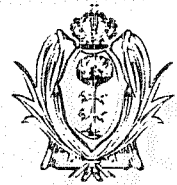




# Periódico Oficial

## DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE DURANGO



REGISTRO POSTAL

IMPRESOS AUTORIZADOS POR SEPOMEX

PERMISO

DIRECTOR RESPONSABLE

No IM10-0008  
TOMO CCXXXIV  
DURANGO, DGO.,  
DOMINGO 21 DE  
JULIO DE 2019

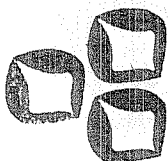
EL C. SECRETARIO  
GENERAL DE GOBIERNO  
DEL ESTADO.

LAS LEYES, DECRETOS Y DEMAS DISPOSICIONES  
SON OBLIGATORIAS POR EL SOLO HECHO DE  
PUBLICARSE EN ESTE PERIODICO

No. 58

### PODER EJECUTIVO CONTENIDO

CONVOCATORIA.-	CORRESPONDIENTE A LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. LP/E/INIFEED/001/2019, PARA LA ADQUISICIÓN DE MOBILIARIO Y EQUIPO RAMO XXXIII 2019.	PAG. 2
CONVOCATORIA.-	CORRESPONDIENTE A LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. LP/E/SSA/027/2019, PARA LA ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTOS PREPARADOS PARA DIVERSAS UNIDADES HOSPITALARIAS.	PAG. 3
ESTADO FINANCIERO.-	CORRESPONDIENTE AL CIERRE DE JUNIO DE 2019 DE LA DIRECCIÓN DE PENSIONES DEL ESTADO DE DURANGO.	PAG. 4
MECANISMO.-	PARA EL SEGUIMIENTO DE INCONFORMIDADES, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O SOLICITUDES POR ACONTECIMIENTOS SUSCITADOS AL INTERIOR DEL CENTRO CASA REFUGIO.	PAG. 7
LINEAMIENTOS.-	PARA EL OPERATIVO DE ASISTENCIA SOCIAL A ZONAS VULNERABLES.	PAG. 24



INSTITUTO PARA LA INFRAESTRUCTURA  
FÍSICA EDUCATIVA DEL ESTADO  
DE DURANGO

DEPARTAMENTO DE COSTOS Y PRESUPUESTOS  
RESUMEN DE CONVOCATORIA  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL LP/E/INIFEED/001/2019

En observancia a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 134, y de conformidad con la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango, se convoca a los interesados en participar en la licitación para la adquisición de mobiliario y equipo de conformidad con lo siguiente licitación pública Nacional LP/E/INIFEED/001/2019, cuya Convocatoria contiene las bases de participación.

Descripción de la licitación	Adquisición de Mobiliario y Equipo Ramo XXXIII 2019
Volumen a adquirir	Los detalles se determinan en la propia convocatoria
Junta de aclaraciones	29 de julio de 2019, 11:00 horas
Visita a instalaciones	No hay visita a las instalaciones
Presentación y apertura de proposiciones	6 de agosto de 2019, 09:00 horas
Costo de las bases	\$5,000.00 SON: (CINCO MIL PESOS PESOS 00/100 M.N.)

Las bases de licitación se encuentran disponibles para consulta y venta en Privada Vicente Suárez Número s/n, Colonia El Refugio, C.P. 34170, Durango, Durango, teléfono: 618-137-76-10, los días 21 AL 28 DE JULIO DE 2019; con el siguiente horario: 9:00 a 14:30 hr.. La forma de pago mediante depósito en la cuenta 6550721302-4, CLABE INTERBANCARIA 014190655072130246 del Banco SANTANDER, RFC: IIF-081120-CGA, Indicando razón social y número de licitación (enviar escaneo legible, del pago bancario para elaborar el correspondiente recibo oficial al correo electrónico inifeedcontratos@durango.gob.mx), o pago en efectivo o cheque con el nombre del beneficiario escrito con siglas INIFEED.

Durango, Dgo., a 21 de julio de 2019

L. A. E. JUAN CARLOS DE LA PARRA PUENTE  
DIRECTOR GENERAL

## SERVICIOS DE SALUD DE DURANGO SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES

### Convocatoria: 027

De conformidad con lo que establece el Artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 160 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Durango, y el Artículo 17 fracción I inciso a) de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango, y su reglamento, se convoca a los interesados en participar en la licitación para la Adquisición del Servicio de Alimentos Preparados para diversas Unidades Hospitalarias, de conformidad con lo siguiente:

Licitación Pública Nacional

No. de licitación	Costo de las bases	Fecha límite para adquirir bases	Junta de aclaraciones	Visita a instalaciones	Presentación y apertura de proposiciones
LP/E/SSA/027/2019	\$5,000.00	26 de julio de 2019	29 de julio de 2019 10:30 horas	Habrá visita a instalaciones	05 de agosto de 2019 10:00 horas
PARTIDA	UNIDAD		UNIDAD DE MEDIDA		
1	Hospital General de Durango "Materno Infantil"		Dieta		
2	Hospital General 450		Dieta		
3	Hospital de Salud Mental Dr. Miguel Vallebuena		Dieta		
4	Centro Estatal de Cancerología		Dieta		
5	Centro Estatal de Transfusión Sanguínea		Dieta		
6	Hospital General de Lerdo		Dieta		
7	Hospital General de Gómez Palacio		Dieta		
			CANTIDAD MINIMA	CANTIDAD MAXIMA	
			25,165	66,800	
			81,865	102,105	
			34,585	86,455	
			5,080	12,700	
			5,440	7,100	
			17,100	42,750	
			16,905	40,000	

- Las bases de la licitación se encuentran disponibles para consulta en: La página del Sistema de Compras Gubernamentales <https://comprasestatal.durango.gob.mx> y para consulta y venta en el domicilio de la Convocante, sito en Cuauhtémoc Número 225 norte, colonia Centro, C.P. 34000, Durango, Durango, teléfono: 01 (618) 1 37 70 20 / 1 37 74 82, correo electrónico [licitaciones.ssd@durango.gob.mx](mailto:licitaciones.ssd@durango.gob.mx), los días del 22 al 26 de julio de 2019, con el siguiente horario: 8:30 a 15:00 horas. La forma de pago es: mediante depósito en Banco Santander (México) S.A. a la cuenta No. 65-50261256-4 clabe 014190855026125647, plaza 3762 sucursal principal Durango a favor de los Servicios de Salud de Durango.
- La junta de aclaraciones se llevará a cabo el día 29 de julio de 2019 a las 10:00 horas en: Sala de Juntas anexa a la Subdirección de Recursos Materiales, de los Servicios de Salud de Durango, ubicado en Cuauhtémoc Número 225 norte, colonia Centro, C.P. 34000, Durango, Durango.
- El acto de presentación y apertura de proposiciones se efectuará el día 05 de agosto de 2019 a las 10:00 horas en Sala de Juntas anexa a la Subdirección de Recursos Materiales de los Servicios de Salud de Durango, Cuauhtémoc, Número 225 norte, colonia Centro, C.P. 34000, Durango, Durango.
- El idioma en que deberán presentarse las proposiciones será: Español.
- La moneda en que deberán cotizarse las proposiciones será: Peso mexicano.
- No se otorgará anticipo.
- Lugar de entrega: Unidades Hospitalarias de los Servicios de Salud de Durango, establecidas en las bases, los días lunes a domingo las 24 horas.
- Plazo de entrega/Inicio de Servicio: 15 de agosto del 2019.
- El pago se realizará: dentro de los 20 días naturales posteriores a la fecha de prestación mensual del servicio, de conformidad en tiempo y forma y presentada la factura original.
- Ninguna de las condiciones establecidas en las bases de licitación, así como las proposiciones presentadas por los licitantes, podrán ser negociadas.
- Los criterios de adjudicación serán en base a lo establecido por el Artículo 35 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango.
- No podrán participar las personas que se encuentren en los supuestos del Artículo 37 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango.

DURANGO, DURANGO, 25 DE JULIO DE 2019

DR. SERGIO GONZÁLEZ ROMERO

SECRETARIO DE SALUD Y DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS DE SALUD DE DURANGO

Estado de Actividades  
Del 1 de enero al 30 de junio del 2019  
(Pesos)

DIRECCIÓN DE PENSIONES DEL ESTADO DE DURANGO

Estado Pécunia:

Concepto	2019	Concepto	2019
<b>INGRESOS Y OTROS BENEFICIOS</b>		<b>GASTOS Y OTRAS PÉRDIDAS</b>	
Ingresos de la Gestión	347,079,393.99	Gastos de Funcionamiento	31,070,836.75
Ingresos		Servicios Personales	21,318,068.38
Cuotas y Aportaciones de Seguridad Social	314,104,111.78	Materiales y Suministros	8,187,904.39
Contribuciones de Mejoras		Servicios Generales	2,364,863.98
Derechos		Transferencia, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas	562,924,933.80
Productos de Tipo Corriente		Transferencias Internas y Asignaciones al Sector Público	-
Aprovechamientos de Tipo Corriente		Transferencias al Resto del Sector Público	-
Ingresos por Venta de Bienes y Servicios	32,915,474.17	Subsidios y Subvenciones	-
Ingresos no comprendidos en las Fracciones de la Ley de			
Ingresos Causados en Ejercicios Fiscales Anteriores Pendientes			
de Liquidación o Pago			
		Ayudas Sociales	155,878.00
Participaciones, Aportaciones, Transferencias, Asignaciones,	104,041,103.48	Pensiones y Jubilaciones	562,769,055.80
Subsidios y Otras Ayudas			
Participaciones y Aportaciones		Transferencias e Fideicomisos, Mandatos y Contratos Análogos	-
Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras ayudas	104,041,103.48	Transferencias a la Seguridad Social	-
Otros Ingresos y Beneficios		Donativos	-
Ingresos Financieros		Transferencias al Exterior	-
Incrementos por Valoración de Inventarios		Participaciones y Aportaciones	-
Disminución del Exceso de Estimaciones por Pérdida o Deterioro		Participaciones	-
u Obsolescencia		Aportaciones	-
Disminución del Exceso de Provisiones		Convenios	-
Otros Ingresos y Beneficios Varios			
<b>Total de Ingresos y Otros Beneficios</b>	<b>451,120,899.43</b>	Intereses, Comisiones y Otros Gastos de la Deuda Pública	-
		Intereses de la Deuda Pública	-
		Comisiones de la Deuda Pública	-
		Gastos de la Deuda Pública	-
		Costo por Coberturas	-
		Apoyos Financieros	-
		Otros Gastos y Pérdidas Extraordinarias	1,288,223.91
		Estimaciones, Depreciaciones, Deterioros, Obsolescencia y Amortizaciones	1,288,223.91
		Provisiones	-
		Disminución de Inventarios	-
		Aumento por Insuficiencia de Estimaciones por Pérdida o Deterioro y Obsolescencia	-
		Aumento por Insuficiencia de Provisiones	-
		Otros Gastos	-
		Inversión Pública	-
		Inversión Pública no Capitalizable	-
		<b>Total de Gastos y Otras Pérdidas</b>	<b>596,083,994.48</b>
		<b>Resultados del Ejercicio (Ahorro/Desahorro)</b>	<b>144,963,305.03</b>

Bajo protesta de decir verdad declaro que los Estados financieros y sus datos son razonablemente correctos y responsabilidad del emisor

C. P. ANA BEATRIZ FLORES ALAMILLO  
DIRECTOR DE CONTABILIDAD

US. FRANCISCO ESPARZA HERNANDEZ  
DIRECTOR GENERAL DE LA CPE

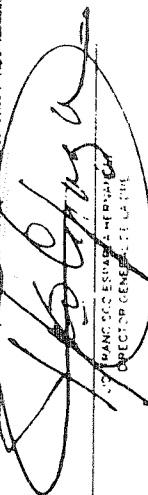
Estado de Situación Financiera  
Al 30 de junio del 2019  
(Pesos)

## DIRECCIÓN DE PENSIONES DEL ESTADO DE DURANGO

Ente Público:

CONCEPTO		Año 2019	Año 2019
<b>ACTIVO</b>			
<b>Activo Circulante</b>			
Efectivo y Equivalentes		224,291,938.10	
Derechos a Recibir Efectivo o Equivalentes		1,072,029,554.91	
Derechos a Recibir Bienes o Servicios		361,439.86	
Inventarios		155,298.80	
Aduanas			
Estimación por Pérdida o Deterioro de Activos Circulantes		51,926,223.95	
Otros Activos Circulantes			
<b>Total de Activos Circulantes</b>		<b>1,344,912,007.52</b>	
<b>Activo No Circulante</b>			
Inversiones Financieras a Largo Plazo		124,680,285.16	
Derechos a Recibir Efectivo o Equivalentes a Largo Plazo		163,307,573.71	
Bienes Inmuebles, Infraestructura y Construcciones en Proceso		6,989,562.09	
Bienes Muebles		1,206,585.98	
Activos Intangibles			
Depreciación, Deterioro y Amortización Acumulada de Bienes		17,530,102.76	
Activos Diferidos			
Estimación por Pérdida o Deterioro de Activos no Circulantes			
Otros Activos no Circulantes			
<b>Total de Activos No Circulantes</b>		<b>280,633,904.18</b>	
<b>Total del Activo</b>		<b>1,625,545,911.70</b>	
<b>PASIVO</b>			
<b>Pasivo Circulante</b>			
Cuentas por Pagar a Largo Plazo			
Documentos por Pagar a Largo Plazo			
Deuda Pública a Largo Plazo			
Pasivos Diferidos a Largo Plazo			
Fondos y Bienes de Terceros en Garantía y/o en Administración a Largo Plazo			
Provisiones a Largo Plazo			
<b>Total de Pasivos No Circulantes</b>		<b>221,165,800.36</b>	
<b>Total del Pasivo</b>		<b>1,371,714,882.13</b>	
<b>HACIENDA PÚBLICA PATRIMONIO</b>			
<b>Hacienda Pública Patrimonio Contribuido</b>			
Aportaciones			36,065,926.62
Donaciones de Capital			36,065,926.62
Actualización de la Hacienda Pública / Patrimonio			
<b>Hacienda Pública Patrimonio Generado</b>			
Resultados del Ejercicio (Ahorro / Desahorro)			189,096,956.19
Resultados de Ejercicios Anteriores			144,963,305.03
Revalúos			370,331,067.94
Reservas			
Rectificaciones de Resultados de Ejercicios Anteriores			35,470,806.72
<b>Exceso o Insuficiencia en la Actualización de la Hacienda Pública / Patrimonio</b>			
Resultado por Pérdida Monetaria			
Resultado por Tenencia de Activos no Monetarios			
<b>Total Hacienda Pública Patrimonio</b>			<b>153,031,025.57</b>
<b>Total del Pasivo y Hacienda Pública Patrimonio</b>			<b>1,525,546,911.70</b>

Bajo protesta de decir verdad declaramos que los Estados Financieros reflejan fielmente la situación financiera, correctos y responsabilidad del emisor

  
FRANCISCO ESCOBEDO HERNÁNDEZ  
DIRECTOR GENERAL DE LA FIEL



DOÑA BEATRIZ FLORES ALFARO  
DIRECTORA DE CONTABILIDAD

# MECANISMOS

La Ciudadana **Dra. Rocío Azucena Manzano Cháidez**, Directora General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Durango, en ejercicio de las facultades que me confieren los artículos 27 fracción III y XII de la Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Durango y artículo 7 fracción XX del Reglamento Interno de DIF Estatal, tengo a bien presentar el **“Mecanismo para el Seguimiento de Inconformidades, Sugerencias, Denuncias o Solicitudes por Acontecimientos Suscitados al Interior del Centro Casa Refugio”**, el cual con fundamento en el artículo 25 fracción décima de la Ley de Entidades Paraestatales y 29 fracción III de la Ley de Asistencia Social, fue aprobado por los Integrantes de la Junta de Gobierno de este Organismo Público Descentralizado Sistema DIF Estatal, en la Décima Primera Sesión Ordinaria, mediante acuerdo Número **A-101-XI-JUN-19**, de fecha 13 de junio del año 2019, así mismo me autorizan para realizar los trámites correspondientes para su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Durango y con base en los siguientes:

#### CONSIDERANDOS:

**PRIMERO:** Que el Sistema para el Desarrollo integral de la familia del estado de Durango, es rector de la asistencia social y coordinador de las acciones que al respecto lleven a cabo los diversos niveles de gobierno y las instituciones públicas, sociales y privadas involucradas y entre sus objetivos prioritarios se encuentra el de proporcionar servicios de asistencia social a menores de edad, personas que sufran violencia familiar, mujeres que sufran violencia de género o se encuentren en estado de gravidez o en estado de abandono.

**SEGUNDO.** - Que las actuales instalaciones de Casa Refugio fueron inauguradas el 06 de marzo del 2009, como un espacio confidencial, seguro, temporal y gratuito, que cuenta con capacidad operativa para brindar los servicios básicos establecidos en la Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, y cuenta con personal de vigilancia que brinda seguridad a las instalaciones y a la población residente, las 24 horas, los 365 días del año; cuenta con habitaciones designadas particularmente para el hospedaje de la población usuaria, considerando el hecho de que a cada familia o usuaria se le designa una habitación de manera exclusiva que garantiza su privacidad; cuenta con espacios exclusivos e individualizados para otorgar atención especializada siendo sus instalaciones completamente funcionales, ya que su diseño está adecuado a procurar el bienestar de las mujeres

víctimas de violencia, sus hijas e hijos albergándoles de manera temporal, cuentan con las áreas y el personal necesarios para procurar una atención integral de calidad, con el objetivo de sanar y revertir los daños causados por la violencia, transformar la condición de las mujeres de víctimas a sobrevivientes y fortalecer su autonomía para lograr su empoderamiento para vivir libre de violencia.

**TERCERO.-** Que en virtud de que la Ley de las Mujeres para una Vida sin Violencia publicada en el Periódico Oficial del estado de Durango mediante decreto Número 68, del periódica No. 53, de fecha 30 de diciembre de 2007, y reformada mediante decreto 76, Periódico Oficial número 26 de fecha 31 de marzo de 2019, tiene por objeto establecer la coordinación entre el Estado, los municipios y los sectores social y privado para prevenir, atender y erradicar la violencia contra la mujer, además, de los principios, instrumentos y mecanismos para garantizar el acceso a las mujeres a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar, conforme a los principios de igualdad y no discriminación; el presente mecanismo tienen como objetivo principal establecer los lineamientos para llevar a cabo las acciones necesarias para la atención coordinada y oportuna de las inconformidades, sugerencias, denuncias o solicitudes por acontecimientos suscitados al interior del Centro Casa Refugio presentadas por las mujeres usuarias, garantizando la transparencia y rendición de cuentas.

**CUARTO.-** Que las bases de la Convocatoria Pública para la Asignación de Subsidios para la Prestación de Servicios de Refugio para Mujeres, sus Hijas e Hijos, que viven violencia extrema y, en su caso, a sus Centros de Atención Externa 2019, Publicada en la página de internet [www.gob.mx](http://www.gob.mx), por la Secretaria de Salud a través de la Subsecretaria de Prevención y Promoción de la Salud, el Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva, con fecha 27 de febrero de 2019 establecen que es obligación de las Instituciones Públicas que cuentan con un refugio, contar con un mecanismo para el seguimiento de quejas, sugerencias y denuncias por acontecimientos suscitados al interior del refugio, según el apartado IV, numeral 1., inciso r, de la mencionada convocatoria.

Por lo anteriormente expuesto y con fundamento en los considerandos previamente señalados tengo a bien emitir para su publicación el siguiente:





## **MECANISMO PARA EL SEGUIMIENTO DE INCONFORMIDADES, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O SOLICITUDES POR ACONTECIMIENTOS SUSCITADOS AL INTERIOR DEL CENTRO CASA REFUGIO**

### **Contenido**

#### **I.- Glosario**

#### **II.- Introducción.**

#### **III.- Objetivo de este mecanismo.**

#### **IV.- Mecanismo para el seguimiento de quejas, sugerencias y denuncias por acontecimientos suscitados al interior de Centro Casa Refugio.**

##### **a) Fase I**

##### **b) Fase II**

##### **c) Fase III**

#### **V.- Anexos**

##### **a) Anexo 1. Carta de derechos para mujeres usuarias, sus hijas e hijos del Centro Casa Refugio.**

##### **b) Anexo 2. Directorio de instancias de gobierno encargadas de protección de sus derechos en caso de que sean vulnerados.**

##### **c) Anexo 3. Formato para describir su queja, sugerencia y/o denuncia.**

##### **d) Anexo 4. Formato de constancia o evidencia documental (Acuse de recibo) para firma de la mujer usuaria.**

##### **e) Anexo 5. Formato de acta de apertura y cierre de buzón.**

## I. Glosario

**Denuncia:** Manifestación de Hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos en ejercicio de sus funciones, por su importancia pueden derivar en el inicio de un procedimiento de responsabilidades administrativas, y por tanto debe remitirse a la Secretaría de Contraloría del Estado de Durango.

**Inconformidad:** Insatisfacción de la Usuaría derivada de las deficiencias, anomalías, carencias o irregularidades, en la realización de trámites o en la prestación de un servicio por parte del servidor público de Casa Refugio, que requiere la instrumentación de acciones preventivas para evitar situaciones similares. Se trata de situaciones que no son graves, o que se encuentran fuera del alcance del servidor público, y que no derivan en un procedimiento de responsabilidades administrativas, pero que requieren su atención y seguimiento.

**Sugerencias:** Propuesta que se presenta con el fin de corregir, agilizar y/o mejorar la calidad de los servicios y/o trámites públicos. Se trata de situaciones que no son graves, o que se encuentran fuera del alcance del servidor público, y que no derivan en un procedimiento de responsabilidades administrativas, pero que requieren su atención y seguimiento.

**Solicitud:** La que se realiza con el propósito de requerir la prestación o la ampliación de la cobertura de un servicio o atención de alguna necesidad en particular. Se trata de situaciones que no son graves, o que se encuentran fuera del alcance del servidor público, y que no derivan en un procedimiento de responsabilidades administrativas, pero que requieren su atención y seguimiento.

**Refugio:** Cuando se haga referencia a Casa Refugio del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Durango.

**Expediente Único:** "Expediente Único del Mecanismo para el seguimiento de inconformidades, sugerencias, denuncias o solicitudes por Acontecimientos suscitados al interior del Centro Casa Refugio

**Expediente Integral:** Al conjunto de documentos relativos a la atención administrativa y multidisciplinaria que recibe determinada usuaria de Casa Refugio.

**Sistema DIF Estatal:** Al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Durango.

## II. Introducción.

Casa Refugio del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del estado de Durango, con el fin de prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres a través del fortalecimiento del trabajo realizado en el Refugio, elabora un

documento que contiene las acciones llevadas a cabo para verificar la entrega de información a las mujeres respecto de los derechos adquiridos por su ingreso a un refugio y, de ser el caso, el seguimiento en caso de inconformidades, sugerencias, denuncias o solicitudes.

### III. Objetivo del mecanismo.

El mecanismo para el seguimiento de quejas, sugerencias y denuncias por acontecimientos suscitados en el interior de Casa Refugio, es una herramienta orientada a establecer la metodología que permita recabar y atender inconformidades, sugerencias, denuncias o solicitudes de las mujeres usuarias sobre los insumos, servicios y atención que se le proporcionan al interior del Refugio, durante su ingreso, permanencia y egreso, así como de las obligaciones inherentes a ambas partes, esto de acuerdo al Modelo Oficial Vigente del Instituto Nacional de las Mujeres, La Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, la Norma Oficial Mexicana relativa a la Violencia familiar, sexual y contra las mujeres NOM 046-SSA2-2005. Criterios para la prevención y atención, Ley para la Atención, Prevención y Erradicación de la Violencia Familiar en el estado de Durango; el cual, a su vez, sirve para garantizar el ejercicio de derechos, así como para elevar la calidad de los servicios que se ofrecen dentro del Refugio.

A través de este Mecanismo se garantiza la entrega de información a las mujeres usuarias, así como la difusión y respeto de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, durante el ingreso, permanencia y egreso; referente a insumos, servicios y atención dentro de Casa Refugio.

Aunado a lo anterior, se brinda la información necesaria a las mujeres, las niñas, niños y adolescentes sobre datos de contacto de aquellas instituciones, ante las cuales y que de acuerdo a sus atribuciones, pueden recurrir en caso de que exista la intención de presentar inconformidades, sugerencias, denuncias o solicitudes, por acontecimientos suscitados durante su ingreso, permanencia y egreso del Centro Casa Refugio.

Las acciones plasmadas en este mecanismo adoptan medidas incluyentes y no discriminativas para las mujeres, niñas, niños y adolescentes.

#### **IV. Mecanismo para el seguimiento de inconformidades, sugerencias, denuncias o solicitudes por acontecimientos suscitados al interior de Casa Refugio.**

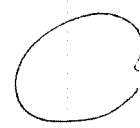
##### **Fase I. Información a Mujeres Usuarias**

Dentro de las primeras 48 horas al ingreso:

- I. Se garantiza a la mujer, sus hijas e hijos el conocimiento de sus derechos, el alcance de cada uno de ellos y los medios o maneras de ejercerlos, mismos que deben ser reforzados durante toda su estancia y al egreso. Se hace entrega de la carta de derechos haciendo una descripción clara de su contenido esto a cargo de un abogado o abogada del refugio. (Anexo 1).
- II. Las mujeres usuarias recibirán un directorio de las instancias de gobierno, ubicadas en la entidad y que por atribución institucional sean las encargadas de la protección de sus derechos. (Anexo 2).
- III. Se proporciona a la mujer usuaria, el formato correspondiente para describir sus inconformidades, sugerencias, denuncias o solicitudes. (Anexo 3).
- IV. Una vez conocidos sus derechos se generará una constancia o evidencia documental. Acuse de recibido. (Anexo 4). Este acuse, deberá ser firmado por la mujer usuaria, la cual deberá integrarse en el expediente integral, en el cual se describa el lugar y la fecha en que se hizo de conocimiento por primera vez la información sobre sus derechos, los de sus hijas e hijos.
- V. Garantizar la existencia de un buzón físico para inconformidades, sugerencias, denuncias o solicitudes en el cual se depositen los escritos de las mujeres usuarias, ubicado en un lugar donde no exista la presencia de cámaras o algún otro elemento que haga posible la identificación posterior de quién introdujo el documento, cuidando la confidencialidad y anonimato para hacerlo.

##### **Fase II. Apertura y cierre del buzón**

- I. El buzón contara con un candado para cierre de la escotilla única de cierre y apertura, cuya llave estará bajo resguardo del o la titular de la Sub Procuraduría de Atención a Grupos Vulnerables de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes;
- II. El buzón se abrirá mínimo una vez al mes, únicamente por el titular de la Subprocuraduría de Atención a Grupos Vulnerables, ante la presencia del Órgano Interno de Control del Sistema DIF Estatal y dos testigos que darán fe de la diligencia;
- III. Se elaborará un acta de apertura y cierre del buzón.



- IV. Una vez requisitada el acta de apertura y cierre, el buzón se cerrará de nuevo ante la presencia del Órgano Interno de Control y los testigos de asistencia, colocando el candado y sellos en calcomanía.
- V. Dicha acta en conjunto con los escritos de inconformidades, sugerencias, denuncias o solicitud que se hallan encontrado en el buzón, deberán integrarse en original debidamente foliados en un expediente único, que se denominara **"Expediente Único del Mecanismo para el seguimiento de inconformidades, sugerencias, denuncias o solicitudes por Acontecimientos suscitados al interior de Casa Refugio"**.
- VI. En el caso de que en la apertura del buzón, se presentara una queja o denuncia de las contempladas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas, esta será turnada de forma inmediata a la Secretaría de Contraloría del Estado de Durango, y a la autoridad competente según sea el caso. Turnando el documento original de la queja, acompañada del acta de apertura de dicho buzón.

**Fase III.** Seguimiento a las inconformidades, sugerencias, denuncias o solicitudes.

En coordinación con el personal designado por la Sub Procuraduría de Atención a Grupos Vulnerables y la Coordinación de Casa Refugio, se proporcionará seguimiento y solución a las inconformidades, sugerencias, denuncias o solicitudes.

Una vez atendida la inconformidad, sugerencia, denuncia o solicitud, se acordara y detallara en minuta, la forma y procedimiento aplicado para ello, debiendo anexarla en original al Expediente Único.


Se señala como obligación, emitir al Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva, copia de las actas levantadas durante las aperturas del buzón, así como de la minuta que incluya las acciones procedentes que se realizaron para la atención de las inconformidades, sugerencias, denuncias o solicitudes manifestadas.

## V. ANEXOS

### Anexo 1

#### **Carta de derechos para mujeres usuarias, sus hijas e hijos de Casa Refugio**

**Casa Refugio.** Tiene como prioridad la atención a la violencia contra las mujeres, sus hijas e hijos, generando acciones de prevención de la violencia, así como la difusión y promoción de los derechos humanos, de la igualdad de género, del acceso a la justicia y del empoderamiento de las mujeres.



Casa Refugio busca, lograr una sana convivencia, respetuosa, constructiva, en armonía e incluyente para proteger y garantizar el cumplimiento de los derechos de las mujeres, niñas y niños que se encuentran al interior de Centro Casa Refugio.

**Casa Refugio**, es un espacio confidencial, seguro y cálido que permite a las mujeres y en su caso, sus hijas e hijos, ejercer su derecho a una vida libre de violencia. Este espacio brinda a las mujeres, sus hijas e hijos atenciones especializadas y servicios de manera gratuita, como parte del derecho a recibir atención integral por encontrarse en una situación de violencia.

### D E R E C H O S

Durante tu estancia dentro del Centro Casa Refugio tienes **derecho** a:

- I. Ingresar, permanecer y egresar del Refugio voluntariamente, por lo que bajo ninguna circunstancia se te podrá mantener en este espacio en contra de tu voluntad;
- II. Si tienes hijas y/o hijos y así lo decides, podrán acudir contigo al refugio y gozarán de los mismos derechos que tú;
- III. Recibir gratuitamente atención especializada basada en un modelo de atención integral por personal profesionista con enfoque de derechos humanos y perspectiva de género evitando así toda clase violencia, maltrato o abusos institucionales dentro del refugio.
- IV. Ser tratada por el personal del refugio de manera digna y respetuosamente, con estricto apego a los derechos humanos, con dignidad, libertad, calidad y calidez, respetando su cultura, identidad y condiciones sociales y/o cualquier otra.
- V. Recibir la atención necesaria en coordinación con instancias de los tres niveles de gobierno para tu recuperación física y psicológica, que te permita participar plenamente en la vida pública, social y privada;
- VI. Estar en un espacio seguro y confidencial;
- VII. Recibir atención y asesoría jurídica de manera gratuita, así como información de las instituciones encargadas de prestarlas.
- VIII. Recibir atención dentro del Refugio por personal capacitado y especializado que te brinde la información necesaria que decidas sobre las opciones de atención que requieres.
- IX. Recibir durante la estancia en el refugio los servicios de hospedaje, alimentación, vestido y calzado, así como atención a la salud, apoyo psicológico, asesoría jurídica, programas reeducativos integrales a fin de promover tu participación en la vida pública, social y privada.

- X. Contar con capacitación para adquirir conocimientos para el desempeño de una actividad laboral, y bolsa de trabajo, con la finalidad de que puedas tener una actividad laboral remunerada en caso de que lo solicites y decidas;
- XI. Recibir acciones de prevención de la violencia durante tu estancia y un plan de seguridad al egreso del Centro Casa Refugio;
- XII. Recibir educación preescolar, primaria, secundaria y media superior;
- XIII. Permanecer de manera voluntaria en el Refugio, hasta por un periodo de tres meses, más o menos, dependiendo de tus propias necesidades;
- XIV. Decidir no aceptar procedimientos de mediación o conciliación;
- XV. Manifestar tus opiniones, comentarios, sugerencias, quejas y requerimientos sobre situaciones que vulneren tus derechos durante tu estancia y egreso del refugio, lo cual podrás hacer de manera anónima mediante el buzón que está instalado para este fin;
- XVI. Realizar las llamadas telefónicas y de larga distancia que sean necesarias para tu proyecto de vida, previa valoración del riesgo y autorización de la coordinadora del refugio.
- XVII. Tomar tus decisiones desde la información científica y formal que se te brinde en el refugio, dentro de tu proceso de atención integral;
- XVIII. Recibir información sobre tus derechos y las instituciones que te pueden brindar atención a la violencia.
- XIX. Identificar con claridad que en el caso de presentarse una falta grave en contra tuya por parte del personal del refugio, se dará parte a la Secretaría de Contraloría del Estado de Durango.

**Instancia a las que puedes recurrir cuando tengas necesidad de presentar una inconformidad, sugerencia, denuncia o solicitud correspondiente a la operación del centro Casa Refugio.**

Instituciones Federales

- *Comisión Nacional de Derechos Humanos*  
Dirección de Quejas y Orientación  
Teléfono (01) 56 81 81 25 ext. 1393  
Subdirección de Atención al Público  
Teléfono (01) 55 21 01 36 ext. 4210  
Lada gratuita 01 800 718 2768

- *Comisión Ejecutiva a Atención a Víctimas*  
Atención a la Ciudadanía a lada gratuita 01 800 842 84 62

- *Comisión para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres de la Secretaría de Gobernación.*

Línea telefónica "Háblalo"

Lada gratuita 01 800 4225256 (háblalo)

### Instituciones Estatales

- *Comisión Estatal de Derechos Humanos*

Calle Cerro Gordo 32

Editicio Del Bosque (piso 1 y 2)

Lomas del Parque

Durango, Dgo

Teléfono 618 130 19 70

- *Instituto Estatal de la Mujeres*

Calle Zaragoza no. 526 sur

Zona centro

Durango, Dgo

Teléfono 618 827 09 06

- *Procuraduría de Protección de niñas, niños y adolescentes*

Blvd. José María Patoni no. 105

Predio Rustico la Tinaja y los Lugos

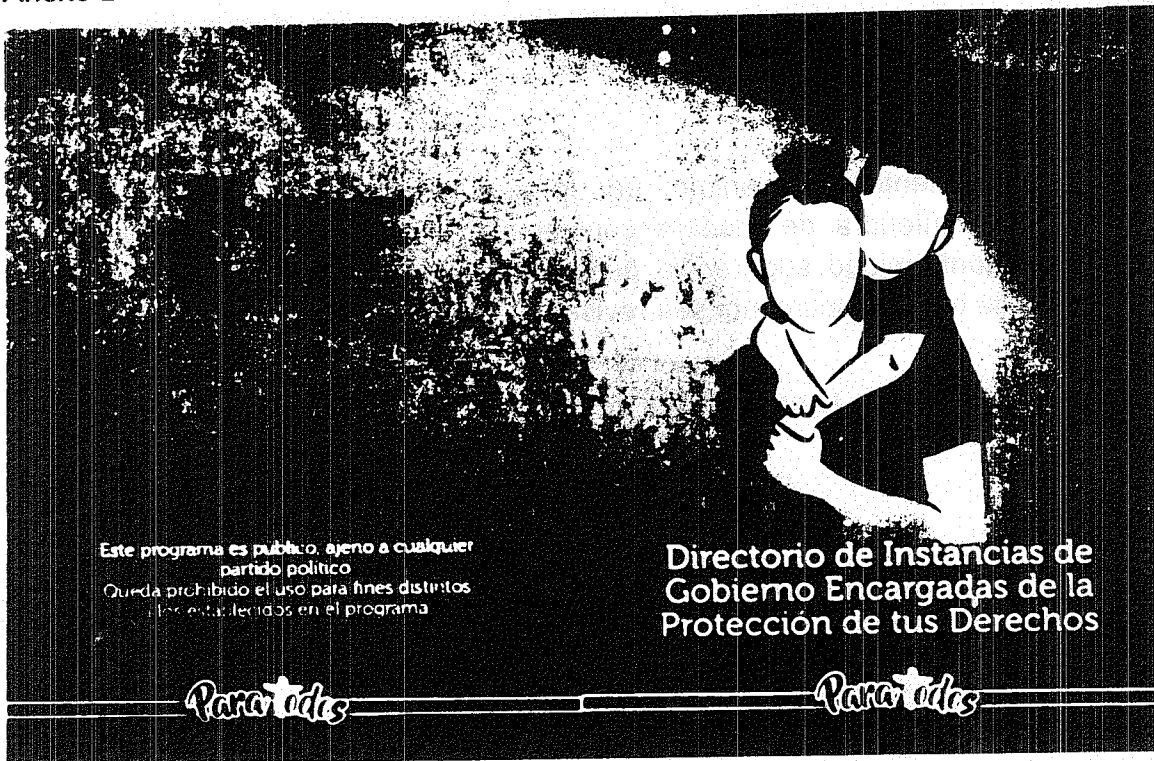
Durango, Dgo

Teléfono 618 137 92 97

C



## Anexo 2



Este programa es público, ajeno a cualquier partido político.  
Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa.

**Directorio de Instancias de Gobierno Encargadas de la Protección de tus Derechos**

*Para todos* *Para todos*



**DIRECTORIO DE INSTANCIAS, UBICADAS EN LA CIUDAD DE DURANGO, DGO., ENCARGADAS DE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS MUJERES Y SUS HIJOS E HIJAS, QUE INGRESAN A REFUGIO TEMPORAL DEL DEF. ESTATAL DURANGO**

- 📍 **COMISION ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS**  
Calle Cerro Gordo 32  
Edificio El Bosque (Piso 1 y 2)  
Lomas del Parque  
Durango, Dgo.  
📞 Teléfono: 618 130 19 70 y 618 130 19 70  
📞 Sin costo: 01800 170 55 55

- 📍 **INSTITUTO DE LA MUJER DURANGUENSE**  
Calle Zaragoza No. 526 Sur  
Zona Centro  
Durango, Dgo.  
📞 Teléfono: 618 827 09 06

- 📍 **PROCURADURIA DE PROTECCION DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES**  
Blvd. José María Patoni esquina con calle Abetos s/n  
Pracc. El Tule  
Durango, Dgo.  
📞 Teléfono: 618 137 92 97

## INSTITUCIONES NACIONALES

- 📞 **CENTRO NACIONAL DE EQUITAD DE GÉNERO Y SALUD REPRODUCTIVA (CNECySR)**  
Teléfono: 01 800 6283 762

- 📞 **CENTRO DE REQUERIMIENTO Y ATENCIÓN CIUDADANA DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
Teléfono: 01 800 008 5400



*Para todos*

C

## Anexo 3

**Formato para descripción inconformidades, sugerencias, denuncias o solicitudes.**

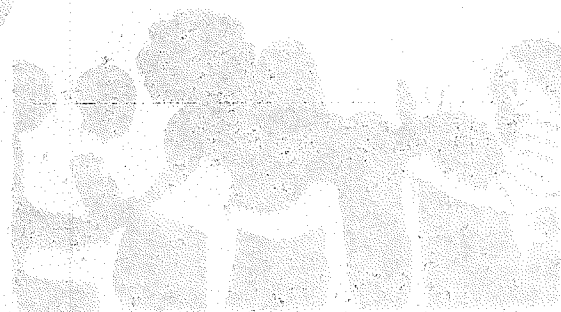
El presente documento es anónimo, por lo que la información que en ella manifiestes se mantendrá de manera confidencial. Te solicitamos manifiestes libremente tu inconformidad, sugerencia, denuncia o solicitud. Por favor, llena todos los datos a fin de que tu documento sea revisado y se le dé seguimiento.

Hechos que te motivaron la presentar la queja, sugerencia y denuncia

Fecha en que sucedieron los hechos

Personal involucrado

Breve narración de lo sucedido o de la conducta



C

## Anexo 4

## ACUSE DE RECIBIDO

**Carta de derechos para mujeres usuarias, sus hijas e hijos de Casa Refugio,**

Yo \_\_\_\_\_, que decidí ingresar voluntariamente a Casa Refugio Esperanza el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_ en compañía de mis hijas e hijos de nombres \_\_\_\_\_.

Por lo que con fecha del \_\_\_\_\_, firmo de conformidad sin que medie presión alguna, este acuse.

Haciendo constar entonces que he recibido a mi ingreso a este refugio:

- 1.- La "Carta de Derechos para Mujeres usuarias, sus hijas e hijos".
- 2.- Formato para la presentación de la queja, sugerencia o denuncia.
- 3.- El directorio de instancias encargadas de la protección de sus derechos en caso de que sean vulnerados durante el proceso de ingreso, permanencia y egreso.

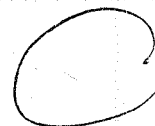
**Atentamente,**

\_\_\_\_\_  
Firma de la usuaria

**Testigos**

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma de la Profesionista

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma Coordinadora del Refugio



## Anexo 5

## ACTA DE APERTURA Y CIERRE DE BUZON

En Victoria de Durango, Dgo., siendo las \_\_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, estando presentes en las oficinas que ocupa Casa Refugio Esperanza, ante la presencia del \_\_\_\_\_, titular de la Sub Procuraduría de Atención a Grupos Vulnerables de la PPNNA, así como de \_\_\_\_\_ titular del Órgano Interno de Control, de conformidad con lo establecido en los lineamientos para la instauración del Mecanismo para el Seguimiento de Inconformidades, Sugerencias, Denuncias o Solicitudes por Acontecimientos Suscitados al Interior del Centro Casa Refugio, se procede a la apertura del "Buzón de quejas" ubicado en las instalaciones del Refugio, bajo la siguiente agenda de trabajo:

- Apertura del buzón por el representante del o la titular de la Sub Procuraduría de Atención a Grupos Vulnerables de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Conteo físico de los formatos de descripción de inconformidades, sugerencias, denuncias o solicitudes.
- Detalle del contenido de los formatos obtenidos en la presente Acta.
- Observaciones.

Cantidad de formatos obtenidos en el buzón	Observaciones	Se instaló cintillo y etiqueta registro al cierre	
		Si	No

- Sin otro asunto que tratar, siendo las \_\_\_\_\_ horas, se da por concluida la presente acta de Apertura-Cierre de Buzón de quejas, sugerencias y denuncias por acontecimientos suscitados al interior de Casa Refugio Esperanza, levantándose por duplicado la presente acta; entregando un original en poder de el/la titular de la Sub Procuraduría de Atención a Grupos Vulnerables de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
**Por la Sub Procuraduría de Atención a Grupos Vulnerables**

\_\_\_\_\_  
**Por el Órgano Interno de Control**

**Testigo de Asistencia**

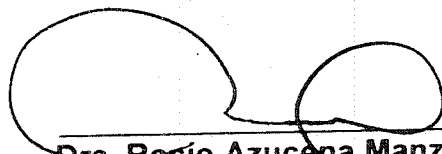
**Testigo de Asistencia**

**TRANSITORIOS**

**UNICO.** El presente Mecanismo para el Seguimiento de Inconformidades, Sugerencias, Denuncias o Solicitudes por Acontecimientos Suscitados al Interior del Centro Casa Refugio, entrará en vigor a partir de su publicación en el Periódico Oficial de Gobierno del Estado de Durango.

Victoria de Durango, Dgo., a 11 de julio de 2019

FIRMA



**Dra. Rocío Azucena Manzano Cháidez**  
Directora General de DIF Estatal y Secretaria  
Técnica de Junta de Gobierno.

# LINEAMIENTOS PARA EL OPERATIVO DE ASISTENCIA SOCIAL A FAMILIAS VULNERABLES

El presente documento tiene como finalidad establecer los lineamientos para el operativo de asistencia social a familias vulnerables en el Estado de Durango, con el fin de garantizar la atención oportuna y adecuada a las familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Este documento se elabora en cumplimiento de lo establecido en la Ley de Asistencia Social del Estado de Durango, en concordancia con la Ley de Protección Social del Estado de Durango, y en apego a los lineamientos establecidos en el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022, así como a los lineamientos establecidos en el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2016.

## LINEAMIENTOS

El presente documento tiene como finalidad establecer los lineamientos para el operativo de asistencia social a familias vulnerables en el Estado de Durango, con el fin de garantizar la atención oportuna y adecuada a las familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Este documento se elabora en cumplimiento de lo establecido en la Ley de Asistencia Social del Estado de Durango, en concordancia con la Ley de Protección Social del Estado de Durango, y en apego a los lineamientos establecidos en el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022, así como a los lineamientos establecidos en el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2016.

El presente documento tiene como finalidad establecer los lineamientos para el operativo de asistencia social a familias vulnerables en el Estado de Durango, con el fin de garantizar la atención oportuna y adecuada a las familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Este documento se elabora en cumplimiento de lo establecido en la Ley de Asistencia Social del Estado de Durango, en concordancia con la Ley de Protección Social del Estado de Durango, y en apego a los lineamientos establecidos en el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022, así como a los lineamientos establecidos en el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2016.

## **“LINEAMIENTOS PARA EL OPERATIVO DE ASISTENCIA SOCIAL A ZONAS VULNERABLES”**

Dra. Rocío Azucena Manzano Cháidez, Directora General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Durango, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 29 y 34 fracciones I, VII y XI de la Ley de Asistencia Social del Estado de Durango y artículo 7 fracción XX del Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Durango, artículos 25 fracciones X, 27 fracción III, XII y demás relativos de la Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Durango, tengo a bien a presentar los **Lineamientos para el “Operativo de Asistencia Social a Zonas Vulnerables”**, que mediante acuerdo No. A-102-XI-JUN-19, de fecha 13 de junio del año 2019, aprobado en la Decimo Primera Sesión Ordinaria de Junta de Gobierno del Organismo Público Descentralizado del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Durango, donde me autorizan para realizar los trámites correspondientes para su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Durango y con base en los siguientes:

### **CONSIDERANDOS:**

**PRIMERO.** El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Durango, es un Organismo Público Descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, conforme lo establece el artículo tercero de la Ley de Asistencia Social del Estado de Durango, asimismo se encuentra sectorizado a la Secretaría de Salud del Gobierno del Estado de Durango, conforme lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Salud del Estado de Durango.

**SEGUNDO.** Para el cumplimiento de sus atribuciones, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Durango, ha implementado diversos apoyos de carácter social que tienen como premisa contribuir a un desarrollo igualitario de la comunidad, enfocado a la atención de quienes más necesitan de los beneficios, conforme se establece en los artículos 10 y 11 de la Ley de Asistencia Social del Estado de Durango.

**TERCERO.** Con el propósito de contribuir a lo enunciado en el Segundo Considerando, se han instrumentado los **Lineamientos para el “Operativo de Asistencia Social a Zonas Vulnerables”**, enmarcado en el Segundo Eje Rector **“Gobierno con Sentido Humano y Social”** del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022, que está a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Durango, y es ejecutado en coordinación y con el apoyo de las Secretarías del Gobierno del Estado y Organismos Públicos Descentralizados que conforman la Administración Pública Federal y Estatal, como una



acción concreta para colaborar en el apoyo a la población que se encuentre en las zonas consideradas vulnerables o en situación de pobreza extrema y marginación del Estado de Durango, conforme a los datos proporcionados por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y Consejo Nacional de Población (CONAPO).

**CUARTO.** Para otorgar los apoyos es necesario implementar los **Lineamientos para el "Operativo de Asistencia Social a Zonas Vulnerables"**, en favor de los sujetos proclives que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad o en situación de pobreza extrema y marginación, para que la asistencia social que se brinde sea de manera clara y transparente, por lo que resulta necesario contar con lineamientos para establecer los procedimientos en su ejecución.

Por lo anteriormente expuesto y con fundamento en los considerandos previamente señalados tengo a bien emitir para su publicación los siguientes:

## **LINEAMIENTOS PARA EL "OPERATIVO DE ASISTENCIA SOCIAL A ZONAS VULNERABLES"**

### **OBJETIVO GENERAL**

Brindar gratuitamente apoyos de manera integral a la población en condiciones de vulnerabilidad o en situación de pobreza extrema y marginación del estado de Durango, y con ello atender las necesidades básicas de alimentación, abrigo, así como brindar apoyo con productos de limpieza y aseo personal, pañales desechables, láminas, madera, hule, muebles, utensilios de cocina y pintura a niñas, niños, adolescentes, mujeres, adultos mayores, hombres y grupos indígenas, que se encuentren en situación de vulnerabilidad o pobreza extrema y marginación, buscando privilegiar la atención de los sectores más desprotegidos.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1 Otorgar gratuitamente apoyos con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de las niñas, niños, adolescentes, mujeres, adultos mayores, hombres y grupos indígenas que habitan en los 39 Municipios del Estado de Durango, en las zonas que se encuentren en condiciones registradas como alto y muy alto grado de vulnerabilidad y en situación de pobreza extrema y marginación, el cual consistirá en la entrega de paquetes alimentarios, productos de limpieza y aseo personal, pañales desechables, leche, alimentos calientes, suplemento alimenticio

fortificado, agua, ropa, cobijas, calzado, colchonetas, catres, láminas, madera, hule, muebles, utensilios de cocina y pintura, según las necesidades de las zonas.

### LINEAMIENTOS GENERALES

1. La estrategia para coordinar la ejecución de los Lineamientos para el **"Operativo de Asistencia Social a Zonas Vulnerables"** será responsabilidad de la Dirección General del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Durango.
2. Para la aplicación y ejecución de los presentes **Lineamientos**, se realizará en coordinación y con el apoyo de las Secretarías y Organismos Públicos Descentralizados que conforman la Administración Pública Estatal, así como las instancias públicas que se sumen y la sociedad civil que tenga interés en contribuir al logro de los objetivos.
3. Consistirá en que servidores públicos de la Administración pública Estatal, así como las instancias públicas que se sumen y la sociedad civil que tenga interés en contribuir al logro de los objetivos, coordinados y acompañados por personal adscrito al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Durango, hará entrega de apoyos consistentes en: paquetes alimentarios, productos de limpieza y aseo personal, pañales desechables, leche, alimentos calientes, suplemento alimenticio fortificado, agua, ropa, cobijas, calzado, colchonetas, catres, láminas, madera, hule, muebles y pintura, según sea la necesidad de la Zona, en los 39 Municipios del Estado, de forma directa y personal, en cualquier momento o cuando se requiera, activando el operativo a través de un plan estratégico que permita abarcar la Zona o Zonas vulnerables o situación de pobreza extrema, durante el periodo del 13 de junio al 31 de diciembre de 2019 y del 01 de enero al 31 de diciembre de cada año subsecuente.
4. La entrega de los apoyos es de manera gratuita.

Para ser beneficiario de los apoyos para **Zonas Vulnerables y/o en Situación de Pobreza Extrema y Marginación**, se deberán cubrir los siguientes requisitos:

1. Vivir en las comunidades y/o localidades de alto y muy alto grado de marginación, consideradas zonas vulnerables o en situación de pobreza extrema por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y Consejo Nacional de Población (CONAPO).



2. Se entregará únicamente por familia paquete alimentario, productos de limpieza y aseo personal, colchonetas, catres, láminas, madera, hule, muebles y pintura.
3. En el caso de que no se cuente con ningún programa de asistencia social por parte del Estado, se tomarán las medidas necesarias para integrar a los programas existentes del Estado, de igual manera se buscara el acercamiento con las dependencias federales competentes para que sean incluidos en sus programas.

### PARTICIPANTES

Los servidores públicos que participarán en la ejecución de lo establecido en los presentes Lineamientos para el **"Operativo de Asistencia Social a Zonas Vulnerables"** serán de:

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Durango, las Secretarías del Gobierno del Estado y Organismos Públicos Descentralizados que conforman la Administración Pública Estatal, así como las instancias públicas que se sumen y la sociedad civil que tengan interés en contribuir al logro de los objetivos, para suministrar los apoyos a los grupos en zonas de vulnerabilidad o en situación de pobreza extrema y marginación, cumpliendo con la finalidad del Operativo en mención, siempre en apego a los presentes lineamientos y demás normatividad aplicable.

### COBERTURA

1. El apoyo está destinado a la población de los 39 Municipios del Estado de Durango, que se encuentre en estado de vulnerabilidad o en situación de pobreza extrema y marginación.

### PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE APOYOS

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Durango, las Secretarías del Gobierno del Estado y Organismos Públicos Descentralizados que conforman la Administración Pública Estatal, así como las instancias públicas que se sumen y de la sociedad civil que tengan interés en contribuir, harán la entrega de apoyos para las **Zonas Vulnerables y/o en Situación de Pobreza Extrema y Marginación**, a beneficiarios que se encuentren en situación de vulnerabilidad o situación de pobreza extrema o marginación, en las zonas establecidas por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y Consejo Nacional de Población

(CONAPO), los cuales consistirán en: paquetes alimentarios, productos de limpieza y aseo personal, pañales desechables, leche, alimentos calientes, suplemento alimenticio fortificado, agua, ropa, cobijas, calzado, colchonetas, catres, láminas, madera, hule, muebles, utensilios de cocina y pintura que conforman los apoyos para las **Zonas Vulnerables y/o en Situación de Pobreza Extrema y Marginación** en las diferentes comunidades de los municipios del Estado de Durango, al momento que se requiera.

### OBLIGACIONES, DIFUSIÓN Y TRANSPARENCIA

Cabe puntualizar que será una medida preventiva y como parte de las obligaciones que deberán de realizar los Servidores Públicos involucrados en la operación y ejecución de los apoyos sociales, Organismos Públicos Descentralizados y Entidades Sectorizadas conjuntamente con la Sociedad Civil y las Autoridades Electorales, ello con la finalidad de:

1. Prevenir que los recursos públicos no se utilicen para fines distintos a los establecidos en los presentes Lineamientos, en especial en la incidencia del voto.
2. Dar mayor transparencia en la entrega de los apoyos, al realizarlos de manera directa a los beneficiarios.
3. Suspender la propaganda gubernamental cuando así lo indique la legislación aplicable, y
4. Evitar infringir la normativa penal, administrativa y electoral.

En la operación y ejecución de los recursos estatales de carácter financieros, humanos y materiales destinados a los apoyos para las **Zonas Vulnerables y/o en Situación de Pobreza Extrema y Marginación**, se deberán observar y atender las medidas que emita la Secretaría de Contraloría del Estado, para coadyuvar a que no sean utilizados con fines políticos en el desarrollo de procesos electorales Federales, Estatales y Municipales, mediante la aplicación de los principios que rigen el servicio público en materia de transparencia, combate a la corrupción y rendición de cuentas, con la finalidad de que se garantice que los recursos financieros, materiales y humanos, sean utilizados exclusivamente para los fines que tienen legalmente establecidos.

La publicidad y promoción de los apoyos para las **Zonas Vulnerables y/o en Situación de Pobreza Extrema y Marginación**, deberán incluir la siguiente leyenda:

*"Este Apoyo es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este apoyo con fines políticos, electorales, de lucro y otros*

*distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos establecidos deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente".*

En cuanto a la publicidad en medios electrónicos, impresos, complementarios o de cualquier otra índole, vinculados con los Programas de comunicación social, se deberá incluir la siguiente leyenda:

*"Este Apoyo es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal".*

### TRANSPARENCIA

Estos Lineamientos para el "Operativo de Asistencia Social a Zonas Vulnerables" se publicarán en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Durango y tendrán una vigencia del 13 de junio al 31 de diciembre de 2019 y del 01 de enero al 31 de diciembre de cada año subsecuente.

### QUEJAS Y DENUNCIAS

Quienes resulten beneficiados con los apoyos para **Zonas Vulnerables y/o en Situación de Pobreza Extrema y Marginación** pueden presentar sus inconformidades, quejas y denuncias ante las instancias correspondientes sobre cualquier hecho, acto u omisión que produzca o pueda producir daños al ejercicio de sus derechos establecidos en los presentes lineamientos o contravengan sus disposiciones y de la demás normatividad aplicable.

- a) En el Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Durango  
Teléfonos: 618-137-91-51 y 618-137-91-52  
Correo electrónico: dif@durango.gob.mx  
Domicilio: Boulevard José María Patoni, número 105, fraccionamiento Predio Rustico la Tinaja y los Lugos, código postal 34217, de ésta ciudad de Durango, Dgo.
- b) En la Secretaría de Contraloría del Estado de Durango  
Teléfonos: 618-137-72-00  
En la página <http://contraloria.durango.gob.mx/sistema-de-denuncias/>  
Domicilio: Calle Pino Suárez, número 1000, Zona Centro, código postal 34000, Durango, Dgo.
- c) En el Órgano Interno de Control en el Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Durango

Teléfonos: 618-137-91-20 y 618-137-91-21

Correo electrónico: oic.dif@durango.gob.mx

Domicilio: Boulevard José María Patoni, número 105, Predio Rustico la Tinaja y los Lugos, código postal 34217, Durango, Dgo.

Las quejas y denuncias de la ciudadanía derivadas de irregularidades en la operación de los Lineamientos para el **"Operativo de Asistencia Social a Zonas Vulnerables"**, podrán ser de manera anónima o personalmente y podrán presentarse por escrito, por comparecencia del beneficiario, por correo electrónico o vía telefónica y deberá proporcionar los siguientes datos: nombre del servidor público, área de adscripción, objeto de la denuncia.

## **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS APOYOS SOCIALES**

### **DERECHOS**

Toda persona tiene derecho a participar y a beneficiarse de los apoyos de asistencia social, de acuerdo con los principios rectores de asistencia social y para quienes van dirigidos, en los términos establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en Leyes locales del Estado, así como:

Recibir la información necesaria de manera clara y oportuna para ser beneficiario de los apoyos.

Recibir el apoyo tal como se establece en estos **Lineamientos para el "Operativo de Asistencia Social a Zonas Vulnerables"**.

### **OBLIGACIONES**

1. Cumplir puntual y ordenadamente con el objeto de los presentes Lineamientos, realizando las actividades debidas y poder brindar las atenciones establecidas.
2. Guardar el orden y respeto debidos a las indicaciones que se establezcan.

## INTERPRETACIÓN

La interpretación de los Lineamientos para el “Operativo de Asistencia Social a Zonas Vulnerables” para efectos administrativos, estarán a cargo del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Durango, así como de la Secretaría de Contraloría del Estado de Durango, en el ámbito de sus respectivas competencias.

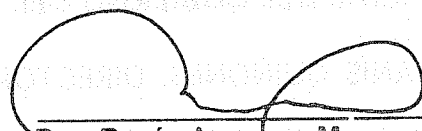
## TRANSITORIOS

**PRIMERO.** Los presentes Lineamientos entrarán en vigor a partir del día 13 de junio de 2019.

**SEGUNDO.** Los Lineamientos para el “Operativo de Asistencia Social a Zonas Vulnerables”, estarán vigentes hasta en tanto no sea publicados otros Lineamientos que derogue al presente, pudiendo hacer modificaciones que faciliten su operatividad, las cuales deberán ser aprobadas por Junta de Gobierno de DIF Estatal y publicadas en el Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Durango.

Victoria de Durango, Dgo., a 11 de Julio de 2019

FIRMA



**Dra. Rocío Azucena Manzano Cháidez**  
Directora General de DIF Estatal y Secretaria  
Técnica de Junta de Gobierno.



**PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO**

**ARQ. ADRIÁN ALANÍS QUIÑONES, DIRECTOR GENERAL**

Profesora. Francisca Escarcega N° 208, colonia del Maestro, Durango, Dgo. C.P. 34240

**Dirección del Periódico Oficial**

**Tel: 137-78-00**

*Dirección electrónica: <http://secretariageneral.durango.gob.mx>*

*Impreso en los Talleres Gráficos del Gobierno del Estado*