

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 EDOMÉX.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DE APOYOS ASISTENCIALES A POBLACION ABIERTA Y SISTEMAS MUNICIPALES DIF

Mayo 2023

FUNDAMENTO LEGAL

La Junta de Gobierno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México, con fundamento en los artículos 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 5 y 78 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 1, 2 fracción V, 3 fracción XVIII, 24 fracción III, 27 fracción X, 167, 168 fracción I y 169 de la Ley General de Salud; 3 y 12 fracción I, inciso a) de la Ley de Asistencia Social; 3, 4 y 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México; 2 y 3 de la Ley para la Coordinación y Control de Organismos Auxiliares del Estado de México; 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 16, 18 y 26 fracciones II, V, VI, XXIV, de la Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios; 3, 5, 13 fracción IX, 24 fracción I y II del Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México; y los apartados I PRESENTACIÓN primer párrafo, III JUSTIFICACIÓN y IV INTEGRACIÓN del Manual de Operación de la Normateca Interna del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México, vigentes; y

CONSIDERANDO

Que la política social del Gobierno del Estado de México tiene como propósito procurar una mejor calidad de vida a los mexiquenses, cuya atención integral y desarrollo social forman parte fundamental de la agenda pública estatal.

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 encaminadas a incrementar los niveles de bienestar de las comunidades más vulnerables, las niñas, niños y adolescentes abandonados, las mujeres, las personas adultas mayores y las personas discapacitadas.

Que el "Otorgamiento de Apoyos Asistenciales a Población Abierta y Sistemas Municipales DIF", tiene como fin entregar apoyos asistenciales, a la población en estado de vulnerabilidad o carentes de servicios de seguridad social, que satisfagan sus necesidades inmediatas, a través del Departamento de Apoyo Asistencial a Población Abierta y Sistemas Municipales del Sistema para el desarrollo Integral de la Familia del Estado de México.

Que en fecha 17 de diciembre de 2019 fueron publicados en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" los "Lineamientos de Operación de Asistencia Social Otorgamiento de Apoyos Asistenciales a Población Abierta y Sistemas Municipales DIF", por lo que existe necesidad de actualizar los presentes lineamientos.

Que en la Nonagésima Sexta Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México se aprobó, mediante acuerdo DIFEM-096-010-2023, la publicación de las modificaciones a los presentes Lineamientos.

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 su respectivo Reglamento, emitió el dictamen de fecha 6 de septiembre de 2023, por el cual se autorizan las presentes modificaciones a los Lineamientos de Operación.

Por lo que, atento a lo anterior, se tiene a bien expedir el 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 LAS MODIFICACIONES A LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DE LA ACCIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL OTORGAMIENTO DE APOYOS ASISTENCIALES A POBLACION ABIERTA Y SISTEMAS MUNICIPALES DIF, PARA QUEDAR COMO SIGUE:

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DE APOYOS ASISTENCIALES A POBLACIÓN ABIERTA Y SISTEMAS MUNICIPALES DIF

1. DEFINICIÓN DE LA ACCIÓN

Otorgar apoyos a las personas en estado de vulnerabilidad del Estado de México para que satisfagan sus necesidades de salud o atención médica, inmediata, a través de la entrega de aportaciones en especie que contribuyan al otorgamiento total o parcial del apoyo asistencial.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para los efectos de los presentes Lineamientos de Operación, se entenderá por:

Apoyo Asistencial: Al bien o servicio requerido por el peticionario en atención a su solicitud, (medicamento, material quirúrgico, hospitalización, entre otros), que se proporciona para solucionar problemas de diversa índole y atender casos de emergencia.

Beneficiario: A la persona que es atendida a través de los programas, acciones y servicios de asistencia social, que cumplen los requisitos de la normatividad correspondiente.

Cotización: A la comparación de precios, condiciones y características de medicamentos, pañales, material quirúrgico u otros productos o servicios, para estimar el apoyo que se le brindará a las personas peticionarias.

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

Folio de Gubernatura: A la solicitud de apoyo elaborada por la Coordinación de Atención Ciudadana de la Gubernatura, canalizada a través del SISPEC para su Atención en la Unidad de Procuración de Fondos

Habitante: A la persona que reside en el Estado de México.

SMDIF: A los Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia en el territorio del Estado de México.

Peticionario/Solicitante: A la persona que a nombre del beneficiario solicita un apoyo asistencial

Proveedor: A la persona o empresa que abastece de materiales, medicamentos y otros suministros al Departamento de Apoyo Asistencial a Población Abierta y Sistemas Municipales, para poder brindar el apoyo a personas vulnerables o de escasos recursos.

SISPEC: Al Sistema de Seguimiento de Peticiones Ciudadanas.

Turno DG: Al documento elaborado por la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión del DIFEM, mediante el cual se da atención a la solicitud de apoyo asistencial de un peticionario.

UPF: A la Unidad de Procuración de Fondos.

Vulnerabilidad: A aquellos factores como edad, sexo, estado civil, nivel educativo, origen étnico, situación o condición física o mental, 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 y, por lo tanto, requieren de un esfuerzo adicional, así como de la atención e inversión del Gobierno para lograr su bienestar, incorporación al desarrollo y a la convivencia.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Apoyar a la población vulnerable, o carente de servicios de seguridad social, mediante la entrega total o parcial de apoyos asistenciales, pago parcial de cuentas hospitalarias, cirugías, o material quirúrgico, que satisfagan sus necesidades inmediatas.

3.2. Objetivos Específicos

Coordinar, promover y gestionar ante las instancias correspondientes y del sector salud acciones encaminadas a la atención de las demandas de la población en condición de desigualdad social o vulnerabilidad, que son turnadas por la Gubernatura, Presidencia y Dirección General del DIFEM.

Canalizar a las personas beneficiarias y/o peticionarias a otras instancias del sector salud que contribuyan a completar los apoyos asistenciales, cuando no sea posible otorgarlos en su totalidad.

4. POBLACIÓN OBJETIVO

Habitantes del Estado de México de escasos recursos económicos y/o en estado de vulnerabilidad que requieran de apoyo asistencial y no cuenten con servicio de seguridad social (IMSS, ISSSTE e ISSEMyM).

5. COBERTURA

Población que se encuentre en estado de vulnerabilidad, carente de seguridad social, con residencia en el Estado de México.

6. APOYO

6.1. Tipo de apoyo

Apoyos asistenciales en especie, de forma parcial o total, a las personas carentes de seguridad social y en estado de vulnerabilidad, encaminados a satisfacer necesidades de salud, tales como:

- a) Medicamentos oncológicos, controlados o de alta especialidad.
- b) Material quirúrgico y osteosíntesis que no sea cubierto por la Dirección de Atención a la Discapacidad del DIFEM.
- c) Pago de cuentas hospitalarias y cirugías con aquellas instituciones con las que se tenga convenio de pago.
- d) Estudios clínicos y de laboratorio.
- e) Suplementos alimenticios, leche y pañales.
- f) Tratamientos médicos como bolsas de diálisis, bolsas de colostomía, sistemas VAC, dilatadores, equipos respiratorios y de ventilación.
- g) Camas de hospital y utensilios de apoyo a los pacientes cuando sean dados de alta.

6.2. Monto del Apoyo

El apoyo que se otorgue al peticionario será gratuito, y podrá ser hasta de un monto máximo de \$ 5,000.00 (cinco mil pesos 00/100 M.N.), a cada solicitante o persona beneficiaria y solo se apoyará una vez, durante el año corriente de acuerdo a las posibilidades del Departamento de Apoyo Asistencial a Población Abierta y Sistemas Municipales, considerando la suficiencia presupuestal autorizada y disponible en el ejercicio fiscal correspondiente.

7. MECANISMOS DE ENROLAMIENTO

7.1. Permanencia

El apoyo asistencial será otorgado solamente una vez durante el año corriente, sin excepción alguna.

7.2 Requisitos y Criterios de Selección.

- a) Oficio de solicitud dirigido a la Persona Titular de la Presidencia Honoraria o de la Dirección General del DIFEM.

Este documento deberá contener el nombre completo y firma del solicitante, edad de la persona beneficiaria, tipo de apoyo requerido, el padecimiento actual, situación económica y domicilio completo (calle, número, colonia, código postal y municipio), así como número telefónico para su localización.

- b) Copia de identificación oficial vigente (INE, o Constancia de Identidad) del solicitante y la persona beneficiaria.

Para el caso de personas beneficiarias que sean menores de edad o para aquellas personas impedidas o discapacitadas que limiten sus facultades mentales, bastará con presentar copia simple de su Acta de Nacimiento.

- c) Resumen médico emitido por Institución Pública del Sector Salud.

Deberá presentarse en hoja membretada con fecha actualizada, descripción detallada del padecimiento actual, tratamiento, cantidad de medicamentos, y características específicas (marca, modelo, medidas, etc.), y deberá contener nombre completo, firma y cédula profesional del médico, cargo y sello original de la institución que lo expide.

- d) Receta médica, de cualquier Institución Pública del Sector Salud.

La Receta deberá tener la fecha actualizada, indicando el nombre comercial del medicamento, su fórmula o sustancia activa, tiempo de suministro y la duración del tratamiento y deberá contener el nombre completo, firma y cédula profesional del médico tratante y el sello original de la institución.

Este requisito solo se presentará cuando la solicitud de apoyo sea de medicamentos.

- e) Para el caso de apoyos que no sean medicamentos, como leche y pañales bastará con que en el Resumen Médico se especifique el apoyo requerido; y en los estudios de laboratorio, deberá presentar la orden.
- f) Para el caso de pago de cuentas hospitalarias, se deberán presentar los mismos requisitos más el recibo de pago.

7.3. Criterios de priorización.

Personas en estado de vulnerabilidad en orden de prelación y/o canalizadas por los SMDIF, que presenten una emergencia y que cumplan con la totalidad de los documentos que forman parte de los requisitos.

7.4. Formatos

Los que sean necesarios para el otorgamiento del apoyo.

7.5 Derechos de las personas beneficiarias

- a) Recibir el apoyo, en el caso de contar con el recurso presupuestal autorizado y suficiente;
- b) Ser tratadas y tratados con respeto, equidad y con base en el derecho a la no discriminación;
- c) Recibir información acerca del servicio de manera suficiente, clara, oportuna y veraz.

7.6. Obligaciones de las personas beneficiarias

- a) Conducirse con respeto, equidad y no discriminación hacia el personal que labora en las oficinas del DIFEM;
- b) Otorgar datos verídicos en la información que proporcione al momento de solicitar el apoyo;
- c) Las personas beneficiarias están obligadas a cumplir con los requisitos mencionados en los presentes lineamientos, así como dar seguimiento a su solicitud durante los siguientes 5 días a partir de la fecha en que se ingresó.

7.7. Causas de incumplimiento

Cuando la persona beneficiaria no cumpla con cualquiera de los requisitos u obligaciones a que está sujeto.

7.8. Sanciones

Se cancelará la petición cuando la persona beneficiaria no cumpla con los requisitos establecidos en los presentes lineamientos.

7.9. Contraprestación de las personas beneficiarias

Participar en su caso, con la aportación de recursos para complementar el apoyo asistencial requerido, siempre y cuando su situación económica lo permita.

8. PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO

- a. Las personas peticionarias y/o beneficiarias y los SMDIF, elaboran la solicitud del apoyo asistencial, la cual deberá cumplir con los requisitos establecidos en el presente documento y se entrega en la Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión del DIFEM.
- b. La Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión canaliza la solicitud mediante un turno a la Unidad de Procuración de Fondos para su atención.
- c. La Unidad de Procuración de Fondos, instruye al Departamento de Apoyo Asistencial a Población Abierta y Sistemas Municipales, que dé atención al turno.
- d. El Departamento de Apoyo Asistencial a Población Abierta y Sistemas Municipales revisa, analiza, valora y da respuesta en su caso, a las solicitudes recibidas de apoyo asistencial.
- e. En caso de que la solicitud no esté integrada con la totalidad de los documentos, se comunica con la persona que elabora la solicitud, o con el SMDIF que corresponda y se le orienta sobre los requisitos para complementar el expediente.
- f. Si el expediente está completo y es factible apoyarlo, se realiza la cotización del apoyo solicitado, y se elabora el pedido al proveedor para que surta el bien requerido.
- g. Para el caso de material quirúrgico, y de estudios de laboratorio, el personal del Departamento de Apoyo Asistencial a Población Abierta y Sistemas Municipales, expedirá un vale a la persona usuaria, por el concepto y la cantidad con la que será apoyado, mismo que deberá presentar al proveedor para su entrega.
- h. Para el caso de cuentas hospitalarias solo se otorgará a las personas que lo soliciten de aquellas instituciones del sector salud con los que se tenga un convenio de pago.
- i. El proveedor surte el apoyo solicitado, y lo entrega en el Departamento de Apoyo Asistencial a Población Abierta y Sistemas Municipales.
- j. Departamento de Apoyo Asistencial a Población Abierta y Sistemas Municipales verifica que los materiales o medicamentos, cumplan las especificaciones solicitadas y los recibe.
- k. Cuando ya cuenta con lo solicitado por las personas peticionarias, o por los SMDIF, se comunica vía telefónica para informar que pueden pasar a recoger su apoyo.
- l. Las personas beneficiarias deberán firmar los formatos Vale de Apoyo, Autorización para entrega de Apoyo Asistencial, y Aviso de Privacidad al momento de recibir su apoyo.
- m. En caso de que la persona o los SMDIF no den seguimiento a su solicitud, dentro de los 5 días hábiles posteriores a su presentación, el personal del Departamento deberá realizar llamadas de localización, dejando constancia documental, de que se le trató de localizar para otorgar el apoyo.
- n. No se otorgará ningún apoyo a solicitudes con documentación (resumen médico o receta) de Instituciones Médicas Privadas.

9. INSTANCIAS PARTICIPANTES

9.1. Instancia Normativa

El DIFEM a través de la Unidad de Procuración de Fondos.

9.2. Unidad Administrativa Responsable

La Unidad de Procuración de Fondos, a través de la Subdirección de Gestión de Recursos.

9.3. Instancia Ejecutora.

Departamento de Apoyo Asistencial a Población Abierta y Sistemas Municipales de la Unidad de Procuración de Fondos.

10. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

- **Corresponde al DIFEM:**

Promover y regular el diseño, establecimiento y ejecución de programas, acciones y servicios de asistencia social que se establecen en la Ley de Asistencia Social y otros ordenamientos en la materia.

- **Coordinación de Atención Ciudadana y Control de Gestión del DIFEM**

Recibir la petición o solicitud de apoyo asistencial de los peticionarios, y de los SMDIF, así como aquellas solicitudes recibidas a través de la Coordinación de Atención Ciudadana de la Gubernatura, valorarlas, clasificarlas y canalizarlas a la Unidad de Procuración de Fondos para su atención.

Cuando se presenten casos de extrema urgencia, canalizados por la Coordinación de Atención Ciudadana, será responsabilidad de la misma integrar el expediente y hacerlo llegar al Departamento de Apoyo Asistencial en los siguientes tres días hábiles de cuando se generó la petición.

- **Unidad de Procuración de Fondos**

Valorar y coordinar la entrega de apoyos asistenciales a la población vulnerable.

- **Departamento de Apoyo Asistencial a Población Abierta y Sistemas Municipales.**

Analizar las solicitudes, valorarlas y apoyarlas cuando corresponda.

Mantener coordinación con Organismos e Instituciones del Sector Público y Organizaciones de la Sociedad Civil, para colaborar en el otorgamiento de apoyos.

Contactar al peticionario y hacerle entrega del apoyo asistencial, solicitándole los requisitos y el llenado de los formatos, como acuse de recibido de su apoyo.

- **Corresponde al SMDIF:**

Integrar los expedientes con la información necesaria para poder brindar el servicio a los peticionarios, canalizarlos al Departamento de Apoyo Asistencial, para que sean revisados y apoyados, dar seguimiento a las solicitudes ingresadas; recibir los apoyos que fueron solicitados a través del propio SMDIF.

11. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

No aplica

12. MEDIOS DE DIFUSIÓN

Los presentes 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.

13. TRANSPARENCIA

El DIFEM tendrá disponible la información que se genere por la prestación del servicio de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios; y en la demás normatividad aplicable.

14. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La Unidad de Procuración de Fondos del DIFEM, en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación del DIFEM, serán las encargadas de realizar el seguimiento y evaluación del otorgamiento de apoyos, en el ámbito de su competencia.

15. AUDITORÍA, CONTROL Y VIGILANCIA

La auditoría, control y vigilancia del otorgamiento de Apoyos Asistenciales estará a cargo del Órgano de Fiscalización del Estado de México, la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México, y el Órgano Interno de Control en el DIFEM

16. QUEJAS Y DENUNCIAS

Las quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos respecto de un trámite, servicio o personal del DIFEM, podrán ser presentadas de la siguiente manera:

1. Vía telefónica:

800 HONESTO, número 800 466 3786.

SAMTEL: números 800 720 0202 y 800 711 5878, de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas.

CATGEM: Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México, número 800 696 9696 para el interior de la República, y 070 para Toluca y zona conurbada, las 24 horas del día, los 365 días del año.

DIFEM: 800 003 43 36, de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas.

2. Vía Internet:

Página electrónica: www.secogem.gob.mx/SAM

Correo Electrónico: oic.difem@secogem.gob.mx

3. Vía aplicación móvil para teléfono inteligente:

A través de la aplicación "Denuncia Edoméx", a cargo de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México.

4. Personalmente:

En el Órgano Interno de Control del DIFEM, ubicado en calle Felipe Ángeles sin número, casi esquina con Paseo Colón, colonia Villa Hogar, código postal 50170, Toluca, Estado de México, o en la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Publíquense los presentes Lineamientos en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".

SEGUNDO.- Las presentes modificaciones 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 apoyo contenido en los presentes Lineamientos, dependerá de la disponibilidad de recursos con que cuenta el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México, destinados para tal efecto.

CUARTO.- Los presentes Lineamientos se publicaran en su totalidad para su mejor comprensión.

QUINTO. Lo no previsto en Lineamientos, será resuelto por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México.

SEXTO. Los presentes Lineamientos abrogan las disposiciones de igual o menor jerarquía que sean contrarios a éstos.

Dado en la ciudad de Toluca de Lerdo, capital del Estado de México, a los 11 días del mes septiembre del año dos mil veintitrés.

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.