

REGLAS DE OPERACIÓN DE LOS APOYOS OTORGADOS POR EL SMDIF MORELIA

Con fundamento en los artículos 1° párrafos primero, segundo y tercero, 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1°, 3°, 4°, 5°, 7°, 8°, 9°, 21 fracción IV, Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad; 1°, 2°, 3°, 10, 40 fracción XIV, 64 fracción V, 88 fracción III, IV, VI, XIII, 129, 130 de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Michoacán de Ocampo; 1°, 3°, 4° fracción XVIII, 48 fracción VI, XI, 53 inciso II del Reglamento de Organización de la Administración Pública del Municipio de Morelia, Michoacán; 1°, 6°, 7°, 8°, 9°, 28, 45, 47, 48, de la Ley de Desarrollo Social del Estado de Michoacán; 1°, 2°, 3°, 24 párrafo tercero, 57, 60 inciso C, del Bando de Gobierno del Municipio de Morelia; 1°, 2°, 4°, 6° fracción VI, 68 fracción III, 78, 79 80, 81, 82 del Reglamento Interior del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Morelia, SMDIF.

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, prevé en su artículo 1°. Párrafo primero y tercero establece que todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece. Así mismo en el Párrafo Tercero establece que todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

Por su parte, la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad contempla la protección y las medidas que el Estado debe facilitar para que las personas con discapacidad sin distinción de origen étnico, nacional, género, edad, condición social, económica y de salud, religión, estado civil, preferencias sexuales, embarazo, identidad política, situación migratoria o cualquier otra característica propia de la condición humana o que atente contra su dignidad; puedan gozar de los derechos que les permitan acceder a condiciones de inclusión, en un marco de respeto e igualdad de oportunidades.

Por ello, para el SMDIF Morelia es una prioridad atender la problemática de falta de acceso a medios que promuevan oportunidades para la inclusión social de las personas con discapacidad o necesidades elementales que viven en las zonas urbanas y rurales del municipio, en un entorno de respeto, igualdad y equiparación de oportunidades, considerando las diferentes circunstancias y necesidades de las personas del Municipio de Morelia.

La falta de oportunidades para la inclusión de las personas con diferentes necesidades, de salud, discapacidad y situación de marginación que impide su pleno desarrollo, por ende, su participación en las actividades diarias de la sociedad. Existe la necesidad de contar con ayudas funcionales y suficientes para que el sector de la población que carece de los medios necesarios para atender su salud y necesidades más apremiantes hacen que prevalezcan las condiciones de exclusión de este grupo de población, por ello resulta necesario contar con infraestructura y equipamiento suficiente para otorgar un mejor servicio de atención a la población del Municipio de Morelia.

Es por ello que el SMDIF Morelia, a través del Departamento de Atención Social, de la Dirección de Programas realiza las gestiones necesarias para el otorgamiento de diversos apoyos, con el objetivo de atender las necesidades de la población que tienen alguna capacidad o que por sus condiciones socioeconómicas requieren algún apoyo.

OBJETIVO GENERAL

Artículo 1°. Las presentes Reglas de Operación son de orden público, interés social y de observancia obligatoria, tienen como objetivo general regular la organización, funcionamiento, atribuciones y actividades de las y los servidores públicos del Departamento de Atención Social,



establecer los criterios de elegibilidad de beneficiarios y proporcionar las bases mínimas para el otorgamiento de apoyos de atención social.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Artículo 2º. Proporcionar y otorgar diversos apoyos a personas que, a consecuencia de factores sociales, físicos, biológicos, entre otros, aquellos que impiden el desarrollo integral como individuo o familia del Municipio de Morelia, promoviendo y haciendo llegar a las personas los apoyos que otorga el SMDIF Morelia, a través del Departamento de Atención Social, coordinándose y apoyándose con Instituciones y asociaciones sin fines de lucro para cumplir con los objetivos del programa.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Artículo 3º. Para los efectos de las presentes Reglas de Operación, se entiende por:

Apoyos: Es el bien o servicio que se otorga al beneficiario.

Apoyos directos: Es el bien o servicio que se otorga al beneficiario en forma personal.

Apoyos auditivos: Es el bien mueble que sirve para mejorar la calidad auditiva del beneficiario.

Apoyos funcionales: Es el bien mueble que facilita la movilidad o apoyos especiales para favorecer la rehabilitación, inclusión social y en su caso, prevenir discapacidades secundarias del beneficiario.

Apoyos de medicamento: Son aquellos medicamentos que se tienen en existencia en el SMDIF Morelia, específicamente en el dispensario médico, o bien, que a través de un vale de medicamento, es otorgado al beneficiario para que este lo intercambie en las farmacias establecidas para tales efectos.

Asistencia Social: El conjunto de acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impiden el desarrollo integral del individuo, así como la protección física, mental y social de personas en estado de necesidad, indefensión o desventaja física y mental, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva;

Beneficiarios: Personas a la que van dirigidas las acciones, servicios y/o apoyos de la asistencia social y que recibe algún beneficio.

Beneficiario Indirecto: Persona que ha obtenido algún beneficio a través de Instituciones de Asistencia Privada, Asociaciones Civiles o Sociedades Civiles que han sido beneficiadas por el SMDIF Morelia.

Barreras físicas: obstáculo o impedimento físico y tangible que se pone para separar.

Bienestar social: sensación de buen estado en una sociedad o grupo social.

BIM: Base de Datos de Información Municipal: Contiene los elementos de identificación del ciudadano del expediente digital, así como el seguimiento y estado de las ayudas sociales entregadas, la cual será gestionada y resguardada por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Tesorería Municipal.

Cuota de recuperación: cantidad fija y proporcional que debe pagarse por un servicio o un beneficio.

Confidencialidad de la información: manejo de la información con discreción.

Credencial Ciudadana: Es el proceso de credencialización, otorgada por el Presidente Municipal a través de la Secretaría, la que permite identificar al ciudadano en el Padrón Único de Beneficiarios en el seguimiento de las ayudas sociales. La información será la extraída del Expediente Digital.

CURP: Clave Única de Registro de Población;

Determinantes Sociales de la Salud: A las condiciones culturales, económicas, políticas, psicológicas y biológicas que se presentan en las personas donde nacen, crecen, viven, trabajan y envejecen, que pueden ser modificables a través de la acción comunitaria, y que se orientan al autocuidado, recreación y manejo del tiempo libre, gestión integral del riesgo, espacios habitables sustentables, alimentación correcta y local, economía solidaria y sustentabilidad, así como la organización para la autogestión.

Diversidad: diferencia o variedad entre los elementos de un conjunto.

Derechos Humanos: conjunto de principios, leyes, normas o reglas establecidas por una sociedad para guiar su vida y su conducta de acuerdo con la justicia. Pedir algo que es justo, razonable y legal.

Desarrollo Personal: crecimiento, avance, progreso para llegar a un estado de bienestar.

Estudio socioeconómico: Cuestionario aplicado al solicitante, para determinar si cumple con las condiciones para ser beneficiario de algún apoyo de atención social.

Expediente: conjunto de documentos ordenados, requeridos y actualizados que dan cuenta de un proceso consecutivo para un asunto determinado.

Expediente Digital: Validación de los documentos originales del ciudadano, digitalizados y resguardados en el BIM, necesarios y que sean solicitados para llevar a cabo el proceso para el otorgamiento de las ayudas sociales, por lo que la información almacenada deberá estar en constante actualización.

Evaluación: calificar los conocimientos, procesos de acuerdo al cumplimiento de lo planeado o establecido.

Inclusión Social: Un proceso sistemático y permanente de las sociedades para hacer cumplir, respetar y proteger los derechos humanos de todos los individuos de una sociedad por medio de la garantía de condiciones de igualdad, con independencia del origen social de las personas;

Institución: Indistintamente las Instituciones de Asistencia Privada, Asociaciones Civiles o Sociedades Civiles que han sido beneficiadas por el SMDIF Morelia.

Niñez: personas cuya edad oscila entre un día y 11 años 11 meses.

Persona Adulta Mayor: Grupo etario cuya edad rebasa los 60 sesenta años.

Persona con discapacidad: Ser humano que presenta temporal o permanentemente una disminución en sus facultades físicas, intelectuales o sensoriales, que le limitan la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada de manera congénita o adquirida y agravada por el entorno económico o social.

Población en situación de vulnerabilidad: A las que los factores sociales impiden un desarrollo integral.

Padrón de beneficiarios: registro de personas que reciben algún beneficio.

Reglamento: Reglamento del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Morelia;

Requisitos: condición indispensable para conseguir algo.

Sector vulnerable: grupo de personas susceptibles de sufrir un daño o afectación.

Sensibilización: hacer que alguien aumente su sensibilidad hacia algo.

SMDIF: Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia;

Trámite: momentos o estados por lo que pasa un asunto para que se de atención o resuelva una situación.

Transparencia de la información: cualidad de dejar ver con claridad.

Usuario: persona que usa algún servicio que se ofrece.

CAPÍTULO I DE LA POBLACIÓN OBJETIVO Y SU ELEGIBILIDAD DE BENEFICIARIOS

Artículo 4º. La población objetivo de las presentes Reglas de Operación serán los residentes del Municipio de Morelia, Michoacán a partir de un mes de edad en adelante, que se encuentren en situación de vulnerabilidad o que tengan carencias sociales de acuerdo con el índice de marginación por localidad emitido por el CONAPO y/o se encuentren en alguna situación vulnerable y/o tengan necesidad de recibir algún apoyo para solventar y atender sus necesidades. También son parte de la población objetivo las Asociaciones Civiles e Instituciones de Asistencia Privada sin fines de lucro y excepcionalmente Sociedades Civiles que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de vida del municipio de acuerdo al ámbito de aplicación y de conformidad con los parámetros establecidos en el Bando de Gobierno del Municipio de Morelia, el Reglamento Interior del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Morelia y de las presentes Reglas de Operación cuyos alcances estarán determinados por la disponibilidad presupuestal.

Artículo 5º. Para la selección de beneficiarios se tomarán los criterios siguientes:

- a) Personas contempladas en los grupos etarios de niñez y adolescencia, que se encuentren en situación de riesgo o afectados por desnutrición, deficiencias en su desarrollo físico o mental provocado o lacerado por condiciones familiares adversas; vivir en condición de calle; ser hijos de padres que padezcan enfermedades terminales y/o en condiciones de pobreza;

- ser huérfanos, entre alguna otra característica no contemplada, pero que se pudiera considerar como factor para priorizar su atención;
- b) Mujeres en estado de gestación o lactancia, madres o padres adolescentes y madres o padres solos que tengan a su cuidado algunas de las personas contempladas en el inciso a) de este artículo;
 - c) Personas Adultas Mayores en general; considerando como factores apremiantes el que se encuentren en situación de desamparo, marginación o que tengan alguna discapacidad;
 - d) Personas con algún tipo de discapacidad o con alguna necesidad especial para mejorar su condición de vida;
 - e) Las personas afectadas por algún desastre natural o por contingencias sanitarias.
 - f) Cualquier otra persona que se encuentre en estado de vulnerabilidad y necesidad para obtener un apoyo; y
 - g) Las Instituciones de Asistencia Privada, Asociaciones Civiles sin fines de lucro o las Sociedades Civiles que de acuerdo con su objetivo, aporten bienes y servicios que mejoren en algún aspecto de las condiciones vida de las personas en el municipio.

CAPÍTULO II DE LAS SOLICITUDES DE APOYOS

Artículo 6º. Las solicitudes de apoyo deberán ser dirigidas al Presidente Municipal, a la Presidenta Honoraria, o a la persona titular de la Dirección General del SMDIF Morelia, que contenga como mínimo: nombre del solicitante, apoyo requerido y firma (en caso de no saber firmar excepcionalmente se asentará la huella dactilar).

En el caso de las Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada o Sociedades civiles la solicitud deberá ser dirigida al Presidente Municipal sin excepción y dentro de la misma, deberán mencionar el objetivo de su institución, así como el beneficio social que brindaran a la ciudadanía, sus alcances en la población y deberá ser firmada por la o el representante legal de la persona moral. Las solicitudes de apoyo se deberán presentar en Ventanilla Única de las oficinas centrales del Sistema Municipal de Desarrollo Integral de la Familia de Morelia, ubicadas en la calle Vicente Barroso de la Escayola número 135, colonia la Estrella de la ciudad de Morelia, Michoacán, código postal 58070, en un horario de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. en días hábiles.

CAPÍTULO III DE LOS REQUISITOS

Artículo 7º. Toda persona que solicite algún tipo de apoyo, deberá cumplir con los requisitos siguientes:

I. Para lentes:

- a) Ser residente del Municipio de Morelia;
- b) Solicitud por escrito;
- c) 3 copias de INE;
- d) 3 copias de CURP;
- e) 3 copias de comprobante de domicilio reciente no mayor a 3 meses;
- f) Contestar verazmente el estudio socioeconómico parametrizado, con el objeto de identificar la situación de vulnerabilidad y en su caso, ser prospecto del apoyo solicitado.

II. Para Prótesis mamarias:

- a) Ser residente del Municipio de Morelia;
- b) Solicitud por escrito;
- c) 3 copias de INE;
- d) 3 copias de CURP;
- e) 3 copias de comprobante de domicilio reciente no mayor a 3 meses;
- f) Contestar verazmente el estudio socioeconómico parametrizado, con el objeto de identificar la situación de vulnerabilidad y en su caso, ser prospecto del apoyo solicitado.

III. Para Apoyos con vales (medicamentos, estudios de laboratorio):

- a) Ser residente del Municipio de Morelia;



- b) Solicitud por escrito;
- c) 3 copias de INE;
- d) 3 copias de CURP;
- e) 3 copias de comprobante de domicilio reciente no mayor a 3 meses;
- f) Contestar verazmente el estudio socioeconómico parametrizado, con el objeto de identificar la situación de vulnerabilidad y en su caso, ser prospecto del apoyo solicitado.

IV. Para Apoyos varios (leche, pañales, material de curación, material quirúrgico):

- a) Ser residente del Municipio de Morelia;
- b) Solicitud por escrito;
- c) 3 copias de INE;
- d) 3 copias de CURP;
- e) 3 copias de comprobante de domicilio reciente no mayor a 3 meses;
- f) Contestar verazmente el estudio socioeconómico parametrizado, con el objeto de identificar la situación de vulnerabilidad y en su caso, ser prospecto del apoyo solicitado.

V. Para Apoyos económicos:

- a) Ser residente del Municipio de Morelia;
- b) Solicitud por escrito;
- c) 3 copias de INE;
- d) 3 copias de CURP;
- e) 3 copias de comprobante de domicilio reciente no mayor a 3 meses;
- f) Contestar verazmente el estudio socioeconómico parametrizado, con el objeto de identificar la situación de vulnerabilidad y en su caso, ser prospecto del apoyo solicitado.

VI. Para Auxiliares auditivos:

- a) Ser residente del Municipio de Morelia;
- b) Solicitud por escrito;
- c) 3 copias de INE;
- d) 3 copias de CURP;
- e) 3 copias de comprobante de domicilio reciente no mayor a 3 meses;
- f) Contestar verazmente el estudio socioeconómico parametrizado, con el objeto de identificar la situación de vulnerabilidad y en su caso, ser prospecto del apoyo solicitado.

VII. Para Apoyo para Aparatos funcionales (andaderas, bastones, sillas de ruedas, cabestrillos, muletas, zapatos ortopédicos, entre otros)

- a) Ser residente del Municipio de Morelia;
- b) Solicitud por escrito;
- c) 3 copias de INE;
- d) 3 copias de CURP;
- e) 3 copias de comprobante de domicilio reciente no mayor a 3 meses;
- f) Contestar verazmente el estudio socioeconómico parametrizado, con el objeto de identificar la situación de vulnerabilidad y en su caso, ser prospecto del apoyo solicitado.

VIII. Apoyo económico para Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada y/o Sociedades Civiles (subsidios o apoyos económicos por única ocasión)

- a) Tener su residencia en el Municipio y ser de nacionalidad Mexicana;
- b) Enviar solicitud por escrito dirigida al Presidente Municipal (puntualizar las acciones de beneficio social);
- c) Copia del acta constitutiva que integre la representación legal; en caso de no estar integrada la representación en el acta constitutiva, deberá presentar adicionalmente representación legal notariada;
- d) Copia de identificación oficial del representante legal;
- e) Constancia de Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales; y
- f) Copia de comprobante de domicilio.

Adicionalmente, se deberá:

- **Crear un Expediente Digital** donde se validarán los documentos originales del ciudadano, digitalizados y resguardados en el BIM, necesarios y que sean solicitados para llevar a cabo el proceso para el otorgamiento de las ayudas sociales, por lo que la información almacenada deberá estar en constante actualización.

- **Sacar su Credencial Ciudadana:** otorgada por el Presidente Municipal a través de este Órgano desconcentrado, la que permite identificar al ciudadano en el Padrón Único de Beneficiarios en el seguimiento de las ayudas sociales.

CAPÍTULO IV DE LA FRECUENCIA DEL APOYO

Artículo 8º. Cualquier tipo de apoyo otorgado por el SMDIF Morelia, durante el ejercicio fiscal, quedará restringido a otorgar hasta un máximo de tres apoyos al año. Las personas que soliciten apoyo por otras personas solo podrán hacerlo un máximo de dos veces al año y con los soportes necesarios para el otorgamiento; todo tipo de apoyo será sujeto a la disponibilidad y suficiencia presupuestal para asignarlo.

En el caso de la fracción VIII del artículo 7º los apoyos podrán entregarse en forma mensual o por única ocasión, siempre y cuando se cuente con la suficiencia presupuestal para su calendarización y emisión del comprobante fiscal correspondiente.

CAPÍTULO V CARACTERÍSTICAS DE LOS APOYOS (TIPOS, IMPORTES, PERIODICIDAD Y COSTOS)

Artículo 9º. Las personas solicitantes que cumplan en tiempo y forma con los requisitos y procesos de selección, podrán acceder a los siguientes apoyos, aparatos y tecnologías al servicio de la discapacidad.

- a). Aparatos Funcionales:
 1. Sillas de ruedas (normales y todo terreno);
 2. Carriolas para parálisis cerebral infantil;
 3. Carriolas para parálisis cerebral adulto;
 4. Andaderas;
 5. Bastones de apoyo;
 6. Bastones para personas con debilidad visual;
 7. Muletas;
 8. Aparatos auditivos.
- b). Aparatos optométricos:
 1. Estudios oftalmológicos; y
 2. Lentes de armazón graduado.
- c). Apoyos en especie:
 1. Medicamento;
 2. Material de Osteosíntesis;
 3. Estudios de Laboratorio;
 4. Rayos X;
 5. Hospitalizaciones;
 6. Servicios funerarios;
 7. Unidad de Sangre;
 8. Hemodiálisis;
 9. Diálisis;
 10. Pañales para niños y adultos;
 11. Material ortopédico;
 12. Tanque de oxígeno;
 13. Leche para infante;
 14. Resonancia magnética;
 15. Material quirúrgico y de curación;
 16. Tomografías;
 17. Ecocardiogramas;
 18. Vacunas;
 19. Alimentación parental;
 20. Prótesis mamarias;
 21. Cabestrillos;
 22. Cobijas; y
 23. Pasajes, entre otros.



d) Apoyo económico para usuarios y para Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada y/o Sociedades Civiles.

1. Apoyo económico por única ocasión
2. Apoyo recurrente y/o en carácter de subsidio (I.A.P., A.C. Y S.C.)

Artículo 10º. La periodicidad y costos de los apoyos serán conforme a la tabla siguiente:

I. LENTES:

A QUIÉN VA DIRIGIDO	IMPORTE/ UNIDAD	PERIODICIDAD	COSTO	TIEMPO DE RESPUESTA
Ciudadanía en General	Unidad	Única Vez	Cuota de Recuperación/Sin Costo	Diez días hábiles

II. PRÓTESIS MAMARIAS:

A QUIÉN VA DIRIGIDO	IMPORTE/UNIDAD	PERIODICIDAD	COSTO	TIEMPO DE RESPUESTA
Mujeres que se les realizó mastectomía	Unidad/par	Única Vez	Cuota de Recuperación/Sin Costo	Annual, durante el mes de octubre

III. AUXILIARES AUDITIVOS:

A QUIÉN VA DIRIGIDO	IMPORTE/UNIDAD	PERIODICIDAD	COSTO	TIEMPO DE RESPUESTA
Personas que presenten problemas auditivos	Unidad/par	Única Vez	Cuota de Recuperación/Sin Costo	Seis meses

IV. APOYO APARATOS FUNCIONALES (andaderas, bastones, sillas de ruedas, cabestrillos, muletas, zapatos ortopédicos entre otros):

A QUIÉN VA DIRIGIDO	MONTO/UNIDAD	PERIODICIDAD	COSTO	TIEMPO DE RESPUESTA
Ciudadanía en General	Unidad	Única Vez	Cuota de Recuperación/Sin Costo	Seis meses

V. APOYOS CON VALES (medicamento, estudios de laboratorio):

A QUIÉN VA DIRIGIDO	IMPORTE/UNIDAD	PERIODICIDAD	COSTO	TIEMPO DE RESPUESTA
Ciudadanía en General	Desde: \$100.00 Hasta: \$4,000.00	Única Vez	n/a	Cinco días hábiles

VI. APOYOS ECONÓMICOS (Gastos emergentes a personas en situación de vulnerabilidad):

A QUIÉN VA DIRIGIDO	IMPORTE/UNIDAD	PERIODICIDAD	COSTO	TIEMPO DE RESPUESTA
Ciudadanía en General	Desde \$200.00 Hasta \$9,999.00	Única Vez	n/a	Diez días hábiles

VII. APOYOS VARIOS (leche, pañales, material de curación y/o quirúrgico, hospitalización, etc.):

A QUIÉN VA DIRIGIDO	IMPORTE/UNIDAD	PERIODICIDAD	COSTO	TIEMPO DE RESPUESTA
Ciudadanía en General	Desde \$100.00 Hasta \$9,999.00	Única Vez	n/a	Cinco días hábiles

VIII. APOYOS ECONÓMICOS PARA Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada y/o Sociedades Civiles

A QUIÉN VA DIRIGIDO	IMPORTE/ UNIDAD	PERIODICIDAD	COSTO	TIEMPO DE RESPUESTA
Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada y/o Sociedades Civiles	Desde \$1,000.00 Hasta \$50,000.00	Única Vez	n/a	Veinte días hábiles



Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada y/o Sociedades Civiles	Desde \$1,000.00 Hasta \$10,000.00	Mensual, hasta 10 veces por año	n/a	De veinte días hábiles, hasta 40 días hábiles
--	------------------------------------	---------------------------------	-----	---

CAPÍTULO VI DE LOS DERECHOS, OBLIGACIONES Y SANCIONES

Artículo 11º. Son derechos, obligaciones y sanciones de los beneficiarios los siguientes:

I. Derechos

- a) Todos los beneficiarios tienen derecho a recibir un trato digno, respetuoso, oportuno, con calidad, calidez y equitativo sin distinción de género, grupo étnico, partido político, religión, orientación sexual o identidad de género.
- b) Recibir información clara, sencilla y oportuna, sobre los servicios y apoyos que otorga el SMDIF;
- c) Recibir atención oportuna a las solicitudes, quejas y sugerencias;
- d) Ser notificado en caso de haber sido seleccionado como beneficiario de algún servicio o apoyo solicitado;
- e) Recibir el apoyo o beneficio solicitado, para el caso de haber sido seleccionado y haber cumplido con los requisitos.
- f) Recibir información sobre su solicitud.

II. Obligaciones

- a). Proporcionar sin falta a la verdad, sus datos personales y demás información y documentación que le sea requerida, de conformidad con lo establecido en las presentes Reglas de Operación;
- b). Abstenerse de transferir los beneficios y obligaciones de los apoyos a terceras personas;
- c). Utilizar los apoyos de acuerdo a su objetivo, por lo que queda estrictamente prohibido vender, prestar, rentar, destruir, particularizar, enajenar o transferir los apoyos a terceros sin el consentimiento y autorización por escrito del SMDIF.
- d). Reportar de forma inmediata el robo o extravío de los bienes que le fueron proporcionados, al área correspondiente del SMDIF, a efecto de que reciba orientación sobre el trámite a seguir o cuando amerite el caso, acudir ante autoridad competente para levantar la denuncia correspondiente.
- e). Utilizar y cuidar el bien facilitado, conforme a las características para el cual fue diseñado su uso, siguiendo las recomendaciones del fabricante;
- f). Cubrir el pago de la cuota de recuperación asignada para el apoyo requerido, y cubrirlo en el momento que se le indique;
- g) Conducirse con respeto hacia las demás personas y colaboradores que presten sus servicios en SMDIF.

III. Sanciones

- a). Para el caso de que el usuario no cumpla con cualquiera de los lineamientos del presente reglamento, se hará acreedor a que le sean suspendidos todos y cada uno de los apoyos que se encuentre recibiendo por parte del SMDIF, por lo cual, no podrá ingresar a ninguno de los servicios y apoyos que se ofrecen;
- b). Es motivo de la cancelación de los apoyos, cuando el beneficiario se haya conducido con falsedad y haya presentado documentación apócrifa o proporcionando información falsa; y
- c). Cuando el SMDIF tenga conocimiento de algún caso en el que el beneficiario aplique o destine para un fin diferente del objeto del apoyo recibido, se le suspenderán de inmediato los apoyos que solicite y en su caso, se le requerirá por escrito de la devolución del apoyo o bien que le fue entregado para reasignarlo a otra persona con la misma necesidad.

Artículo 12º. El usuario podrá retomar los beneficios que perdió al momento en que dé cabal cumplimiento con el presente reglamento.

CAPÍTULO VII



DEL PADRÓN ÚNICO DE BENEFICIARIOS

Artículo 13º. El Departamento de Atención Social llevará un padrón único de beneficiarios, en el formato establecido por el municipio y homologado entre dependencias institucionales, mismo que será actualizado diariamente, para entregarse junto con el informe mensual.

CAPÍTULO VIII DEL PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DEL APOYO

Artículo 14º. El procedimiento para solicitar los apoyos será el siguiente:

Para Lentes:

- Se presenta solicitud (puede ser verbal y se plasma por escrito);
- Se recibe documentación;
- Se realiza estudio socioeconómico que acredite que el solicitante se encuentra en situación de vulnerabilidad y se determina la procedencia del apoyo;
- Si resulta aprobado, se le entrega el apoyo.

Para Prótesis mamarias:

- Se presenta la solicitud (puede ser verbal y se plasma por escrito);
- Se recibe documentación;
- Se ingresa a lista de espera;
- Se realiza estudio socioeconómico que acredite que el solicitante se encuentra en situación de vulnerabilidad y se determina la procedencia del apoyo;
- Si resulta aprobado, en su caso, se entrega vale para prueba de prótesis;
- Se le cita a evento conmemorativo del "día mundial de lucha contra el cáncer de mama"; y
- El día del evento se entrega vale y/o entrega física de la prótesis.

Para Apoyos con vales (medicamentos, estudios de laboratorio etc.):

- Se presenta la solicitud (puede ser verbal y se plasma por escrito);
- Se recibe documentación;
- Se realiza estudio socioeconómico que acredite que el solicitante se encuentra en situación de vulnerabilidad y se determina la procedencia del apoyo;
- Si resulta aprobado, se entrega vale y/o realiza entrega física.

Para Apoyos varios (leche, pañales, material de curación, material quirúrgico etc.):

- Se presenta la solicitud (puede ser verbal y se plasma por escrito);
- Se recibe documentación;
- Se realiza estudio socioeconómico que acredite que el solicitante se encuentra en situación de vulnerabilidad y procedencia de apoyo;
- Si resulta aprobado, se entrega vale y/o realiza entrega física.

Para Apoyos económicos:

- Se presenta la solicitud (puede ser verbal y se plasma por escrito);
- Se recibe documentación;
- Se realiza estudio socioeconómico que acredite que el solicitante se encuentra en situación de vulnerabilidad y procedencia de apoyo;
- Si resulta aprobado, se entrega el apoyo dependiendo la disponibilidad.

Para Auxiliares auditivos:

- Se presenta la solicitud (puede ser verbal y se plasma por escrito);
- Se recibe documentación;
- Se ingresa a lista de espera;
- Se realiza estudio socioeconómico que acredite que el solicitante se encuentra en situación de vulnerabilidad y procedencia de apoyo;
- Si resulta aprobado, se entrega vale para audiometría;
- Se cita a evento para la entrega de aparatos auditivos
- Se entrega vale y/o realiza entrega física el día del evento;

Para Apoyo para medicamentos:

- Se presenta la solicitud (puede ser verbal y se plasma por escrito);
- Se recibe documentación; incluida una receta médica reciente que no sea de instituciones de seguridad social (IMSS y/o ISSSTE)

- c) Se realiza estudio socioeconómico que acredite que el solicitante se encuentra en situación de vulnerabilidad y procedencia de apoyo;
- d) Si resulta aprobado, se entrega vale y/o realiza entrega física;

Para Apoyo para Aparatos funcionales (andaderas, bastones, sillas de ruedas, cabestrillos, muletas, zapatos ortopédicos, entre otros)

- a) Se presenta la solicitud (puede ser verbal y se plasma por escrito);
- b) Se recibe documentación; incluida una constancia o requerimiento expedido por un médico en donde se establezca la necesidad del aparato.
- c) Se realiza estudio socioeconómico que acredite que el solicitante se encuentra en situación de vulnerabilidad y procedencia de apoyo;
- d) En su caso, se ingresa a lista de espera;
- e) Si resulta aprobado, se entrega vale y/o realiza entrega física; y/o
- f) En caso de realizarse evento especial para entrega de cualquiera de los presentes apoyos, le será informado para que acuda a la entrega física.

Apoyos económicos para Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada y/o Sociedades Civiles

- a) Se presenta la solicitud por escrito;
- b) Se analiza la viabilidad, beneficios y suficiencia presupuestal;
- c) Se recibe documentación (en caso de que la documentación no se haya integrado completa, no se dará trámite hasta contar con la documentación necesaria);
- d) Se gestiona la elaboración de un convenio y/o carta compromiso (tarda hasta 20 días hábiles);
- e) Se firma el convenio y/o carta compromiso
- f) Tratándose de apoyos mensuales cada institución, asociación o sociedad deberá presentar informe de actividades realizadas durante el mes, padrón de beneficiarios, RFC de la beneficiaria directa e Identificación oficial del representante legal; y
- g) En caso de recibir el apoyo por única ocasión, una vez realizado el propósito de la solicitud del apoyo económico, deberá entregar un informe de la actividad realizada,

CAPÍTULO IX DE LA EJECUCIÓN

Artículo 15º. Los funcionarios públicos encargados del presente programa, están obligados a llevar un registro de comprobación de los apoyos entregados u otorgados, entre otros, recibos de entrega de los apoyos de que se trate, actas, expedientes de cada uno de los beneficiarios, fotografías, etc.

CAPÍTULO X DEL SEGUIMIENTO

Artículo 16º. El titular del Departamento de Atención Social, coordinará y dará seguimiento físico y operativo a los apoyos otorgados por el SMDIF Morelia, debiendo en todo caso llevar el control de los expedientes personales de los beneficiarios y supervisar el resguardo de los mismos, para cualquier requerimiento de las áreas de supervisión.

CAPÍTULO XI DE LOS INDICADORES DE RESULTADOS

Artículo 17º. El titular del Departamento de Atención Social, deberá incluir en el Proyecto de Presupuesto de Egresos los indicadores que midan la entrega de los apoyos en por lo menos una estructura presupuestaria a nivel componente y/o una actividad con sus respectivos indicadores de desempeño, integrados en la Matriz de Indicadores de Resultados, el cual será aplicable de manera obligatoria en cada ejercicio fiscal que aplique de acuerdo a las disposiciones administrativas aplicables.

CAPÍTULO XII DEL CONTROL, AUDITORÍA O EVALUACIÓN

Artículo 18º. La persona que sea designada como enlace del SMDIF Morelia, con las instancias fiscalizadoras y/o evaluadoras, deberá proporcionar todas las facilidades, documentación, archivos

digitales y cualquier otra información que éstas requieran, así como a dar atención y cumplimiento a las recomendaciones realizadas por dichas instancias.

CAPÍTULO XIII DE LA TRANSPARENCIA Y DIFUSIÓN

Artículo 19º. La persona titular de la Jefatura de Departamento de Atención Social, será la encargada de solicitar a través de la Jefatura de Comunicación Social, eventos y protocolos, el apoyo para que el programa sea dado de alta en la página web del Ayuntamiento de Morelia, para su debida publicación y conocimiento de la población, así como las actualizaciones necesarias en las redes sociales que se encuentren a nombre del SMDIF Morelia.

Artículo 20º. La persona titular de la Jefatura de Departamento de Atención Social será la encargada de proporcionar toda la información del programa, a la persona nombrada como enlace con la Dirección de Transparencia y Acceso a la Información pública, para los efectos correspondientes.

Artículo 21º. La persona titular de la Jefatura de Departamento Atención Social, será quien tenga comunicación con el enlace de las instancias fiscalizadoras y/o evaluadoras, quien deberá proporcionar todas las facilidades, documentación o archivos digitales que éstas requieran, así como a dar atención y cumplimiento a las recomendaciones realizadas por dichas instancias.

CAPÍTULO XIV DE LAS QUEJAS DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Artículo 22º. El Departamento de Atención Social contará con un buzón de quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes de información en un lugar visible y de fácil acceso para los usuarios. Los formatos son los establecidos por el H. Ayuntamiento de Morelia y estarán ubicados a un costado del buzón para facilitar al usuario el acceso a este derecho.

Artículo 23º. El buzón será controlado y aperturado únicamente por el departamento de Regulación, para dar seguimiento a las quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes de información de manera imparcial de acuerdo con el procedimiento establecido para la atención y seguimiento de los buzones de quejas.

Artículo 24º. El departamento de regulación dará cuenta de las quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes de información que se encuentren en el interior del buzón, haciendo del conocimiento al Director General y a la Dirección de Programas del contenido de las mismas, a efecto de que ésta última, dé atención y realice los ajustes necesarios de mejora continua y fortalecimiento de las funciones y actividades propias de la Dirección a su encargo, con la finalidad de elevar la calidad en la atención y la calidez en el trato al usuario, debiendo elaborar una minuta al respecto.

CAPÍTULO XV DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS

Artículo 25º. El servicio de atención a los usuarios será en las oficinas centrales ubicadas en la calle Vicente Barroso de la Escayola número 135, de la colonia La Estrella de la ciudad de Morelia, Michoacán en un horario de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

Formas de contacto con el Departamento de Atención Social:

- Teléfono: 4431134000
- Mediante Email atencionsocial@morelia.gob.mx
- Facebook: <https://www.facebook.com/DIFMorelia>

Artículo 26º. Los servicios y apoyos que se brindan por el SMDIF por conducto del Departamento de Atención Social, son de manera permanente.



CAPÍTULO XVI DE LA AUTORIZACIÓN DE LOS USUARIOS

Artículo 27°. El Departamento de Atención Social, deberá solicitar por escrito la autorización a los usuarios, padres, tutores y responsables para el uso de imagen, toma de material fotográfico, de video y cualquier otro medio, con la finalidad de difundir los servicios y apoyos que brinda el SMDIF.

TRANSITORIOS

ARTÍCULO PRIMERO El presente acuerdo entrará en vigor el día de su publicación en el portal del H. Ayuntamiento de Morelia o en su defecto, el 15 quince de febrero de 2024 y con vigencia para el ejercicio fiscal 2024.

ARTÍCULO SEGUNDO. Los conceptos relacionados a la Base de Datos de Información Municipal, al Expediente Digital y a la Credencial Ciudadana, quedarán sujetos y tendrán vigencia a partir de las disposiciones emitidas por la Tesorería Municipal o a través de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

ARTÍCULO TERCERO. Para los efectos del cumplimiento del presente acuerdo, las Dependencias y entidades de la Administración pública Municipal de Morelia, deberán solicitar a la Tesorería Municipal con atención a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, la publicación en el portal web del Ayuntamiento de Morelia de las Reglas de Operación fijadas y autorizadas por el Titular de la Dependencia y/o Entidad que las emite, por lo que una vez publicadas no podrán ser modificadas en el ejercicio fiscal.

Dado en la ciudad de Morelia, Michoacán a los 14 días del mes de febrero de 2024 dos mil veinticuatro.

