

LIC. ELEAMOR HERNÁNDEZ BUSTOS, Titular del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro; con fundamento en los artículos 3, fracción I, 14, 18, 23, fracción I y 55 fracción I de la **Ley de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Querétaro**; 1, 17 y 19 fracciones II y XIV de la **Ley del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro** y con base en los siguientes:

CONSIDERANDOS

Que el 2 de septiembre de 2004, a través de la publicación en el Diario Oficial de la Federación, El Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, decreta la expedición de la Ley de Asistencia Social en donde se establece el derecho a la asistencia social de los individuos y familias que por sus condiciones físicas, mentales, jurídicas, económicas o sociales, requieran de servicios especializados para su protección y su plena integración al bienestar.

Que el 26 de noviembre de 2010 se publica **en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “ La Sombra de Arteaga”** Ley que reforma y adiciona diversos artículos de la Ley del Sistema de Asistencia Social del Estado de Querétaro en donde se establece que es El Poder Ejecutivo del Estado, quien proporcionará en forma prioritaria, servicios de asistencia social encaminados al desarrollo integral de la familia, entendida ésta como la célula y base principal de la sociedad; proveer a sus miembros los elementos necesarios en las diferentes etapas y circunstancias de su desarrollo; y apoyar en su formación, subsistencia y desarrollo, a individuos con carencias esenciales no superables por ellos mismos.

Que la Ley del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro en su artículo 2 Fracciones I, II, III, V y VI **establece que** son atribuciones de la Entidad: Promover el bienestar social y prestar, tanto en forma directa como coordinada con los Sistemas para el Desarrollo Integral de la Familia de cada uno de los municipios del Estado, servicios de asistencia social, con

apoyo en las normas que dicte la Secretaría de Salud, el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia y el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro; Apoyar el desarrollo de la familia, la comunidad y de los sujetos que de acuerdo con la Ley del Sistema de Asistencia Social del Estado de Querétaro, necesitan de los servicios que la misma establece; Impulsar el sano crecimiento físico, mental y social de la niñez; Promover el fortalecimiento de los valores, a efecto de elevar la calidad de vida de la población en el Estado de Querétaro; Operar, administrar y fomentar la creación de establecimientos de asistencia social en beneficio de niños, niñas, adolescentes, mujeres, adultos mayores y personas con discapacidad, en situación de abandono, desamparo o sin recursos.

Que en cumplimiento de lo anterior se ha tenido a bien expedir el siguiente:

ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS VULNERABLES SOLICITANTES DE ASISTENCIA SOCIAL DENTRO DE LA COORDINACIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL ADSCRITA A LA DIRECCIÓN DE REHABILITACIÓN Y ASISTENCIA SOCIAL DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE QUERÉTARO.

**TÍTULO PRIMERO
CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

ARTÍCULO 1.- Los presentes Lineamientos son de orden público e interés social y **tienen** por objeto establecer las bases y procedimientos para el otorgamiento del servicio de atención a personas vulnerables solicitantes de asistencia social dentro de la Coordinación de Asistencia Social adscrita a la Dirección de Rehabilitación y Asistencia Social del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro.

ARTÍCULO 2.- Para los efectos de estos Lineamientos, se entiende por asistencia social el conjunto de acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impidan el desarrollo integral del **individuo en situación económica precaria**, así como la protección física, mental y social de personas en estado de necesidad, indefensión desventaja física y mental, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva.

ARTÍCULO 3.- Conforme a lo señalado en el Artículo 4 de la Ley de Asistencia Social, tienen derecho a la asistencia social los individuos y familias que por sus condiciones físicas, mentales, jurídicas, económicas o sociales, requieran de servicios especializados para su protección y su plena integración al bienestar, preferentemente:

I. Todas las niñas, niños y adolescentes, en especial aquellos que se encuentren en situación de riesgo o afectados por:

a) Desnutrición;

b) Deficiencias en su desarrollo físico o mental, o cuando éste sea afectado por condiciones familiares adversas;

c) Maltrato o abuso;

d) Abandono, ausencia o irresponsabilidad de progenitores en el cumplimiento y garantía de sus derechos;

e) Ser víctimas de cualquier tipo de explotación;

f) Vivir en la calle;

g) Ser víctimas del tráfico de personas, la pornografía y el comercio sexual;

h) Trabajar en condiciones que afecten su desarrollo e integridad física y mental;

i) Infractores y víctimas del delito;

j) Ser hijos de padres que padezcan enfermedades terminales o en condiciones de extrema pobreza;

k) Ser migrantes y repatriados;

l) Ser víctimas de conflictos armados y de persecución étnica o religiosa, y

m) Ser huérfanos.

II. Las mujeres:

a) En estado de gestación o lactancia, las madres adolescentes y madres solas que tengan a su cuidado hijos menores de dieciocho años de edad;

b) En situación de maltrato o abandono, y

c) En situación de explotación, incluyendo la sexual.

III. Indígenas migrantes, desplazados o en situación vulnerable;

IV. Migrantes;

V. Personas adultas mayores:

a) En desamparo, marginación o sujetos a maltrato;

b) Con discapacidad, o

c) Que ejerzan la patria potestad;

VI. Personas con algún tipo de discapacidad o necesidades especiales;

VII. Dependientes de personas privadas de su libertad, de desaparecidos, de enfermos terminales, de alcohólicos o de fármaco dependientes;

VIII. Víctimas de la comisión de delitos;

IX. Indigentes;

X. Alcohólicos y fármaco dependientes;

XI. Coadyuvar en asistencia a las personas afectadas por desastres naturales, y

XII. Los demás sujetos considerados en otras disposiciones jurídicas aplicables.

ARTÍCULO 4.- Conforme a lo señalado en el Artículo 12 de la Ley de asistencia Social y el Artículo 168 de la Ley General de Salud.

I. Se entienden como servicios básicos de salud en materia de asistencia social los siguientes:

a) La atención a personas que, por sus carencias socio-económicas o por condiciones de discapacidad, se vean impedidas para satisfacer sus requerimientos básicos de subsistencia y desarrollo;

b) La atención en establecimientos especializados a menores y adultos mayores en estado de abandono o desamparo y personas con discapacidad sin recursos;

c) La promoción del bienestar del adulto mayor y el desarrollo de acciones de preparación para la senectud;

d) El ejercicio de la tutela de los menores, en los términos de las disposiciones legales aplicables;

e) La prestación de servicios de asistencia jurídica y de orientación social, especialmente a menores, adultos mayores y personas con discapacidad sin recursos;

f) La realización de investigaciones sobre las causas y efectos de los problemas prioritarios de asistencia social;

g) La promoción de la participación consciente y organizada de la población **sujeta de asistencia social con carencias** en las acciones de promoción, asistencia y desarrollo social que se lleven a cabo en su propio beneficio;

h) El apoyo a la educación y capacitación para el trabajo de personas con carencias socio- económicas,

i) La prestación de servicios funerarios.

II. La promoción del desarrollo, el mejoramiento y la integración familiar;

III. La protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes, la representación jurídica y la promoción de su sano desarrollo físico, mental y social;

IV. El fomento de acciones de paternidad responsable, que propicien la preservación de los derechos de la niñez a la satisfacción de sus necesidades y a la salud física y mental;

V. La colaboración o auxilio a las autoridades laborales competentes en la vigilancia y aplicación de la legislación laboral concerniente a la niñez;

VI. La atención a niños, niñas y adolescentes en riesgo de fármaco dependencia, fármaco dependientes o susceptibles de incurrir en hábitos y conductas antisociales y delictivas;

VII. La cooperación con instituciones de procuración e impartición de justicia en la protección de los sujetos susceptibles de recibir servicios de asistencia social;

VIII. La orientación nutricional y la alimentación complementaria a población de escasos recursos y a población de zonas marginadas;

IX. Coadyuvar con las autoridades educativas en la prestación de servicios de educación especial, con base en lo estipulado en el Artículo 41 de la Ley General de Educación;

X. El apoyo a mujeres en períodos de gestación o lactancia, con especial atención a las adolescentes en situación de vulnerabilidad;

XI. La prevención al desamparo o abandono y la protección a los sujetos que lo padecen;

XII. La prevención de la discapacidad, la habilitación y la rehabilitación e integración a la vida productiva o activa de personas con algún tipo de discapacidad;

XIII. La promoción de acciones y de la participación social para el mejoramiento comunitario, y

XIV. Los análogos y conexos a los anteriores que tienda a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impidan al individuo y familias **vulnerables**, su desarrollo integral.

CAPÍTULO II

DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS

VULNERABLES SOLICITANTES DE ASISTENCIA SOCIAL

ARTÍCULO 5.- El servicio de Atención a Personas Vulnerables Solicitantes de Asistencia Social, estará a cargo de la Coordinación de Asistencia Social de la Dirección de Rehabilitación y Asistencia Social del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro, el cual tiene como objetivo dar atención de calidad otorgando apoyos en especie y económicos así como orientaciones y canalizaciones a los ciudadanos a través de una entrevista y estudios socioeconómicos que justifiquen la ayuda asistencial destinada exclusivamente a una población en situación de riesgo, en condición de desventaja, abandono de protección física, jurídica o social, en especial a niños, mujeres, adultos mayores, y personas con discapacidad, esto de conformidad con lo establecido en la Ley de Asistencia Social del Estado de Querétaro y la Ley del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro.

ARTÍCULO 6.- El servicio de Atención a Personas Vulnerables Solicitantes de Asistencia Social se brindará únicamente a las personas o sus familiares en situación de riesgo, en condición de desventaja, abandono de protección física, jurídica o social, siempre y cuando el interesado **acredite su mayoría de edad**.

ARTÍCULO 7.- La prestación de los servicios de Atención a Personas Vulnerables Solicitantes de Asistencia Social se otorgará directamente en las oficinas de la

Coordinación de Asistencia Social cuya ubicación es Av. Luis Pasteur Sur No. 6-A Colonia Centro, en la Ciudad de Querétaro, Querétaro., **en un horario de 08:00 a 16:00 Hrs.**

ARTÍCULO 8.- Los requisitos específicos para dar inicio al proceso del servicio de Atención a Personas Vulnerables Solicitantes de Asistencia Social serán:

I. Ser una persona en situación de riesgo, en condición de desventaja, abandono de protección física, jurídica o social.

II. Presentarse físicamente, en días hábiles de lunes a viernes, en un horario de las 8:00 a las 16:00 hrs. en las oficinas de la Coordinación de Asistencia Social cuya ubicación es Av. Luis Pasteur Sur No. 6-A Colonia Centro, en la Ciudad de Querétaro, Querétaro.

III. Presentar copia identificación oficial.

IV. Presentar copia de la Clave Única del Registro Poblacional, por sus siglas CURP.

ARTÍCULO 9.- En caso que la persona solicitante en situación de riesgo, en condición de desventaja, abandono de protección física, jurídica o social no cuente con identificación oficial por indigencia, o bien por ser interno en Centros de Prevención y Readaptación Social, el personal de la Coordinación de Asistencia Social tomará una fotografía, misma que será impresa para firma del solicitante.

ARTÍCULO 10.- El formato con el que se dará inicio al proceso del servicio de Atención a Personas Vulnerables Solicitantes de Asistencia Social será el Estudio Socioeconómico determinado por la Coordinación de Asistencia Social adscrita a la Dirección de Rehabilitación y Asistencia Social.

ARTÍCULO 11.- Todo solicitante del servicio de Atención a Personas Vulnerables será sometido a una entrevista por parte del personal de la Coordinación de Asistencia Social adscrita a la Dirección de Rehabilitación y Asistencia Social para determinar la naturaleza del apoyo que requiere.

ARTÍCULO 12.- En caso de que la naturaleza de la solicitud de apoyo lo requiera el solicitante deberá entregar copia simple de la documentación soporte comprobatoria, ya sea receta médica, resumen médico, acta de defunción, copia de la denuncia, o con lo que se cuente, a fin de comprobar la necesidad del apoyo.

ARTÍCULO 13.- La Coordinación de Asistencia Social adscrita a la Dirección de Rehabilitación y Asistencia Social estará en posibilidad de atender dos o más solicitudes de un mismo beneficiario siempre y cuando, conforme al estudio socioeconómico, sea justificado el apoyo.

ARTÍCULO 14.- La Coordinación de Asistencia Social adscrita a la Dirección de Rehabilitación y Asistencia Social, **previa valoración** estará en posibilidad de otorgar apoyos asistenciales de emergencia, conforme a la disponibilidad de recursos en el fondo revolvente, hasta por un monto de \$1,000.00 (Mil pesos 00/100 M.N.).

ARTÍCULO 15.- La Coordinación de Asistencia Social adscrita a la Dirección de Rehabilitación y Asistencia Social estará en posibilidad otorgar apoyos asistenciales a un solicitante hasta por un monto de \$10,000.00 (Diez mil pesos 00/100 M.N.).

ARTÍCULO 16.- Será competencia del Director General del SEDIF en conjunto con el Director de Rehabilitación y Asistencia Social, haciendo de conocimiento en “Asuntos Generales” ante los integrantes de la Junta Directiva en sus sesiones ordinarias o extraordinarias inmediatas posteriores, la aprobación de apoyos asistenciales mayores a \$10,000.00 (Diez mil pesos 00/100 M.N.).

ARTÍCULO 17.- La Coordinación de Asistencia Social adscrita a la Dirección de Rehabilitación y Asistencia Social únicamente podrá otorgar apoyos asistenciales para medicamentos, estudios de gabinete y de laboratorio, o en su caso gestionar la atención médica, que sea competencia directa de la Coordinación de Servicios de Salud adscrita a la Secretaría de Salud del Estado de Querétaro, mediante un documento debidamente signado por el **personal del Hospital de primer, segundo o tercer nivel de atención**, manifestando el motivo por el cual la Entidad competente no se encontró en posibilidad de otorgar el servicio solicitado, a fin de no contravenir con la normatividad aplicable.

ARTÍCULO 18.- La Coordinación de Asistencia Social adscrita a la Dirección de Rehabilitación y Asistencia Social no podrá otorgar apoyos asistenciales para medicamentos con recetas o resumen médico de Instituciones Privadas.

ARTÍCULO 19.- La Coordinación de Asistencia Social adscrita a la Dirección de Rehabilitación y Asistencia Social podrá gestionar estudios clínicos o de gabinete especializados con Instituciones Privadas siempre y cuando estos no puedan ser realizados directamente con la Entidad Pública.

ARTÍCULO 20.- La Coordinación de Asistencia Social adscrita a la Dirección de Rehabilitación y Asistencia Social no podrá reintegrar dinero en efectivo **por concepto** de medicamentos pagados por el solicitante.

ARTÍCULO 21.- La Coordinación de Asistencia Social adscrita a la Dirección de Rehabilitación y Asistencia Social no se hará responsable del mal uso que pudiera darse por parte de los beneficiarios a los apoyos asistenciales entregados.

ARTÍCULO 22.- El servicio de Atención a Personas Vulnerables Solicitantes de Asistencia Social será completamente gratuito.

ARTÍCULO 23.- El Plazo que tendrá la Coordinación de Asistencia Social adscrita a la Dirección de Rehabilitación y Asistencia Social para dar respuesta respecto al servicio, se determinará en el momento en el que se presente el interesado de acuerdo a la competencia y el proceso correspondiente.

ARTÍCULO 24.- La resolución del servicio de Atención a Personas Vulnerables Solicitantes de Asistencia Social resultará favorable al interesado, **cuando se encuentre** en situación de riesgo, en condición de desventaja, abandono de protección física, jurídica o social.

ARTÍCULO 25.- Cuando no sean cumplidos los **requisitos para ser susceptibles a recibir** el servicio, éste podrá ser negado.

ARTÍCULO 26.- Todos los apoyos estarán sujetos a la disponibilidad de recursos humanos, materiales y económicos.

ARTÍCULO 27.- El servicio de Atención a Personas Vulnerables Solicitantes de Asistencia Social se dará únicamente a quienes se presenten de manera física, en días hábiles de lunes a viernes, en un horario de las 8:00 a las 16:00 hrs. en las oficinas de la Coordinación de Asistencia Social.

ARTÍCULO 28.- El servicio de Atención a Personas Vulnerables Solicitantes de Asistencia Social otorgado por la Coordinación de Asistencia Social adscrita a la Dirección de Rehabilitación y Asistencia Social, no requerirá designación expresa de Inspectores o verificadores domiciliarios.

ARTÍCULO 29.- En caso de que las circunstancias lo demanden, podrán realizarse por parte del personal de base, las visitas domiciliarias al solicitante que se requieran, previa notificación a la Dirección a que se encuentra adscrita la Coordinación.

CAPÍTULO III
DE LAS SUGERENCIAS AL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS
VULNERABLES SOLICITANTES DE ASISTENCIA SOCIAL

ARTÍCULO 30.- Los beneficiarios de cualquiera de los servicios con antelación descritos, podrán manifestar sus sugerencias respecto al otorgamiento del servicio mediante escrito libre, describiendo la sugerencia y precisando los requerimientos específicos **detallados** en el artículo que precede, dirigiéndolo en primera instancia al Coordinador o Jefe de Departamento encargado del servicio, con atención en términos informativos, al Director de la Coordinación o Departamento que ofrece el servicio.

ARTÍCULO 31.- El escrito **de sugerencia referido en el artículo anterior**, deberá cumplir con los requisitos siguientes:

I. Deberá presentarse mediante escrito libre, ya sea a mano o mediante computadora, o bien, mediante correo electrónico dirigido al Coordinador o Jefe de Departamento encargado del servicio, con atención en términos informativos, al Director de la Coordinación o Departamento que ofrece el servicio.

II. Deberá contener lugar y fecha de formulación, así como la firma autógrafa del beneficiario, o de ser necesario la impresión de su huella digital, **y** el nombre completo del beneficiario que presenta la recomendación.

III. La sugerencia respecto al servicio deberá contener la narración sucinta de los hechos y antecedentes relevantes que hayan llevado a la emisión de la sugerencia.

CAPÍTULO III
DE LAS QUEJAS DE SOLICITANTES
DE ASISTENCIA SOCIAL

ARTÍCULO 32.- Los beneficiarios de cualquiera de los servicios con antelación descritos podrán interponer sus quejas, respecto a hechos concretos en donde existió **inconformidad por parte** del beneficiario causada durante el otorgamiento del servicio, mediante escrito libre, describiendo la queja **y** precisando los requerimientos específicos descritos en el artículo que precede, dirigiéndolo al Titular del Órgano Interno de Control del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro.

ARTÍCULO 33.- El escrito de queja deberá **cumplir** con los requisitos siguientes:

I. La queja, respecto de hechos concretos **con los que se inconforma** el beneficiario **con motivo del** otorgamiento del servicio, **deberá** realizarse mediante escrito libre, ya sea a mano o mediante computadora, o bien, mediante correo electrónico, dirigido al Titular del Órgano Interno de Control del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro.

II. **Deberá** contener lugar y fecha de formulación, así como la firma autógrafa del beneficiario, o de ser necesario, la impresión de su huella digital, así como el nombre completo del beneficiario que presenta la queja.

III. **Deberá describir** a detalle los hechos concretos en donde **se generó la inconformidad** por parte del beneficiario **causada** durante el otorgamiento del servicio.

ARTÍCULO 34.- Cuando la queja no cumpla con los anteriores requisitos, el Titular, o el representante del Órgano Interno de Control del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro, proporcionará auxilio

inmediato e integral al beneficiario que presenta la queja, ya sea en vía personalizada, por escrito o de forma electrónica.

ARTÍCULO 35.- De conformidad con el Artículo 49 de la Ley Federal de Responsabilidades de Los Servidores Públicos y el Artículo 69 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Querétaro, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia contará con el Órgano Interno de Control como la Unidad para que cualquier interesado pueda presentar quejas y denuncias por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos, con las que se iniciará, en su caso, el procedimiento disciplinario correspondiente, siempre y cuando se determine si existe o no responsabilidad administrativa.

TRANSITORIOS

ARTÍCULO PRIMERO.- El presente Acuerdo por el que se Establecen los Lineamientos del Servicio de Atención a Personas Vulnerables Solicitantes de Asistencia Social dentro de la Coordinación de Asistencia Social Adscrita a la Dirección de Rehabilitación y Asistencia Social del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro, entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Se derogan las disposiciones legales de igual o menor jerarquía que se opongan a los presentes Lineamientos.

Querétaro, Querétaro, a 16 de julio de 2019.- LIC. ELEAMOR HERNÁNDEZ BUSTOS, Titular del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro.- Rúbrica.