



*“2008-2010. Bicentenario de la Independencia y Centenario de la Revolución, en la Ciudad de México”*

# GACETA OFICIAL DEL DISTRITO FEDERAL

Órgano del Gobierno del Distrito Federal

DÉCIMA SÉPTIMA ÉPOCA

30 DE ENERO DE 2009

No. 516

## Í N D I C E

### ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

#### SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA

- ◆ AVISO DE INICIO DE LA CONSULTA PÚBLICA PARA LAS MODIFICACIONES A LOS PROGRAMAS DELEGACIONALES DE DESARROLLO URBANO DE LAS DELEGACIONES AZCAPOTZALCO, BENITO JUÁREZ, IZTAPALAPA Y MAGDALENA CONTRERAS, EXCLUSIVAMENTE PARA LOS PREDIOS QUE SE INDICAN 4

#### SECRETARÍA DEL MEDIO AMBIENTE

- ◆ PROGRAMA DE FONDOS DE APOYO PARA LA CONSERVACIÓN Y RESTAURACIÓN DE LOS ECOSISTEMAS A TRAVÉS DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL (PROFACE) 5

#### SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL

- ◆ LINEAMIENTOS Y MECANISMOS DE OPERACIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES A CARGO DE LA SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL 2009 15

#### SECRETARÍA DE SALUD

- ◆ LINEAMIENTOS Y MECANISMOS DE OPERACIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DE LA SECRETARÍA DE SALUD DEL DISTRITO FEDERAL 68

#### SECRETARÍA DE CULTURA DEL DISTRITO FEDERAL

- ◆ LINEAMIENTOS Y MECANISMOS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA RED DE DESARROLLO CULTURAL COMUNITARIO, PARA EL EJERCICIO FISCAL 2009 75
- ◆ LINEAMIENTOS Y MECANISMOS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA IMAGINACIÓN EN MOVIMIENTO, PARA EL EJERCICIO FISCAL 2009 80
- ◆ LINEAMIENTOS Y MECANISMOS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA ARTE PARA TODOS, TODOS PARA EL ARTE, PARA EL EJERCICIO FISCAL 2009 86

Continúa en la Pág. 2

## ÍNDICE

Viene de la Pág. 1

♦ LINEAMIENTOS Y MECANISMOS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA DANZA-MINUTO, PARA EL EJERCICIO FISCAL 2009	91
<b>PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL</b>	
♦ NOTA ACLARATORIA AL ACUERDO NÚMERO A/002/2009 DEL PROCURADOR GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL, POR EL QUE SE ESTABLECEN LOS MECANISMOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS NIÑOS Y NIÑAS QUE SE ENCUENTRAN EN SITUACIÓN DE ABANDONO, CONFLICTO, DAÑO O PELIGRO, PARA SU CANALIZACIÓN AL ALBERGUE TEMPORAL DE ESTA PROCURADURÍA O A INSTITUCIONES PÚBLICAS O PRIVADAS DE ASISTENCIA SOCIAL	96
<b>CONSEJERÍA JURÍDICA Y DE SERVICIOS LEGALES</b>	
♦ AVISO POR EL QUE SE DA A CONOCER EL INICIO DE FUNCIONES DE LA LICENCIADA MARIANA PÉREZ SALINAS Y RAMÍREZ, TITULAR DE LA NOTARÍA 149 DEL DISTRITO FEDERAL	98
<b>SECRETARÍA DE TRABAJO Y FOMENTO AL EMPLEO</b>	
♦ CONVOCATORIA DEL PROGRAMA DE SEGURO DE DESEMPLEO DEL DISTRITO FEDERAL	99
♦ REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE SEGURO DE DESEMPLEO 2009	102
♦ CONVOCATORIA DEL PROGRAMA EMERGENTE DE APOYO A TRABAJADORAS Y TRABAJADORES MIGRANTES DESEMPLEADOS DEL DISTRITO FEDERAL	108
♦ REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA EMERGENTE DE APOYO A TRABAJADORAS Y TRABAJADORES MIGRANTES DESEMPLEADOS DEL DISTRITO FEDERAL 2009	112
♦ REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y MODERNIZACIÓN (CYMO)	118
♦ REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL IMPULSO DE LA ECONOMÍA SOCIAL (CAPACITES) PARA EL EJERCICIO FISCAL 2009, OPERADO A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE EMPLEO, CAPACITACIÓN Y FOMENTO COOPERATIVO	128
<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO FEDERAL</b>	
♦ REGLAS DE OPERACIÓN PARA LA ENTREGA DE APOYOS ECONÓMICOS A LAS Y LOS JÓVENES BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN INTEGRAL AL ESTUDIANTE, PARA EL EJERCICIO FISCAL 2009	141
♦ REGLAS DE OPERACIÓN PARA ASISTENTES EDUCATIVOS, PROMOTORES EDUCATIVOS Y EVENTOS DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL ESTUDIANTE, PARA EL EJERCICIO FISCAL 2009	143
<b>SECRETARÍA DE DESARROLLO RURAL Y EQUIDAD PARA LAS COMUNIDADES</b>	
♦ REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE PROMOCIÓN Y VISIBILIZACIÓN DE LAS COMUNIDADES ÉTNICAS DE DISTINTAS NACIONALIDADES EN LA CIUDAD DE MÉXICO PARA EL EJERCICIO FISCAL 2009	149
♦ REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE ACCESO A LA JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS PARA LOS PUEBLOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS DEL DISTRITO FEDERAL	153
♦ REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE LAS ACTIVIDADES EN LOS PUEBLOS ORIGINARIOS CON MOTIVO DEL BICENTENARIO DE LA INDEPENDENCIA Y DEL CENTENARIO DE LA REVOLUCIÓN EN LA CIUDAD DE MÉXICO PARA EL EJERCICIO FISCAL 2009	158
♦ REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA RURAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO 2009	162
♦ REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE LAS LENGUAS INDÍGENAS Y CONVIVENCIA PLURICULTURAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO PARA EL EJERCICIO FISCAL 2009	172
♦ REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE LA MUJER INDÍGENA Y RURAL PARA EL EJERCICIO FISCAL 2009	176
♦ REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE APOYO A PUEBLOS ORIGINARIOS DEL DISTRITO FEDERAL PARA EL EJERCICIO FISCAL 2009	180

Continúa en la Pág. 3

◆ REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE DIFUSIÓN Y FOMENTO DE COMUNICACIÓN COMUNITARIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO PARA EL EJERCICIO FISCAL 2009	186
◆ REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN A MIGRANTES Y SUS FAMILIAS PARA EL EJERCICIO FISCAL 2009	189
<b>DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ</b>	
◆ LINEAMIENTOS Y MECANISMOS DE OPERACIÓN PARA LOS PROGRAMAS SOCIALES DE ASISTENCIA Y DESARROLLO PARA EL EJERCICIO FISCAL 2009	193
<b>DELEGACIÓN CUAJIMALPA DE MORELOS</b>	
◆ LINEAMIENTOS Y MECANISMOS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE EQUIDAD SOCIAL, A CARGO DE LA DELEGACIÓN CUAJIMALPA DE MORELOS PARA 2009 (1)	209
<b>INSTITUTO DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR DEL DISTRITO FEDERAL</b>	
◆ LINEAMIENTOS Y MECANISMOS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE BECAS DEL SISTEMA DE BACHILLERATO DE GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL, PARA EL EJERCICIO FISCAL 2009	243
<b>INSTITUTO DE LAS MUJERES DEL DISTRITO FEDERAL</b>	
◆ PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE CÁNCER DE MAMA	250
<b>PROCURADURÍA SOCIAL DEL DISTRITO FEDERAL</b>	
◆ LINEAMIENTOS Y MECANISMOS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL PARA LAS UNIDADES HABITACIONALES DE INTERÉS SOCIAL OLLIN CALLAN CON UNIDAD EN MOVIMIENTO EJERCICIO 2009	254
<b>POLICÍA AUXILIAR DEL DISTRITO FEDERAL</b>	
◆ AVISO POR EL QUE SE DAN A CONOCER LAS TARIFAS CORRESPONDIENTES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA QUE EN FUNCIÓN DE DERECHO PRIVADO PRESTA LA POLICÍA AUXILIAR DEL DISTRITO FEDERAL, VIGENTES DURANTE EL AÑO 2009	278
<b>FONDO PARA EL DESARROLLO SOCIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO</b>	
◆ LISTADO DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA, LA UBICACIÓN DE LA OFICINA Y EL NOMBRE DE LA ENCARGADA DE LA ENTIDAD	279

Continúa en la Pág. 307



### **Requisitos y Procedimientos de acceso**

Únicamente se requiere que la persona interesada acuda a alguno de los Centros de Salud u Hospitales de la red del Gobierno del Distrito Federal y solicite la atención.

### **Procedimientos y mecanismos de instrumentación**

Los procedimientos se describen en los siguientes documentos:

- Manual de Procedimientos para la Atención Integral de Víctimas de Violencia de Género en las Unidades Médicas de la Secretaría de Salud del Distrito Federal.
- Manual de Procedimientos del Médico Legista en las Coordinaciones Territoriales del Ministerio Público.
- Lineamientos Generales de Organización y Operación de los Servicios de Salud para la Interrupción Legal del Embarazo en el Distrito Federal, publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, el 04 de mayo de 2007.

### **Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana**

- Derecho para presentar por escrito a las autoridades de la unidad médica o de la Secretaría, anomalías en la prestación de cualquier servicio médico relacionado con violencia de género.
- Recepción de quejas vía telefónica al teléfono 5132 1200 Extensión 1027.
- Buzón del Secretario de Salud del Distrito Federal.

### **Mecanismos de exigibilidad**

- Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, el 9 de julio de 1996, reformas 02 de julio 1998 y 15 de mayo del 2007.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, el 29 de enero de 2008.
- Norma Oficial Mexicana NOM-190SSA1-1999. Prestación de Servicios de Salud. Criterios para la Atención Médica de la Violencia Familiar, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 8 de marzo del 2000.

### **Mecanismos de evaluación y sus indicadores**

- Disponibilidad de un sistema de evaluación y seguimiento, orientado a verificar el cumplimiento de la normativa establecida, objetivos y metas.
- Disponibilidad de indicadores sobre el desarrollo e impacto de la atención médica integral en materia de violencia de género.
- Las actividades de este Programa forman parte del Informe Anual de la Secretaría de Salud del Distrito Federal y del Informe Trimestral y Anual del Gobierno del Distrito Federal.

### **Formas de Participación Social**

Los avances de las acciones vinculadas con la ejecución del Programa de Prevención y Atención de la Violencia de Género se presentan de manera periódica en las siguientes instancias:

- Consejo para la Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar en el Distrito Federal.
- Consejo de Salud del Distrito Federal.
- Comisión Intersectorial para la Prevención y Atención de la Violencia de Género en el Distrito Federal.

### **Puntos de Articulación con otros programas sociales**

- a. Pensión alimentaria para adultos mayores de 70 años residentes en el Distrito Federal.
- b. Acceso a la atención médica y medicamentos gratuitos de la Secretaría de Salud del Distrito Federal
- c. Acciones de prevención en los derechohabientes y/o usuarios de los servicios de atención de la Secretaría de Salud del Distrito Federal.
- d. Programa del Seguro contra la Violencia Familiar.
- e. Programa de Inserción Social para Mujeres Egresadas de Refugios y Albergues de la Ciudad de México.

## **ACCESO GRATUITO A LOS SERVICIOS MÉDICOS Y MEDICAMENTOS A LAS PERSONAS RESIDENTES EN EL DISTRITO FEDERAL QUE CARECEN DE SEGURIDAD SOCIAL LABORAL**

### **Dependencia o Entidad Responsable del Programa**

Dependencia: Secretaría de Salud del Distrito Federal.  
Unidad Administrativa: Dirección General de Servicios Médicos y Urgencias.  
Área Operativa: Jefatura de Unidad Departamental de Gratuidad.

### **Objetivos y Alcances**

Objetivo General. Garantizar el acceso a la protección de la salud con equidad, entendida como igual acceso a los servicios de la Secretaría de Salud del Distrito Federal ante la misma necesidad, a la población no-asegurada con residencia en el Distrito Federal, así como de los adultos mayores de 70 años, también residentes en el Distrito Federal.

Objetivos particulares:

- Inscribir a las familias y personas no-aseguradas residentes en el Distrito Federal al programa y proporcionarles una identificación que las acredite como derecho-habientes de los servicios, así como a los adultos mayores de 70 años.
- Proporcionar sin costo todos los servicios –preventivos, diagnóstico, curativos y de rehabilitación- ofrecidos en las unidades médicas de la Secretaría de Salud del Distrito Federal y los Servicios de Salud Pública a los derechohabientes y a los adultos mayores de 70 años.
- Proporcionar gradualmente a los derechohabientes y adultos mayores de 70 años residentes en el Distrito Federal, los medicamentos del Catálogo y Cuadros institucionales de Medicamentos de la Secretaría de Salud del Distrito Federal autorizado, prescritos por un médico de estas unidades médicas en sus farmacias.
- Cubrir sistemáticamente a los derechohabientes y a los adultos mayores de 70 años residentes en el Distrito Federal con las acciones integradas de salud.

### **Metas Físicas**

Afiliación:

- Trabajo Social incorpore con oportunidad al ingreso de pacientes vía urgencias hacia hospitalización en un 100 por ciento en las unidades hospitalarias de la Secretaría de Salud del Distrito Federal.
- Actualmente se tiene un 70 por ciento de familias incorporadas al Programa de Gratuidad, considerando que al inicio del programa la población estimada era aproximadamente de 3.5 millones de población abierta sin seguridad social.

Prestación de Servicios Médicos y Medicamentos:

- Las 27 unidades Hospitalarias y 1 Hospital de Especialidad, proporcionan y registran las atenciones otorgadas en un formato específico, que de manera mensual envían a la Jefatura de Unidad Departamental de Gratuidad con la finalidad de identificar la productividad y dar cumplimiento a los indicadores establecidos en el programa.
- Suprimir en las unidades hospitalarias en un 90 por ciento el subregistro de las atenciones otorgadas en hospitalización por los servicios de estudios de laboratorio y gabinete.
- Dar seguimiento a la captura de cédulas familiares por unidad hospitalaria, actualmente el avance es del 70 por ciento, debido a la modificación del programa de captura.
- Fortalecer la promoción del programa por el personal de trabajo social en el área de consulta externa y urgencias.
- Para lograr la prestación de servicios con calidad, la Secretaría debe garantizar el abasto de medicamentos e insumos médicos y promoverá una política de uso de medicamentos con criterios terapéuticos y de fármaco-economía. Para lo cual se requiere la actualización de los cuadros institucionales de Medicamentos.

### **Programación Presupuestal**

- La Dirección General de Servicios Médicos y Urgencias, a través del registro de atenciones otorgadas, identifica la población objetivo y las prestaciones otorgadas. También a través de Programa Operativo Anual la Dirección estima los gastos en relación con la prestación de servicios.

### **Requisitos y Procedimientos de Acceso**

Población objetivo y requisitos.

Se podrán afiliar las personas residentes en el Distrito Federal que carezcan de seguridad social laboral; podrán registrarse de manera individual como titular una vez cumplida la mayoría de edad, como titular de familia, cuando se tengan dependientes y en este último supuesto los menores de edad cuando procreen hijos.

Los requisitos son:

- Acreditar ser residente del Distrito Federal, para lo cual se deberá entregar copia simple de comprobante de domicilio vigente de cualquiera de los siguientes servicios, recibo de luz, gas, teléfono, predial o credencial de elector.
- Acreditar identidad del solicitante y en su caso de cada uno de sus dependientes, para lo cual se deberá entregar copia simple de alguna identificación oficial, como puede ser; credencial de elector, pasaporte, o cartilla del servicio militar nacional para los mayores de edad y acta de nacimiento o constancia escolar con fotografía en el caso de menores de edad.
- No estar afiliados a las instituciones de seguridad social
- Firmar la Cédula de afiliación que se proporciona gratuitamente en las unidades médicas del Gobierno del Distrito Federal.
- La inscripción se realiza en trabajo social en días hábiles y días festivos en turno matutino y vespertino sin ninguna distinción, siempre y cuando se cumplan los requisitos antes señalados.

### Procedimientos de Instrumentación

- Afiliación al Programa de Acceso Gratuito a los Servicios Médicos y Medicamentos.
- Prestación de Servicios Médicos y Medicamentos.
- Padrón de Derechohabientes al Programa de Acceso Gratuito a los Servicios Médicos y Medicamentos.

### Supervisión y Control

La supervisión adquiere una importancia central para la Programación, Ejecución, Control y Seguimiento de las formas de cómo se logran los objetivos y metas institucionales, y por tanto, para la verificación de la eficacia operativa desarrollada.

Es así como la supervisión se convierte en un elemento de gestión importante que permite retroalimentar el proceso del conocimiento de un hecho o problema sobre el cual se interviene, así como evaluar y corregir, en su caso, con base en las alternativas diseñadas al respecto. El Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos tiene dos modalidades de supervisión, la primera estará integrada a la supervisión integral, que la Dirección General de Planeación y Coordinación Sectorial coordinará y la segunda será la supervisión-asesoría permanente para valorar la ejecución del Programa en cada una de las unidades operativas y de todo el personal involucrado.

Se incluirán cédulas para evaluar el conocimiento del personal sobre los objetivos del programa a fin de estimar la identificación del personal directivo y operativo con ellos y, su responsabilidad, además se aplicará una cédula de satisfacción del usuario cada tres meses, con la finalidad de medir el conocimiento y la aceptación que en los derecho-habientes tiene del Programa. Cabe señalar que ambas cédulas están ya diseñadas y validadas y cuentan con su base de datos para el procesamiento de la información. A continuación se describen las estrategias planteadas para el rubro de la supervisión:

### Estrategias

- Dar seguimiento a los indicadores de evaluación.
- Evaluar mediante encuestas trimestrales la satisfacción del usuario y del derechohabiente, sobre los procesos de atención otorgados por el Programa de Gratuidad.
- Participar en la supervisión integral con la aplicación de dos cédulas:
- Medir el grado de conocimiento del personal involucrado sobre los objetivos de programa y su aplicación (se anexa cédula).
- Aplicación de una cédula de satisfacción del usuario y derechohabiente para detectar los obstáculos en la prestación de los servicios. (se anexa cédula).
- Establecimiento de visitas periódicas a las unidades médicas para detectar y corregir los registros de las atenciones otorgadas.

### Evaluación

La Evaluación constituye un eje central del Programa y permitirá medir el alcance e impacto de las acciones, se describen a continuación los siguientes indicadores:

### Afiliación

Se considera que en el Distrito Federal existen 850 mil núcleos familiares, equivalentes a 3`5000,000 de habitantes sin seguridad social.

Cantidad de núcleos familiares  
Incorporados X 100  
 Cantidad de familias elegibles

Cantidad de personas registradas en él  
Padrón X 100  
 Total de residentes en consulta externa de especialidad

**Servicios**

Total de atenciones consulta externa de <u>especialidad de gratuidad X100</u>	Total de atenciones consulta externa de medicina general <u>de gratuidad X 100</u>
Total de atenciones en consulta externa de especialidad	Total de atenciones en consulta externa por Medicina general
Cantidad de intervenciones quirúrgicas de <u>gratuidad X 100</u>	Cantidad de egresos hospitalarios <u>de gratuidad X100</u>
Total de intervenciones quirúrgicas	Total de egresos hospitalarios
Cantidad de personas atendidas en RX por <u>por gratuidad X100</u>	Cantidad de personas atendidas en <u>Laboratorio, gratuidad X 100</u>
Total de personas atendidas en RX	Cantidad total de personas atendidas en Laboratorio
Cantidad de partos atendidos por gratuidad <u>X 100</u>	<u>Total de recetas por gratuidad por mes X100</u>
Total de partos atendidos	Total de consultas por gratuidad por mes
Cantidad de recetas completas surtidas por <u>mes X100</u>	
Cantidad total de recetas de gratuidad Otorgadas por mes	

**Procedimientos de Queja o Inconformidad Ciudadana (Formas de Participación Social)**

La Secretaría de Salud del Distrito Federal ha establecido nuevos mecanismos para avanzar en la mejora de la calidad de la atención médica, que se otorga en sus Unidades Hospitalarias. Con ello se busca que el servicio sea óptimo y con calidad, brindando un trato digno y humano, base fundamental de la medicina, facilitando su comunicación entre el derechohabiente o usuario y la institución, estableciendo los mecanismos necesarios para informarse y/o quejarse cuando el derechohabiente o usuario sea tratado en forma incorrecta o bien, cuando detecte alguna desviación u omisión en el proceso de su atención.

Como parte de estos mecanismos se encuentra la atención de quejas y sugerencias relacionadas con la atención médica que se proporciona a los derechohabientes o usuarios de las Unidades Hospitalarias dependientes de esta Secretaría de Salud, lo cual permite estar en posibilidad de darles respuesta oportuna y adecuada, logrando por una parte la satisfacción del derechohabiente o usuario en cuanto a sus necesidades reales y sentidas, detectar la problemática relacionada con necesidades reales y sentidas, así como, la problemática relacionada en aspectos tales como deficiencias en la atención del personal, en el equipo médico, infraestructura y aspectos médico-legales que pudieran derivar de alguna queja o sugerencia.

Por otra parte, la institución consideró oportuno tomar en cuenta las felicitaciones a las que se hagan acreedores las autoridades y el personal operativo de cada unidad hospitalaria, dándoles a conocer dicho reconocimiento por parte de la población, debido al estímulo que representa para la mejoría constante.

Para ejecutar los procedimientos en la recepción de quejas o inconformidades la Secretaría de Salud del Distrito Federal cuenta en sus 28 Unidades Hospitalarias con los Módulos de Atención Ciudadana los cuales son una estrategia administrativa, cuyos objetivos son por un lado, brindar al público usuario una herramienta para la mejor utilización de los servicios públicos y para la Institución un instrumento de retroalimentación para elevar la calidad y calidez de los servicios que presta.

Se cuenta con un programa diseñado específicamente para Módulos de Atención Ciudadana el cual describe los objetivos, estrategias, sistema de información y procedimientos básicos.

Además, se dispone del Manual de Procedimientos para la Recepción y Atención de Quejas y Sugerencias en las Unidades Hospitalarias, vigente desde el 1º de Julio del 2006; en el cual se norma la atención de quejas, sugerencias y felicitaciones de los derechohabientes o usuarios de los servicios hospitalarios.

Las quejas, sugerencias y felicitaciones son expuestas en el Comité de Calidad.

### **FONDO DE APOYO PARA ADULTOS MAYORES Y PERSONAS DE ESCASOS RECURSOS QUE REQUIEREN PRÓTESIS, ÓRTESIS, APOYOS FUNCIONALES Y/O MEDICAMENTOS**

#### **Dependencia o Entidad Responsable del Programa**

Dependencia:	Secretaría de Salud del Distrito Federal.
Unidad Administrativa:	Dirección General de Servicios Médicos y Urgencias.
Área Operativa:	Jefatura de Unidad Departamental de Gratuidad.

#### **Objetivos y Alcances**

- Apoyar de forma oportuna, eficaz y eficiente a las personas de escasos recursos que requieran algún tipo de prótesis, material de osteosíntesis o apoyos funcionales, lo cual permita complementar los servicios médicos considerados en la Ley que Establece el Derecho al Acceso Gratuito a los Servicios Médicos y Medicamentos a las Personas Residentes en el Distrito Federal que Carecen de Seguridad Social Laboral.
- Integrar el Padrón de Beneficiarios por Unidades Territoriales de Alta y Muy Alta Marginalidad.

#### **Metas Físicas**

Se estima apoyar a 400 beneficiarios en el año 2009, que cubran los requisitos establecidos por el Fondo.

#### **Programación Presupuestal**

El presupuesto asignado para el Fondo es de 3 millones de pesos, para el Ejercicio Fiscal 2009.

#### **Requisitos y Procedimientos de Acceso**

El registro de derechohabientes propuestos para el otorgamiento de ayudas funcionales, prótesis y órtesis se realizará a través de la integración de un expediente administrativo que incluirá los documentos probatorios del caso, los derechohabientes candidatos deberán cubrir los siguientes requisitos:

#### **Criterios médicos:**

- a) La prescripción por el médico tratante.
- b) La edad del derechohabiente.
- c) El tipo de fractura, si es una lesión única o asociada, la condición de los tejidos blandos y la calidad ósea.
- d) El tipo de padecimiento o discapacidad y el órgano o región anatómica de que se trate.

#### **Criterios de residencia:**

- a) Acreditar ser residente del Distrito Federal, sin seguridad social de cualquier índole.

Preferentemente se brindará el apoyo a pacientes atendidos en unidades hospitalarias de la Secretaría de Salud del Distrito Federal, asimismo, se registrará a los derechohabientes potenciales que aún no estén incorporados para el Acceso Gratuito a los Servicios Médicos y Medicamentos a las Personas Residentes en el Distrito Federal que carecen de Seguridad Social Laboral, en Hospitales del Gobierno del Distrito Federal.

Así mismo, los derechohabientes candidatos a recibir el apoyo para la obtención de ayudas funcionales, prótesis y órtesis, deberán contar con los siguientes documentos, que serán solicitados y verificados por el personal de trabajo social de la unidad hospitalaria:

- a) Identificación oficial con firma en original y fotocopia, la que se integrará al expediente del caso; si el beneficiario es menor de edad, copia fotostática del acta de nacimiento.
- b) Documento comprobatorio de residencia en el Distrito Federal (recibo de luz, teléfono, agua o predial).
- c) Recibo de Ayuda firmado, especificando el nombre de la persona que firma y se deberá verificar que dicha firma coincida con la que esté presente en la copia de identificación oficial.
- d) Carta de Solicitud de Apoyo dirigida al Comité Técnico del Fondo de Apoyo para el Otorgamiento de Prótesis, Órtesis y Ayudas Funcionales, firmada por el interesado y/o su familiar responsable; para lo cual recibirá asesoría del área de Trabajo Social.
- e) Estudio social elaborado por Trabajo Social, y