



**DIF**  
ESTATAL DE VERACRUZ



**SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE  
VERACRUZ**

**DIRECCIÓN DE ASISTENCIA E INTEGRACIÓN SOCIAL  
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS MEDICO ASISTENCIALES**

# **REGLAS DE OPERACIÓN**

## **DEL**

# **PROGRAMA DE ENTREGA DE APOYOS FUNCIONALES 2015**

*Marzo, 2015*



## PRESENTACION

La asistencia social es prioridad para el gobierno estatal y debe entenderse como una política que contribuya a la formación de una sociedad más equitativa, igualitaria, progresiva, distributiva, que mejore las capacidades y oportunidades de todos los veracruzanos

De acuerdo con el Plan Veracruzano de Desarrollo 2011-2016, la política asistencial y de atención a grupos especiales por su alto nivel de vulnerabilidad, debe facilitar el camino para que todos accedan a niveles de bienestar, traducidos en mayor desarrollo social y humano.

Las personas con al menos una discapacidad en el estado de Veracruz asciende al 4.1% de la población total lo que equivale a más de 300 mil personas; de ellas, cerca de la mitad sufre algún tipo de carencia económica, de educación, salud y acceso a otros servicios, ubicándolos dentro de los segmentos con rezago social.

Una persona con discapacidad sin atención es susceptible de sufrir discriminación y ver vulnerados sus derechos más fundamentales, por lo que resulta indispensable la planeación y ejecución de programas encaminados a eliminar las barreras que impiden su incorporación a la sociedad en condiciones de equidad para el pleno disfrute de sus derechos como a la educación, el empleo, la salud, recreación entre otros.

Es por ello que a través del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz, como órgano encargado de la ejecución de la política asistencial del estado, se propone el desarrollo del programa de Apoyos funcionales para favorecer la atención de la Población con Discapacidad en sus procesos de rehabilitación y desarrollo de una vida más independiente.



## 1. DEFINICIONES

**Persona con discapacidad:** Toda persona que por razón congénita o adquirida presenta una o más deficiencias de carácter físico, mental, intelectual, sensorial, ya sea permanente o temporal y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, puede impedir su inclusión plena y efectiva, en igualdad de condiciones con los demás.

**Asistencia Social:** El conjunto de acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impidan el desarrollo integral del individuo, así como la protección física, mental y social de personas en estado de necesidad, indefensión, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva.

**Rehabilitación:** Proceso de duración limitada y con un objetivo definido, de orden médico, social y educativo entre otros, encaminado a facilitar que una persona con discapacidad alcance un nivel físico, mental, sensorial óptimo, que permita compensar la pérdida de una función, así como proporcionarle una mejor integración social.

**Inclusión social:** Acciones encaminadas a promover la participación de las personas con discapacidad en actividades educativas, laborales, de recreación, deportivas, entre otras, y que en conjunto garantizan el ejercicio de sus derechos como cualquier otro ciudadano.

**Apoyos funcionales:** Son los instrumentos, dispositivos o herramientas que permiten a las personas con discapacidad temporal o permanente, realizar actividades como desplazarse, obtener movimiento, caminar, trabajar, escuchar, entre otras.

**Dirección de Asistencia e Integración Social:** Es una instancia del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz con responsabilidad en la planeación, operación y seguimiento del programa de apoyos funcionales para personas con discapacidad.

**Situación Vulnerable:** Condición que puede presentar una persona cuando presenta dos o más carencias importantes en el disfrute de sus derechos económicos, educativos, de salud, vivienda, recreación, cultura entre otros.

**Expediente:** Conjunto de documentos y/o requisitos que debe presentar el solicitante de apoyos funcionales

**Prescripción médica:** Documento expedido por el centro de rehabilitación en hoja membretada para informar a la autoridad correspondiente, el tipo de apoyo funcional que requiere la persona con discapacidad para obtener una mejor calidad de vida en el momento actual en el que se encuentra.



**Estudio socioeconómico:** Documento oficial que identifica la condición económica que tiene una persona en el momento actual, y se mide por el tipo de vivienda, servicios, empleo e ingresos de la persona.

**Oficio o carta solicitud:** Documento que elabora el solicitante de apoyo funcional, y que usualmente dirige a las autoridades en turno de la institución, y mediante el cual explica las razones por las que requiere el apoyo.

**Propuesta de financiamiento:** Documento que resume los datos más importantes del expediente del solicitante, entre los que destaca su nombre, edad, clasificación socioeconómica, tipo de apoyo requerido y los montos de aportación económica que le compete realizar a las autoridades estatales, locales así como al beneficiario. A partir de dicho documento, el solicitante puede gestionar ante las autoridades municipales el apoyo económico que le corresponde.

**Carnet de citas:** Documento expedido por el centro de rehabilitación o de salud en el cual se identifica la atención médica que se le brinda a la persona por el número de consultas que tiene programadas, así como los datos de su médico tratante y clasificación económica del paciente.

**CREEVER.-** Centro de Rehabilitación e Inclusión Social del Estado de Veracruz.



## 2. OBJETIVOS

- Objetivo General:

Contribuir en los procesos de rehabilitación e inclusión social de la población con discapacidad del estado de Veracruz, a través de la planeación, operación y seguimiento de acciones para la entrega de apoyos funcionales.

- Objetivo Específico:

Entregar apoyos funcionales a personas con discapacidad en situación vulnerable del Estado de Veracruz que permitan mejorar su calidad de vida.



### 3. LINEAMIENTOS

#### 3.1 Cobertura:

La cobertura de atención de las presentes Reglas de Operación será para la población con discapacidad de los 212 municipios del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

#### 3.2 Población potencial:

De acuerdo con cifras del INEGI en la entidad veracruzana el 4.1% de la población total de la entidad veracruzana tiene al menos una discapacidad; de ellos el 50% vive en condiciones de pobreza.

#### 3.3 Población Objetivo:

Personas con discapacidad del Estado de Veracruz en situación de vulnerabilidad y sujetas a la asistencia social.

#### 3.4 Beneficiarios:

Niñas, niños, adolescentes, adultos y adultos mayores con discapacidad en situación de vulnerabilidad y sujetos a la asistencia social.

#### 3.5 Tipo de apoyos:

- a) Apoyos funcionales.- Se refiere a la entrega de sillas de ruedas, muletas, bastones, andaderas, sillas de ruedas para parálisis cerebral infantil y adulto.
- b) Auxiliares auditivos para pérdidas auditivas superficiales, moderadas y severas a profundas para niños y adultos.
- c) Prótesis y órtesis para niños y adultos.



### 3.4.1. Requisitos

Apoyos funcionales	Auxiliares auditivos.	Prótesis y órtesis.
<p>a).- Solicitud de apoyos funcionales.- En la Dirección de Asistencia e Integración Social se reciben las solicitudes de los ciudadanos que requieran apoyos funcionales, mismas que pueden ser canalizadas a través de las diferentes áreas del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz, principalmente a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidencia</li> <li>• Dirección general</li> <li>• Unidad de Control y Gestión.</li> <li>• Centros de rehabilitación</li> <li>• Sistemas DIF municipales</li> </ul> <p>Conformación de expediente: se requiere conformar un expediente de cada persona a beneficiar el cual debe contener los siguientes requisitos:</p> <p>1.- Solicitud de apoyo funcional: es el formato que contiene datos personales, el cual se proporcionará para ser llenado por parte de los familiares del paciente ó autoridad gestora.</p> <p>2.- Oficio de petición: se debe realizar un oficio de petición dirigido a la presidenta del patronato del Sistema DIF Estatal o bien a la Directora General del mismo. El formato es libre y debe especificar la necesidad del apoyo.</p> <p>3.- Dictamen médico: es requisito indispensable contar con un dictamen médico que respalde la solicitud del apoyo funcional. Dicho dictamen debe presentarse de preferencia en original y contener el sello de la institución que lo expide y firma del profesional médico que lo receta.</p> <p>4.- Identificación oficial: se debe contar con la copia de identificación oficial con fotografía de la persona a beneficiar, solo en caso de ser menor de edad podrá presentarse la del tutor. En caso de los adultos que no cuenten con ella podrá ser una constancia de identidad emitida por el agente municipal ó secretario del ayuntamiento.</p> <p>5.- Fotografía de cuerpo completo: esta fotografía debe ser lo más reciente posible.</p> <p>6.-Documento distinto que acredite situación socioeconómica: puede ser estudio socioeconómico realizado por la autoridad municipal correspondiente o constancia de escasos recursos emitida por el Sistema DIF municipal, agente municipal o secretario del ayuntamiento correspondiente.</p>	<p>En la Dirección de Asistencia e Integración Social se reciben las solicitudes de los ciudadanos que requieren de auxiliares auditivos conformándose un expediente con la siguiente documentación:</p> <p>1.- Copia de la prescripción médica de los auxiliares auditivos debidamente avalada por el Centro de Rehabilitación e Inclusión Social de Veracruz (CREEVER).</p> <p>2.- Copia del carnet de citas del centro de rehabilitación.</p> <p>3.- Copia del estudio audiométrico con vigencia de un año.</p> <p>4.-Propuesta de financiamiento elaborada por la Dirección de Asistencia e Integración Social.</p> <p>5.- Copia de comprobantes de cuota de recuperación efectuada por el paciente y autoridad del Sistema DIF Municipal.</p>	<p>En la Dirección de Asistencia e Integración Social se reciben las solicitudes de los ciudadanos que requieren del apoyo de prótesis y órtesis conformándose un expediente con la siguiente documentación:</p> <p>1.- Copia de la prescripción médica del apoyo de prótesis u órtesis debidamente avalada por el Centro de Rehabilitación e Inclusión Social de Veracruz (CREEVER).</p> <p>2.- Copia del carnet de citas del centro de rehabilitación.</p> <p>3.-Propuesta de financiamiento elaborada por la Dirección de Asistencia e Integración Social.</p> <p>4.- Copia de comprobantes de cuota de recuperación efectuada por el paciente y autoridad del Sistema DIF Municipal.</p>



### 3.4.2 Procedimiento de selección

Apoyos Funcionales	Auxiliares Auditivos	Prótesis y órtesis
<p>La Dirección de Asistencia e Integración Social del Sistema DIF Estatal atenderá las solicitudes registradas atendiendo los siguientes aspectos:</p> <p>1.- Que el expediente esté debidamente integrado y completo</p> <p>2.- Conforme a las existencias de los apoyos funcionales en almacén.</p> <p>Aquellas solicitudes que no puedan atenderse por inexistencias en almacén, se atenderán en cuanto se tengan los bienes, comunicándose al solicitante u organismo gestor.</p>	<p>La Dirección de Asistencia e Integración Social del Sistema DIF Estatal atenderá las solicitudes registradas atendiendo los siguientes aspectos:</p> <p>1.- Que el expediente esté debidamente integrado y completo.</p> <p>2.- Que el solicitante y la autoridad municipal hayan cubierto las cuotas de recuperación que implica el programa.</p> <p>3.- Conforme a las existencias de los auxiliares auditivos y material de prótesis y órtesis en almacén.</p> <p>Aquellas solicitudes que no puedan atenderse por inexistencias en almacén, se considerarán en cuanto se tengan los bienes, comunicándose al solicitante u organismo gestor.</p>	

### 3.5 Características de los apoyos:

- a) Apoyos funcionales.- Se refiere a la entrega de sillas de ruedas estándar infantil y adulto, muletas axilares adulto e infantil, bastones de puño alemán, cuatro puntos y para invidente, andaderas, sillas de ruedas especiales para parálisis cerebral infantil y adulto.
- b) Auxiliares auditivos para pérdidas auditivas superficiales, moderadas y severas a profundas para niños y adultos
- c) Prótesis y órtesis para niñas, niños y adultos con amputaciones inferiores o superiores.

### 3.6. Derechos y obligaciones-

#### 3.6.1. Derechos de los Beneficiarios

- Ser atendido con igualdad, sin preferencia de género, edad, religión o raza.
- Ser atendido con amabilidad, respeto, equidad y esmero.
- Recibir los servicios de manera gratuita sin solicitarle gratificación monetaria o en especie.
- Ser atendido por personal capacitado que dé respuestas a sus inquietudes, dudas y quejas.
- Recibir una respuesta por escrito a su petición, cuando aplique.
- Recibir información suficiente y oportuna sobre los requisitos y procedimientos para obtener el apoyo.

#### 3.6.2. Obligaciones de los Beneficiarios:

- Proporcionar de manera fidedigna sus datos personales así como medios de localización.
- Cumplir con la entrega de la información y documentos que se marcan como requisitos en estos lineamientos para obtener el apoyo.
- Presentarse a entrevistas, valoraciones y citas que le marque el personal autorizado para tramitar, recibir y dar seguimiento a la entrega del apoyo.



- Autorizar, en caso de ser necesario, la visita a su domicilio para verificar datos del estudio socioeconómico.
- Conducirse con respeto hacia el personal que lo atiende.

### 3.6.3 Casos en los que no es procedente otorgar el apoyo.

- En caso de presentar documentación falsa durante el trámite de atención a su solicitud, se dará por cancelado.
- No procederá el otorgamiento del apoyo en caso de incumplir con la entrega de la totalidad de los requisitos, para efecto de lo anterior se otorgará un plazo de 10 días hábiles antes de dar por cancelada la solicitud.
- Se cancelará cualquier trámite de solicitud si no aporta datos completos de localización, o bien no acude por dos ocasiones consecutivas a las citas que se le programen para dar seguimiento a su petición sin que exista causa justificada.

## 3.7 Participantes

### 3.7.1 Instancia Ejecutora

La instancia ejecutora y responsable de este programa es el DIF Estatal a través de la Dirección de Asistencia e Integración Social, quien deberá realizar las actividades relacionadas con la operación, administración y ejecución de los recursos, de acuerdo con lo estipulado en las presentes reglas.

Asimismo los Sistemas DIF Municipales son corresponsables en la operación del programa, fungiendo como receptores de las solicitudes que presenta la población en sus localidades, prestando auxilio para la debida integración de expedientes, así como la entrega de apoyos y elaboración de los reportes o informes correspondientes.

### 3.7.2 Instancia Normativa

El DIF Estatal, a través de la Dirección de Asistencia e Integración Social, es la instancia facultada para interpretar las reglas y resolver aspectos no contemplados en ellas.

## 3.8. Coordinación institucional

El DIF Estatal, a través de la Dirección de Asistencia e Integración Social se coordinará con los Sistemas DIF Municipales, Asociaciones Civiles, representantes de gobierno, Centros de Rehabilitación y dependencias de los gobiernos federal y estatal a fin de asegurar que el Programa opere bajo criterios de calidad, eficiencia y eficacia, optimizando la aplicación de los recursos para que un mayor número de personas con discapacidad obtengan sus beneficios.



## 4. OPERACIÓN

### 4.1. Proceso

#### a) Apoyos Funcionales:

- El solicitante acude a las oficinas de la Dirección de Asistencia e Integración Social del DIF Estatal, ubicadas en el Km. 1.5 de la carretera Xalapa- Coatepec a solicitar la información de los requisitos y trámites para obtener el apoyo.
- Las solicitudes de información también podrán hacerse vía correo electrónico (ais@difver.gob.mx), o bien ser turnadas a través de las siguientes áreas: Presidencia, Dirección General, Unidad de Control y Gestión, Atención Ciudadana, Sistemas DIF Municipales o por otras áreas de los gobiernos federal, estatal y municipal.
- La Dirección de Asistencia e Integración Social proporciona la Información de los requisitos y trámite y aclara dudas e inquietudes del solicitante. Asimismo elabora respuestas a las solicitudes recibidas por escrito y turna vía correo electrónico u oficialía de partes.
- El solicitante acude a la Dirección de Asistencia e Integración Social a entregar los documentos que integran el expediente de solicitud, los cuales son revisados por personal autorizado.
- Si el expediente está debidamente integrado y completo, se verifica en almacén la disponibilidad del apoyo.
- La Dirección de Asistencia e Integración Social elabora la solicitud de salida de almacén del bien a entregar.
- El solicitante, o la persona que este designe por escrito, acude a las instalaciones de almacén para recibir su apoyo y firma la salida correspondiente.
- La Dirección de Asistencia e Integración Social integra copia de la salida de almacén al expediente del beneficiario y registra sus datos en el padrón de beneficiarios.
- En el caso de los Sistemas DIF Municipales, o cualquier otro tipo de persona moral; se aplicará el mismo procedimiento: se revisan los expedientes, se verifica disponibilidad en almacén y se les entregan los apoyos.
- Los Sistemas DIF Municipales y el resto de los gestores informan a la Dirección de Asistencia e Integración Social la entrega de los apoyos a los beneficiarios en sus localidades o ámbitos de operación.



## b) Auxiliares Auditivos:

- El solicitante de auxiliares auditivos debe ser valorado previamente en el Centro de Rehabilitación e Inclusión Social (CREEVER), para que el especialista determine el grado de discapacidad auditiva y el tipo de auxiliares que requiere. El CREEVER está ubicado en Boulevard Culturas Veracruzanas No. 24 en la ciudad de Xalapa en un horario de atención de 7:00 am a 19:00 am.
- Una vez obtenida su valoración, el paciente acude a las oficinas de la Dirección de Asistencia e Integración Social del DIF Estatal, ubicadas en el Km. 1.5 de la carretera Xalapa – Coatepec, y presenta los siguientes documentos: copia de prescripción médica, carnet de citas, estudio audiológico e identificación oficial o del tutor.
- La Dirección de Asistencia e Integración Social proporciona al solicitante los requisitos del programa y procedimiento para la entrega del beneficio. Se explica el procedimiento y esquema de financiamiento tripartito donde el DIF Estatal aporta el 50% del costo; el DIF Municipal el 25 % y el paciente el 25% restante. Asimismo se dan a conocer los mecanismos establecidos para el depósito de cuotas, así como seguimiento y entrega final del apoyo.
- En casos extraordinarios debidamente justificados, la Dirección de Asistencia e Integración Social podrá exentar a los beneficiarios del pago correspondiente.
- Una vez que el solicitante recibe toda la información del programa y se aclaran sus dudas, se procede a elaborar el documento propuesta de financiamiento y se le entrega en original.
- El solicitante acude al Sistema DIF Municipal a solicitar el apoyo económico para la obtención de sus auxiliares auditivos. El DIF Municipal emite respuesta e indica los tiempos en los cuales estima entregar o depositar el apoyo económico.
- DIF Municipal y el beneficiario depositan sus cuotas y envían sus comprobantes a la Dirección de Asistencia e Integración Social.
- La Dirección de Asistencia e Integración Social solicita a caja la elaboración de los recibos fiscales para su entrega a los municipios y/o beneficiarios.
- La Dirección de Asistencia e Integración Social integra copia de los recibos fiscales al expediente del solicitante; asimismo ingresa sus datos a la lista de espera de beneficiarios con derecho a participar en la siguiente adaptación de auxiliares auditivos que se establezca conforme a la autorización que le proporcione la Dirección de Finanzas y Administración.
- La Dirección de Asistencia e Integración Social informa a los solicitantes que han cubierto sus cuotas, las fechas de toma de molde y adaptación de auxiliares auditivos; de igual forma



establece la coordinación para el buen desarrollo de los eventos que se programen a lo largo del año.

- Se registran los resultados de los eventos de adaptación y se emiten los informes correspondientes para el resguardo del Sistema DIF Estatal.
- En los eventos de adaptación de auxiliares auditivos, los solicitantes y sus familiares responsables reciben orientación para el cuidado y buen manejo de sus auxiliares auditivos para asegurar la larga vida de los aparatos.

c) Prótesis y órtesis:

- El solicitante de apoyo de prótesis y órtesis debe ser valorado previamente en el Centro de Rehabilitación e Inclusión Social (CREEVER), para que un especialista en medicina física y rehabilitación, determine el tipo de apoyo que requiere la persona. El CREEVER está ubicado en Boulevard Culturas Veracruzanas No. 24 en la ciudad de Xalapa en un horario de atención de 7:00 am a 19:00 am.
- Una vez obtenida su valoración, el paciente acude a las oficinas de la Dirección de Asistencia e Integración Social del DIF Estatal, ubicadas en el Km. 1.5 de la carretera Xalapa – Coatepec, y presenta los siguientes documentos: copia de prescripción médica, carnet de citas e identificación oficial. En caso de que el apoyo sea para un menor de edad, se requiere la copia de la identificación oficial del padre y/o madre, o tutor.
- La Dirección de Asistencia e Integración Social proporciona al solicitante los requisitos del programa y procedimiento para la entrega del beneficio. Se explica el procedimiento y esquema de financiamiento tripartito donde el DIF Estatal aporta el 34% del costo; el DIF Municipal el 33 % y el paciente el 33% restante. Asimismo se dan a conocer los mecanismos establecidos para el depósito de cuotas, así como seguimiento y entrega final del apoyo.
- En casos extraordinarios debidamente justificados, la Dirección de Asistencia e Integración Social podrá exentar a los beneficiarios del pago correspondiente.
- Una vez que el solicitante recibe toda la información del programa y se aclaran sus dudas, se procede a elaborar el documento propuesta de financiamiento y se le entrega en original.
- El solicitante acude al Sistema DIF Municipal a solicitar el apoyo económico para la obtención de su prótesis u órtesis. El DIF Municipal emite respuesta e indica los tiempos en los cuales estima entregar o depositar el apoyo económico.
- DIF Municipal y beneficiario depositan sus cuotas y envían sus comprobantes a la Dirección de Asistencia e Integración Social.
- La Dirección de Asistencia e Integración Social solicita a caja la elaboración de los recibos fiscales para su entrega a los municipios y beneficiarios.



- La Dirección de Asistencia e Integración Social integra copia de los recibos fiscales al expediente del solicitante; asimismo verifica con el personal que labora en el taller de órtesis y prótesis la existencia de material.
- Una vez verificada la existencia de materiales se procede a emitir la orden de elaboración de los apoyos, la cual se entrega al responsable del taller de fabricación, adscrito al CREEVER, quien indica la fecha en la que el beneficiario puede acudir a la toma de medidas.
- La Dirección de Asistencia e Integración Social informa al solicitante la fecha de toma de medidas. Posteriormente le informa la fecha de prueba y entrega final del apoyo en las instalaciones de CREEVER.
- El solicitante firma recibo de entrega final del apoyo.
- Si así lo amerita, el solicitante debe continuar su proceso de rehabilitación en el Centro o unidad básica de rehabilitación más cercana a su domicilio para un mejor aprovechamiento del apoyo y de su calidad de vida.
- La Dirección registra la entrega de los apoyos para la elaboración de los informes correspondientes.

Las presentes reglas estarán vigentes por el ejercicio 2015 y hasta que se publique una actualización a las mismas.

**“Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a la asistencia social”.**