

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, 24 fracción III, 27 fracción V, VI, VIII, IX y X, 167, 168 fracciones I y VII, y 169 de la Ley General de Salud; 3 y 12 fracciones I, inciso a) y VI de la Ley de Asistencia Social; 3 y 45 de la Ley Orgánica de la Administración pública del Estado de México; 2, 3, 5 fracciones I, III, IV, VIII, IX, XII y XIII, fracciones 6 I, III y V, 7 fracciones I, incisos b), h), VII y IX, 8, 9, 10 fracciones I, II y XV, 14, 15, 16, 17, 18 fracciones XIII y XXII, 20 fracciones I y III, 21 fracciones I y III, 22 fracciones IV, V, X y XVI y 26 fracciones II, III, V XIX, XXIV y XXVI de la Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios 26 fracción IX del Reglamento de la Ley para la Coordinación y el Control de los Organismos Auxiliares y Fideicomisos del Estado de México; y 3, 6, fracción I, y II, 7, 8, 11 fracciones I y VI, y 12 fracciones I, II, III, IV, XIX y XXIII, 18 fracciones I, II, IV, V, XII y XVI del Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México, artículo 31 fracciones XVII y XVIII de la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de México; Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, del expediente clínico, NOM-025-SSA2-2014, Para la prestación de servicios de salud en unidades de atención integral hospitalaria médico-psiquiátrica; 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; y

CONSIDERANDO

Que la política social del Gobierno del Estado de México tiene como propósito procurar una mejor calidad de vida a la población mexiquense, 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, niñas, niños y adolescentes abandonados, las mujeres, la población de adultos mayores y las personas con discapacidad.

Que la Acción de Asistencia Social Servicio de Orientación Psicológica (S.O.S.) tiene como objetivo brindar orientación psicológica mediante la atención de llamadas o interacciones vía chat para disminuir conductas de riesgo en: niñas, niños, adolescentes, padres de familia y público en general, con el propósito de favorecer su salud mental.

Que, en la 92a Sesión de la Junta de Gobierno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México, se aprobó mediante acuerdo DIFEM-092-007 2022, la publicación de 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 el Reglamento, emitió el dictamen de fecha____, por el cual se autorizan los presentes Lineamientos.

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 LOS LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DE LA ACCIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA (S.O.S.), PARA QUEDAR COMO SIGUE:

**LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DE LA ACCIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL
SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA (S.O.S.)**

1. DEFINICIÓN DE LA ACCIÓN

Servicio de atención 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 y/o vocacional, entre otros.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

Anónimo: A la persona que hace uso del Servicio de Orientación Psicológica (S.O.S) y que prefiere omitir sus datos personales.

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 las personas que utilizan el servicio, 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, si llama marcando los números telefónicos de lada sin costo. a través de casetas telefónicas de tarjeta (sin necesidad de insertar la tarjeta) o desde el teléfono de su domicilio.

INFAM. - Al Departamento de Integración Familiar.

Información: A la acción de dar a conocer en el Servicio de Orientación Psicológica (S.O.S) y la definición de términos relacionados con la Salud Mental, los cuales fueron solicitados por la persona que solicita el servicio.

Orientación Psicológica: A la acción que brinda el personal del Servicio de Orientación Psicológica, por medio de una llamada telefónica o vía chat, al usuario que solicita el servicio ante una problemática o inquietud planteada.

Orientador u Orientadora: A la Psicóloga o Psicólogo del Servicio de Orientación Psicológica, que ofrece información u orientación psicológica, vía telefónica o chat.

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.

Usuario: A la persona que hace uso del Servicio de Orientación Psicológica (S.O.S).

Vulnerabilidad: A aquellos factores como la edad, sexo, estado civil, nivel educativo, origen étnico, situación o condición física y/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

Brindar el Servicio de Orientación Psicológica e información vía telefónica o chat a la población que lo solicite, con la finalidad de que el usuario reciba acompañamiento profesional al exteriorizar su situación emocional.

3.2. Objetivos Específicos

- Proporcionar acompañamiento profesional al usuario con la finalidad de favorecer su estabilidad emocional.

- Brindar servicios de orientación psicológica breve vía telefónica o chat, a la población que lo solicite o lo requiera.
- 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, orientación escolar y/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, habitantes del Estado de México preferentemente.

5. COBERTURA

Los 125 municipios del Estado de México.

6. SERVICIO

6.1. Tipo de Servicio

Llamadas telefónicas: Orientación Psicológica que brinda el personal del Servicio de Orientación Psicológica a través de una llamada telefónica con el usuario que solicita el servicio ante una problemática o inquietud.

Chat: Orientación Psicológica que brinda el personal del Servicio de Orientación Psicológica a través del intercambio de mensajes escritos, vía internet con el usuario que solicita el servicio.

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 hrs., 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 e Instructivos

No aplica

7.5. Derechos de la persona que hace uso del servicio

- a) Confidencialidad en el servicio;
- b) Recibir trato respetuoso, equitativo 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 que hace uso del servicio

- 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 él o la Orientadora.

7.7. Responsabilidades de las personas usuarias de los servicios que se describen en los presentes Lineamientos de Operación.

No aplica

7.8. Sanciones

Suspensión Temporal:

- a) Cuando el usuario ofende verbalmente a la orientadora u orientador, juega o hace bromas; y
- b) Cuando la persona hace uso del servicio en reiteradas ocasiones y que ya se le haya proporcionado información para su atención de Instituciones especializadas.

7.9. Contraprestación de la persona que hace uso del servicio

La persona que hace uso del servicio tendrá la responsabilidad de realizar los compromisos establecidos con la Orientadora u Orientador.

7.10 Procedimiento para la Entrega del Servicio

- a) El usuario se comunicará a través de alguna de las dos vías de contacto; chat o por medio de los números telefónicos del Servicio de Orientación Psicológica (S.O.S) para establecer contacto con una Orientadora u Orientador;
- b) La Orientadora u Orientador, atenderá al usuario proporcionándole información y de ser el caso orientación psicológica;
- c) Las características bajo las cuales se rige el Servicio de Orientación Psicológica son: gratuito, anónimo y confidencialidad de la información proporcionada por el usuario;
- d) En ningún caso se podrá obligar al usuario a proporcionar datos personales; y
- e) En su caso y de contar con la autorización expresa de la persona que hace uso del servicio, remitir 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 Servicio de Orientación Psicológica (S.O.S).

8.2. Instancia Ejecutora

La DPBF a través de la SBF y del INFAM.

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 las materias que correspondan al desarrollo del Servicio de Orientación Psicológica.

10. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

No aplica

11. 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.

Las actividades que se realicen con motivo de la implementación del Servicio de Orientación Psicológica, serán difundidas a través de las plataformas digitales con las que cuente el DIFEM.

12. TRANSPARENCIA

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

13. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

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

14. AUDITORÍA, CONTROL Y VIGILANCIA

La auditoría, control y vigilancia del Servicio de Orientación Psicológica estará a cargo del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, 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 reconocimiento respecto de un trámite, servicio o servidor público 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 del 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 del 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 la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México, ubicadas en avenida Primero 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 las mismas.

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, Capital del Estado de México, a los ____ días del mes de _____ del año dos mil veintidós.

**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.**

**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.**