DIF
ESTATAL TLAXCALA

Lineamientos para la Prestación de Servicios del Programa "Voces que Defienden."

2025

Área responsable:	Dirección de Atención a Grupos Prioritarios
Unidad Ejecutora:	Departamento de Atención a Población en Situación de Vulnerabilidad
Proyecto:	68-1W Unidad de Procuración de Derechos
Vigencia del programa:	2025

Índice

Introducción 1

Glosario 2

Siglas 3

Objetivo 3

Requisitos 4

Características de los servicios 5

A. Tipo de servicios 5

Mecánica de operación 7

1. Proceso para brindar el servicio 7

2. Mecanismo de atención 9

Transparencia 13

Quejas, denuncias y solicitudes de información 13

Introducción

El gobierno del Estado de Tlaxcala, comprometido con el desarrollo humano y la justicia social, implementa diversas estrategias y programas a través del Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia (SEDIF) para brindar asistencia social a personas y familias en situación de vulnerabilidad. Estos esfuerzos buscan garantizar su protección, bienestar e integración plena, fomentando una sociedad más inclusiva y equitativa.

En este marco, el Departamento de Atención a Población en Situación de Vulnerabilidad del SEDIF desempeña un papel crucial al brindar asesoría en áreas clave como la jurídica, psicológica y de trabajo social. Su labor se centra en atender a grupos prioritarios, como personas adultas mayores, personas adultas con discapacidad y/o con problemas o condición mental, quienes, debido a factores individuales o la combinación de diversas circunstancias adversas requieren atención especializada y el apoyo del Estado para superar sus dificultades y lograr su desarrollo integral.

Los presentes Lineamientos establecen los criterios, mecanismos y procedimientos que rigen el funcionamiento del programa Voces que Defienden del proyecto 68-1W Unidad de Procuración de Derechos del Departamento de Atención a Población en Situación de Vulnerabilidad.

Glosario

Para los efectos de las presentes Lineamientos se entenderá por:

Abandono: quien deja en desamparo a una persona enferma o un adulto mayor y tiene la obligación de cuidarla.

Discriminación: es toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades.

Negación de derechos: Negar de manera injustificada un derecho, ya sea de forma directa o indirecta, es una situación que vulnera el derecho a la igualdad y no discriminación de las personas.

Persona adulta con algún problema o condición mental: persona que cuente con dieciocho años o más de edad y que presente un estado alterado de salud mental (desde el nacimiento, como resultado de una enfermedad o de un trastorno mental y del comportamiento, lesión o proceso de envejecimiento), que dificulta a la persona a participar en actividades de la vida social comunitaria e interactuar con otras personas de manera adecuada para el contexto y su entorno social (por ejemplo, familia, escuela, trabajo, vecinos, etcétera). El estado alterado de salud mental incluye padecimientos como autismo, síndrome de Down, esquizofrenia, retraso mental (leve o grave), etcétera.

Persona adulta con discapacidad: persona que cuente con dieciocho años o más de edad con deficiencias físicas o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás. Tiene mucha dificultad o no pueden hacer al menos una de las actividades de la vida diaria como: ver, oír, caminar, recordar o concentrarse, bañarse, vestirse o comer, hablar o comunicarse.

Persona adulta mayor (PAM): aquella que cuente con sesenta años o más de edad y que se encuentre domiciliada o en tránsito en el territorio estatal.

Violencia: cualquier acción u omisión que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o cualesquiera otras formas análogas que lesionen o sean susceptibles de dañar la dignidad, integridad o libertad.

Siglas

DAPSV: Departamento de Atención a Población en Situación de Vulnerabilidad.
PADPCM: Persona adulta con discapacidad y/o con algún problema o condición mental
PAM: Persona Adulta Mayor
SEDIF: Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia.
SMDIF: Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia.

Objetivo

Contribuir, desde el ámbito estatal, a la protección y restitución de los derechos de las personas adultas mayores, personas adultas con discapacidad y/o con alguna condición o problema de salud mental que enfrentan situaciones de abandono, violencia, discriminación o negación de derechos, mediante una atención integral brindada por una unidad multidisciplinaria especializada. Esta atención comprende servicios psicológicos, jurídicos y de trabajo social, así como la implementación de acciones de detección, prevención, intervención y canalización de casos.

Requisitos

Para asesoría y visita domiciliaria	Tantos
1. Solicitud de atención (Formato de solicitud de atención).	Original
2. Identificación oficial vigente, con fotografía.	Una copia simple
3. CURP actualizada (3 meses)	Una impresión
4. De tratarse de persona con discapacidad y/o problema o condición mental: a. Credencial de discapacidad; o b. Documento expedido por dependencia de salud pública estatal o paraestatal emitido del año en curso, el cual deberá especificar lo siguiente: • Nombre completo del paciente • Diagnóstico (donde se especifique que presenta	Una copia simple

Para representación coadyuvante	Tantos
1. Solicitud emitida por Autoridad Judicial.	Original

algún tipo de discapacidad y/o problema o condición mental) • Nombre, firma y cédula profesional del médico	

Características de los servicios

A. Tipo de servicios

a. Asesoría	Descripción
Jurídica	Se brindará en razón y en la materia que lo amerite, sin representación legal, excepto los que sean solicitados por una autoridad competente respecto a representación coadyuvante, tutela y curatela de personas adultas incapaces.
Psicológica	Se realiza una valoración psicológica de primer contacto con el propósito de identificar algún deterioro cognitivo, mental y/o emocional de la persona adulta mayor, personas adultas con discapacidad y/o con algún problema o condición mental. El objetivo es distinguir el deterioro cognitivo y mental del beneficiario, así como la posible necesidad de iniciar algún tratamiento y canalizarlo a las áreas que puedan ofrecer el servicio que corresponda.
Trabajo Social	Se realiza una entrevista a la persona adulta mayor, persona con discapacidad y/o con algún problema o condición mental (PAM o PADPCM) con el objetivo de

	identificar sus condiciones de vida, entorno social y económico y la de sus familiares. Cuando sea requerido por alguna autoridad competente permite evaluar su contexto social para identificar posibles situaciones de abandono, violencia, negación de derechos y/o discriminación, además, se busca promover la integración de la PAM o PADPCM en su núcleo familiar
b. De asistencia	**Descripción**
Visita domiciliaria	Se realiza en los domicilios de las personas adultas mayores, personas adultas con discapacidad y/o con algún problema o condición mental que así lo requieran con el fin de verificar y observar el ambiente familiar y el entorno social en que se desarrolla.
Representación coadyuvante	La finalidad es observar el respeto de los derechos a la igualdad y a la no discriminación, a la legalidad, a la seguridad jurídica y de acceso efectivo a la justicia de las personas adultas mayores, personas adultas con discapacidad y/o con algún problema o condición mental que son parte en un procedimiento ante órganos jurisdiccionales competentes.

Mecánica de operación

1. Proceso para brindar el servicio

A. **Cuando una Persona Adulta Mayor o persona adulta con discapacidad y/o problema o condición mental solicita atención al SEDIF**

a. Acudir a las instalaciones del Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia (SEDIF), al Departamento de Atención a Población en Situación de Vulnerabilidad, ubicadas en calle José Ma. Morelos No. 4, Colonia Centro, C.P. 90000, Tlaxcala, Tlaxcala.

b. El o la profesional en trabajo social del grupo multidisciplinario recibe a la PAM o PAD y verifica su identidad, y escucha el caso.

c. Si el caso es competencia del DAPSV y la persona solicitante presenta la documentación requerida, un equipo multidisciplinario, integrado por profesionales en derecho, trabajo social y psicología, realizará las entrevistas necesarias, brindará atención y dará seguimiento y acompañamiento.

d. Si el caso no es competencia del DAPSV, la petición no es viable o no se cuenta con la documentación requerida, el personal lo notificará a la persona solicitante y la orientará sobre otras instancias o alternativas disponibles.

B. Cuando persona distinta solicita asistencia social para la PAM o PADPCM

a. Acudir a las instalaciones del Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia (SEDIF), al Departamento de Atención a Población en Situación de Vulnerabilidad, ubicadas en calle José Ma. Morelos No. 4, Colonia Centro, C.P. 90000, Tlaxcala, Tlaxcala.
b. El o la profesional en trabajo social del grupo multidisciplinario recibe a la persona solicitante y verifica su identidad.
c. El o la profesional en trabajo social entrevista a la persona solicitante, en presencia de profesionales en derecho y psicología, para conocer la problemática que presuntamente enfrenta la PAM o la PADPCM.
d. Si el caso es competencia del DAPSV, se le dará seguimiento.
e. Si el caso no es competencia del DAPSV y la petición no es viable, el personal que atendió a la persona solicitante le notificará y orientará sobre otras instancias o alternativas.

C. Cuando una autoridad competente solicite brindar atención a una PAM o PADCPM vía oficio

a. Acudir a las instalaciones del Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia (SEDIF), ubicadas en calle José Ma. Morelos No. 5, Colonia Centro, C.P. 90000, Tlaxcala, Tlaxcala y presentar oficio ante Oficialía de Partes.
b. La Oficialía de Partes del SEDIF, turna al DAPSV de la DAGP. Si el oficio es de su competencia, se le dará seguimiento.

c. Si el asunto no es competencia del DAPSV, su personal notificará a la Oficialía de Partes para que el área correspondiente lo atienda.

2. Mecanismo de atención

El SEDIF a través del DAPSV interviene para brindar atención a población adulta mayor, personas adultas con discapacidad y/o con algún problema o condición mental en los siguientes asuntos:

A. Cuando una PAM o PADPCM solicita atención al SEDIF

a. Una vez identificada la persona que solicita la atención, se procede a realizar las entrevistas necesarias para conocer el asunto.
b. El equipo multidisciplinario de profesionales, integrado por profesionales en derecho, trabajo social y psicología, elaborará un reporte que especifique el diagnóstico integral de la PAM o PADPCM, el plan de actuación correspondiente y/o la canalización a las instancias encargadas de brindar la atención necesaria. Así mismo dará seguimiento al caso.

B. Cuando persona distinta solicita atención para la PAM o PADPCM

a. El o la persona profesional en trabajo social entrevista a la persona solicitante para comprender la problemática que presuntamente enfrenta la PAM o la PApCM. Los/las demás profesionales presentes en la reunión observan y analiza el desarrollo de la dinámica con el fin de identificar y definir el problema.

b. Si, como resultado de la entrevista, se determina que no es necesaria una visita domiciliaria a la PAM o PADPCM, se orienta o canaliza al solicitante hacia las instancias pertinentes para que reciba el apoyo adecuado.

c. Si, como resultado de la entrevista, se determina la necesidad de realizar una visita domiciliaria a la PAM o PADPCM, se procederá conforme a lo establecido en el siguiente apartado.

C. Cuando se determina realizar visita domiciliaria

a. Si el solicitante acude en primera instancia ante el Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia, se notifica primero vía electrónica y posterior acuse al SMDIF de su intervención y competencia en el caso.

b. Si el solicitante acude en primera instancia ante el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia, se notifica primero vía electrónica y posterior acuse al SEDIF para su seguimiento.

c. En el domicilio indicado, el equipo multidisciplinario de profesionales se identificará e informará a la persona que los reciba sobre el motivo de la visita.

d. La persona especialista en trabajo social identificará a la PAM o PADPCM.

e. Una vez identificada la PAM o PADPCM, se le informará el motivo de la visita y se le explicará que, para recibir cualquier asistencia, deberá otorgar su consentimiento.

f. Se le preguntará a la PAM o PADPCM si desea recibir la atención del SMDIF o SEDIF, según corresponda. Si la respuesta es negativa, se elaborará un reporte con los detalles de la intervención y las personas

que participaron en ella. Si la respuesta es afirmativa, se continuará con la intervención.

g. Al iniciar la intervención, deberá priorizarse la atención médica en todos los casos en que se detecte una condición física o padecimiento que ponga en riesgo la integridad de la PAM o PADPCM. Por ello, si en ese momento se identifica algún daño evidente, no se dará seguimiento al caso hasta contar con un diagnóstico de su condición de salud, para lo cual se le canalizará a la institución correspondiente.

h. De no existir ningún inconveniente, se realizarán las entrevistas necesarias para conocer el caso.

i. Con base en los resultados de las evaluaciones correspondientes, los integrantes del grupo multidisciplinario podrán canalizar a la PAM o PADPCM a las instancias adecuadas para su atención o, en su caso, buscar la conciliación con su núcleo familiar.

j. El equipo multidisciplinario elabora un reporte en el cual se especifique el resultado de la intervención; en su caso, el plan de actuación y la canalización a las instancias que deban darle la atención necesaria.

D. Cuando una autoridad competente solicite brindar atención a una PAM o PADCPM vía oficio

a. Una vez recibido el oficio, el DAPSV actuará conforme a lo requerido por la autoridad competente.
b. Tras concluir la intervención, responde a la autoridad mediante oficio, anexando el soporte documental correspondiente a la atención solicitada.

E. Cuando autoridad competente ordena al SEDIF medidas de protección a la PAM o PADPCM

a. El equipo multidisciplinario integrará el expediente del caso, el cual contendrá:
    - El plan de actuación para albergar a la PAM o PADPCM;
    - Expediente completo de actuaciones previas a la denuncia presentado por el SMDIF;
    - Carpeta de investigación, que contenga: denuncia presentada ante Ministerio Público; oficios e informes de cada Área en materia de trabajo social, psicología y medicina legal; y
    - Oficio mediante el cual se ordena a la Dirección General del SEDIF proceda a brindar albergue a la PAM o PADPCM.
b. El DAPSV del SEDIF presentará a la PAM o PADPCM que será albergada en el domicilio del Centro Asistencial y procederá conforme a los procedimientos establecidos por el centro para albergar a las personas.

Transparencia

La operación del programa se rige por la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tlaxcala, y otras normativas aplicables.

Quejas, denuncias y solicitudes de información

- Presencial:

- Oficina de Control Interno: Calle Morelos No. 4, Col. Centro, Tlaxcala, Tlax.

- Buzón de quejas: mediante escrito libre.

ELABORA Y EJECUTA

LIC. ANABEL SÁNCHEZ CELIS
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

AUTORIZA Y SUPERVISA

MTRA. MARÍA NORMA SARMIENTO BAHENA
DIRECTORA DE ATENCIÓN A GRUPOS PRIORITARIOS