de peligro a la autoridad correspondiente.

8. INSTANCIAS PARTICIPANTES

8.1. Instancia normativa

El DIFEM a través de la DPBF, es la instancia responsable de normar el S.O.S.

8.2. Instancia ejecutora

La instancia ejecutora será la SBF y las unidades administrativas adscritas a la DPBF, a las que orgánica y presupuestalmente les sea asignado el desarrollo e implementación de las actividades concernientes a esta acción de asistencia social.

9. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

El DIFEM, a través de sus instancias ejecutoras, se encargará de promover e implementar las acciones de vinculación operativa conducentes, con las instituciones públicas y privadas competentes en la materia que correspondan al desarrollo del S.O.S.

10. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

No aplica.

11. MEDIOS DE DIFUSIÓN

Estos Lineamientos serán publicados en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, así como en el apartado de la "Normateca Interna" de la página electrónica oficial del DIFEM.

Las actividades que se realicen con motivo de la implementación del S.O.S., serán difundidas a través de las plataformas digitales con las que cuenta el DIFEM.

12. TRANSPARENCIA

El DIFEM tendrá disponible la información que se genere por el otorgamiento del S.O.S., de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; y en la Ley para la Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

13. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La DPBF, en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación del DIFEM, serán las encargadas del seguimiento y de la evaluación del otorgamiento del S.O.S. en el ámbito de sus respectivas competencias.

14. AUDITORÍA, CONTROL Y VIGILANCIA

La auditoría, el control y la vigilancia del S.O.S. estará 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 del DIFEM.

15. QUEJAS Y DENUNCIAS

Las quejas, denuncias, sugerencias o el reconocimiento respecto de un trámite, servicio o persona servidora pública del DIFEM, podrán ser presentadas de la siguiente manera:

1. Vía telefónica:**800 HONESTO (4663786)****SAMTEL** 800 720 02 02 y 800 7 11 58 78, de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas;**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; y**DIFEM:** 800 003 43 36, de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.**2. Vía Internet:**

Página WEB de la Secretaría de la Contraloría:

www.secogem.gob.mx/SAM

Correo electrónico del Órgano Interno de Control en el DIFEM:

oic.difem@secogem.gob.mx

Página WEB del DIFEM:

<http://difem.edomex.gob.mx/>**3. Vía aplicación móvil para teléfono inteligente:**A través de la aplicación “**Denuncia EDOMEX**”, a cargo de la Secretaría de la Contraloría del Estado de México.**4. Personalmente:**

En las oficinas del Órgano Interno de Control en el DIFEM, ubicadas en calle Felipe Ángeles sin número, casi esquina Paseo Colón, colonia Villa Hogar, código postal 50170, municipio de Toluca, Estado de México; y

En las oficinas de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México, ubicadas en avenida 1ro de Mayo número 1731, colonia Zona Industrial, código postal 50071, municipio de Toluca, Estado de México.

TRANSITORIOS**PRIMERO.** Publíquense los presentes Lineamientos en el periódico oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado de México.**SEGUNDO.** Los presentes Lineamientos, entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el periódico oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado de México y estarán vigentes hasta en tanto no se emitan modificaciones a los mismos.**TERCERO.** El otorgamiento del servicio contenido en los presentes 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 efecto.**CUARTO.** Lo no previsto en los presentes Lineamientos será resuelto por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México.**QUINTO.** Los presentes Lineamientos abrogan las disposiciones de igual o menor jerarquía contrarias a estos.

Dado en la ciudad de Toluca de Lerdo, capital del Estado de México, a los veintitrés días del mes de junio del año dos mil veintitrés.

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