



Gobierno del Estado de Morelos

Consejería Jurídica

LINEAMIENTOS INTERNOS PARA EL ALBERGUE FAMILIAR DE LA PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL MENOR Y LA FAMILIA DIF MORELOS.

Fecha de Aprobación	2012/08/16
Fecha de Publicación	2012/09/26
Vigencia	2012/09/27
Expidió	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
Periódico Oficial	5028 "Tierra y Libertad"

LA JUNTA DE GOBIERNO DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE MORELOS, EN EL USO DE LAS FACULTADES QUE LE CONFIEREN LOS ARTÍCULOS 48 FRACCIÓN II Y 22 FRACCIONES XX, XXI Y XXIII DE LA LEY DE ASISTENCIA SOCIAL Y CORRESPONSABILIDAD CIUDADANA PARA EL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MORELOS, Y

CONSIDERANDO

Con fecha veintiuno de noviembre de dos mil siete fue publicada en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" número 4569, la Ley de Asistencia Social y Corresponsabilidad Ciudadana para el Estado de Morelos, la cual establece las normas generales de la asistencia social en el Estado, así como la creación del organismo público descentralizado, rector de la asistencia social, denominado Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, con personalidad jurídica y patrimonio propios, cuyo objeto consiste en la promoción de la asistencia social, la prestación de servicios en ese campo, el incremento de la interrelación sistemática de acciones que en la materia lleven a cabo las instituciones públicas y privadas, así como la realización de las demás acciones que la misma Ley establece y las disposiciones legales aplicables.

Posteriormente, con fecha treinta de mayo de dos mil ocho, fue publicado en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" número 4616 el Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Morelos, el cual establece las normas de organización, estructura, funciones y actividades de este sistema.

El Gobierno del Estado a través del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Morelos, concibe la práctica de la corresponsabilidad social como un compromiso irrenunciable, con una visión institucional con reglas claras y procedimientos eficaces que permitan contribuir a trabajar juntos, sociedad y gobierno por un Morelos más saludable. Logrando con ello, alianzas entre organizaciones civiles e instituciones públicas y privadas a favor de la población más vulnerable; por lo que la edificación y puesta en marcha de un Albergue Familiar logra generar condiciones dignas para las familias de quienes accedan a la atención médica hospitalaria de los nosocomios, Hospital del Niño Morelense y Hospital General Parres. Dando cumplimiento a los marcos legales que lo originan, al priorizar la habilitación de espacios dignos que brinden calidad y calidez en sus servicios.

La creación y operatividad del Albergue Familiar a cargo del organismo descentralizado denominado Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Morelos, encuentra su origen en lo dispuesto por los artículos 1 y 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1o, 3o, 4o, 5o y 12 de la Ley de Asistencia Social; 3o fracción XX, 167 y 168 de la Ley General de Salud; 19 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Morelos; 1o, 2o, 3o, 4o, 5o, 12 Fracción VIII, 13, 15 y 16 fracciones II, VI, XVI de la Ley de Asistencia Social y Corresponsabilidad Ciudadana para el Estado de Morelos.

Un nuevo sistema con seguridad social, con paz, armonía y calidad, está centrado en una sola cosa: la dignidad de la persona humana, sus derechos fundamentales, los anhelos más profundos de cada persona, independientemente de su condición social, de su credo o de cualquier característica individual que le distinga, la dignidad humana es un derecho fundamental de las personas y no depende de ningún gobierno, sino por el simple hecho de existir, al que las autoridades deben servir con entrega, dedicación y respeto.

En ese contexto el once de enero del año dos mil once fue inaugurado el Albergue Familiar; para brindar un servicio a las personas que por necesidad de estar cerca de sus pacientes, debían pasar la noche en las bancas y pasillos de los nosocomios, sobre cartones o sin ellos, en espera de alguna noticia de su familiar.

En el albergue familiar se proporciona alojamiento y alimentos diarios a los familiares de los pacientes internados en hospitales gubernamentales del Estado de Morelos, que por la lejanía de su lugar de origen no pueden viajar a sus domicilios.

Estos lineamientos tienen como objeto proporcionar pautas para la organización interna, operatividad y funcionamiento del Albergue Familiar de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia del Sistema DIF Morelos, y las relaciones entre los albergados y el personal, con la finalidad de promover un ambiente seguro y protegido que favorezca la estancia de los familiares de pacientes internados en hospitales gubernamentales del Estado de Morelos, principalmente los atendidos en el Hospital General y el Hospital del niño Morelense .

Los presentes lineamientos, son un instrumento técnico orientado a brindar las normas de operación esenciales que garanticen un servicio de calidad para las personas albergadas, mediante una actuación transparente y que permita

modernizar los servicios de asistencia social, de manera óptima profesional y eficiente.

Es conveniente señalar que la atención de los albergados exige un abordaje integral e interinstitucional. En este sentido, el marco jurídico debe ser aplicado a cabalidad pero, por otro lado, debemos seguir en la constante tarea de su perfeccionamiento, de su desarrollo y en la búsqueda de reformas que permitan adecuarse a la realidad social de este sector.

Por lo anterior, y toda vez que entre las atribuciones de la Junta de Gobierno como Órgano Supremo de Gobierno, establecidas en el artículo 22, fracción IV, de la Ley referida, se encuentra aprobar el Reglamento Interior, organización general y Manuales de Procedimientos y de Servicios al Público del Sistema, en la Cuarta Sesión Ordinaria celebrada con fecha dieciséis de agosto del año dos mil doce, dicho órgano tuvo a bien aprobarlos por unanimidad de votos, mediante el Acuerdo JG/DIF/4ª/ORD/002/AGO/2012.

Por lo antes expuesto y fundado se expiden los siguientes:

LINEAMIENTOS INTERNOS PARA EL ALBERGUE FAMILIAR DE LA PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL MENOR Y LA FAMILIA DIF MORELOS

TÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES CAPÍTULO PRIMERO DEL OBJETO

Artículo 1.- Las disposiciones del presente Lineamiento, tienen por objeto regular la organización y funcionamiento interno del Albergue Familiar de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Morelos, y serán de observancia general y obligatoria para el personal del Albergue Familiar y los usuarios.

CAPÍTULO SEGUNDO DE LAS DEFINICIONES

Artículo 2.- Para los efectos del presente lineamiento se entenderá por:

I. Sistema: Al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Morelos;

II. Procuraduría: A la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia

III. Subdirección: La Subdirección de Albergues

IV. Albergue: Albergue Familiar

V. Responsable del Albergue: Autoridad superior que está al frente del albergue

VI. Administrador: Autoridad responsable de los recursos financieros materiales y humanos y de la planificación de estos

VII. Jefe de Turno: Autoridad superior responsable del turno

VIII. Jefe de Mantenimiento y Estacionamiento: Es el supervisor de las actividades a realizar por el personal en el área.

IX. Personal del Albergue: Todos los que laboran en el Albergue;

X. Plan Estratégico: Es la determinación de las actividades, que desarrollará el personal operativo del Albergue Familiar, mediante reuniones periódicas, con el objeto de lograr el mejor funcionamiento

XI. Rediseño del Plan Estratégico: Es la adecuación y actualización del Plan Estratégico, atendiendo a las necesidades de los usuarios que tengan algún paciente dentro del área de nosocomios colindantes al Albergue Familiar.

XII. Leyes: Ley de Asistencia Social y Corresponsabilidad Ciudadana para el Estado de Morelos, Ley del Servicio Civil para el Estado de Morelos.

XIII. Usuario: A toda persona que tenga la necesidad de hacer uso de las instalaciones.

Artículo 3.- El personal, desempeñará sus funciones de conformidad con lo establecido en la Ley, en las Normas Oficiales Mexicanas, el Manual de Organización del Albergue Familiar de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, el Reglamento General de Albergues del Sistema DIF Morelos y el presente Lineamiento.

Artículo 4.- En la aplicación del presente lineamiento se observará lo dispuesto por:

I. Ley de Asistencia Social y Corresponsabilidad Ciudadana para el Estado de Morelos.

II. Ley del servicio Civil para el Estado de Morelos

III. El Reglamento General de Albergues del Sistema DIF Morelos; y

IV. La Normatividad establecida por la Norma Oficial Mexicana NOM-167-SSA1-1997, para la Prestación de Servicios de Asistencia Social para Menores y Adultos Mayores.

TÍTULO SEGUNDO DEL ALBERGUE FAMILIAR CAPÍTULO PRIMERO DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA Y SUS FUNCIONES

Artículo 5.- El Albergue Familiar de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, tiene como objetivo brindar un servicio de calidez y hospitalidad a todas a aquellas personas que teniendo un familiar internado en algún hospital requieran de un lugar donde puedan pernoctar, asearse y tomar sus alimentos. El Albergue Familiar de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, de manera alternativa brinda los servicios de alimentación y estacionamiento, mediante una cuota de recuperación, así como la atención necesaria para que satisfagan sus necesidades básicas durante su permanencia.

Artículo 6.- Este Lineamiento, los derechos y restricciones de los usuarios, se harán del conocimiento en forma clara y sencilla por parte del personal del Albergue Familiar de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, al momento de su ingreso, o bien durante su estancia según corresponda. De lo anterior deberá dejarse constancia por escrito en las bitácoras, firmada por los usuarios.

Artículo 7.- Las actividades del Albergue se sujetarán al Programa Operativo Anual, del DIF Estatal, cubriendo un horario de lunes a domingo las 24 horas del día, los 365 días del año.

El Albergue contará con un grupo de personas que de manera voluntaria apoyaran al Centro en contribuir a la obtención de recursos que permitan el incremento del patrimonio del Albergue y el cumplimiento de sus objetivos.

Artículo 8.- El Albergue Familiar para su operación y funcionamiento contará con las siguientes áreas:

- I. Área Directiva.
- I. Área Administrativa.
- II. Jefaturas de turno Matutino.
- III. Jefatura de turno Vespertino/Nocturno.
- IV. Jefatura de turno para Fines de Semana y Días Festivos.
- V. Jefatura de Estacionamiento y Mantenimiento.
- VI. Cocina.
- VII. Intendencia.
- VIII. Lavandería.
- IX. Cuidadores.

El albergue dentro de sus funciones y servicios contará con personal especializado para el acompañamiento psicológico de los familiares de las personas que se encuentran internados en los hospitales públicos.

Artículo 9.- El Área Directiva será representada por el responsable del Albergue Familiar, siendo el encargado de dirigir, organizar y vigilar el buen funcionamiento y operación del albergue, designado y removido por el Director General del Sistema a propuesta de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia del mismo; y quien para el trámite, atención, resolución y despacho de los asuntos de su competencia tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

- I. Velar por el estricto cumplimiento de la Ley para el uso y buen funcionamiento del Albergue Familiar de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia y del presente Lineamiento;
- II. Gestión y canalización de los casos extraordinarios, que correspondan a otras instancias gubernamentales;
- III. Coordinar el área administrativa y operativa,
- IV. Vigilar y en su caso, dictar las medidas necesarias, a efecto de proteger a los usuarios, de toda forma de perjuicio o trato negligente;
- V. Facilitar los medios y las acciones que requieran los usuarios con algún tipo de discapacidad;
- VI. Elaboración de planes ante cualquier contingencia presentada en el Albergue Familiar;
- VII. Elaborar el programa anual de trabajo del Albergue Familiar de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia;
- VIII. Representar al Albergue Familiar de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, ante las diversas autoridades;
- IX. Supervisar que las medidas de atención ordenadas por la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia se apliquen bajo la observancia de la normatividad aplicable;

X. Vigilar el buen funcionamiento del Albergue Familiar de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, coordinando las acciones de seguridad y atención para los usuarios;

XI. Para los casos que requieran atención especial, en coordinación con la Dirección de Asistencia Social, la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia y la Subdirección de Albergues, tomará las acciones pertinentes para su resolución;

XII. Organizar en coordinación con la Subdirección de Albergues, los eventos cívicos, sociales y culturales.

XIII. Enviar mensualmente a la Procuraduría, y a la Subdirección de Albergues, un informe de los ingresos y egresos de usuarios y financieros del albergue.

XIV. Fomentar la capacitación del personal del Albergue y en su caso coordinarse con las áreas correspondientes para tal fin;

XV. Establecer la coordinación estatal con las instituciones públicas, organizaciones no gubernamentales y dependencias federales o estatales, necesarias para garantizar una mejor atención;

XVI. Proveer el cumplimiento de las Normas para el Albergue, dictando en su caso, las medidas necesarias para su exacta aplicación, bajo la coordinación de la Subdirección de Albergues; y,

XVII. Las demás que en el ámbito de su competencia, le señalen otras disposiciones legales o administrativas o las que le encomiende expresamente la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.

Artículo 10.- El Área de Administración será representada por el Administrador designado, y será el encargado de la administración de los recursos humanos, materiales y financieros con los que cuenta el Albergue responsable, al tenor de las siguientes funciones:

I. Toma de decisiones, consensadas con las Jefaturas de turno y Jefatura de estacionamiento y mantenimiento.

II. Coordinar y supervisar la correcta administración de los recursos humanos, materiales y financieros con los que cuenta el Albergue;

III. Crear dispositivos y tomar medidas de seguridad, así como cumplir con las disposiciones que se emitan conforme a la ley en la materia;

IV. En caso de ausencia del Responsable del Albergue, será quién tome las acciones a seguir con respecto a cualquier situación que se presente con los usuarios y cuando el caso así lo amerite;

V. Realizar las compras menores del fondo revolvante, buscando proveedores y cotizando los mejores precios y calidad en los productos;

VI. Vigilar el funcionamiento de todas las áreas, para detectar las necesidades de mantenimiento, reparación, adquisición y otras, a fin de resolverlas en cumplimiento a las disposiciones legales aplicables;

VII. Recibir, registrar y depurar las donaciones que se reciben en el Albergue y realizar reporte correspondiente;

VIII. Recepción de los ingresos percibidos por el Albergue Familiar, con respecto a los servicios de estacionamiento y alimentación,

IX. Reporte de los ingresos percibidos, al Departamento de Tesorería en Ingresos Propios del Sistema;

X. Reporte de los ingresos mensuales del Albergue a los superiores jerárquicos;

XI. Mantener permanentemente informado al responsable del Albergue de las actividades realizadas; y

XII. Las demás que en el ámbito de su competencia y de conformidad con la normatividad aplicable, le encomiende expresamente la superioridad.

Artículo 11.- La Jefatura de Turno es el área responsable de la supervisión general de los trabajadores y de los servicios que en su turno son brindados a la población objeto del Albergue, al tenor de las siguientes funciones:

I. Revisión de las incidencias presentadas en el turno anterior;

II. Reportar al Responsable del Albergue, las incidencias y conducta del turno recibido;

III. Control y coordinación del área operativa del Albergue, implementando las acciones y controles necesarias para ello;

IV. Control de las bodegas de alimentación, papelería, mantenimiento y limpieza;

V. Recepción de todo usuario que se acerque al albergue para ser atendido;

VI. Hacer buen uso del equipo, materiales y herramienta que está bajo resguardo del Albergue;

VII. Supervisar que los usuarios durante su estancia en el Albergue, hagan buen uso de las instalaciones, y muestren un correcto comportamiento;

VIII. Reportar incidencias y sucesos importantes en bitácora, para el siguiente turno,

IX. Recepción del ingreso monetario derivado del servicio de alimentación;

X. Reporte de los ingresos derivados del servicio de alimentación con el administrador, quien a su vez enterará al Sistema dicho ingreso;

XI. Supervisión de la operatividad del área de cocina;

XII. Supervisión del área de intendencia;

XIII. Supervisión del área de lavandería;

XIV. Supervisión del área de alojamiento;

XV. Las demás que en el ámbito de su competencia, le señale su superior jerárquico.

Artículo 12.- La Jefatura de Mantenimiento y Estacionamiento, es el área responsable de la supervisión de las condiciones del inmueble en general, así como, de la correcta operación del servicio de estacionamiento, y traslado de correspondencia, sus funciones son:

I. Revisión de las incidencias y boletaje pendiente del turno anterior, con respecto al servicio de estacionamiento;

II. Proporcionar a los operadores del servicio de estacionamiento el boletaje correspondiente del día;

III. Recepción del ingreso monetario derivado del servicio estacionamiento de los turnos matutino, vespertino, nocturno y fines de semana y días festivos;

IV. Registro del boletaje del servicio de estacionamiento en una base de datos contenedora, del folio, el tiempo, la cantidad recaudada por boleto y las observaciones a que haya lugar;

V. Verificar en el boletaje del turno, que la cuota de recuperación sea acorde al tiempo registrado en el boleto;

VI. Recepción de los ingresos derivados del servicio de pensiones;

- VII. Reporte de las cuotas de recuperación derivadas del servicio diario de estacionamiento, con el administrador del Albergue;
- VIII. Archivo y control del boletaje ya usado en el servicio de estacionamiento;
- IX. Supervisión de la correcta operación del servicio de estacionamiento;
- X. Proporcionar al área de mantenimiento, las herramientas y equipo necesario para el cumplimiento de las labores durante cada jornada;
- XI. Supervisión y control del mantenimiento general del inmueble;
- XII. Control y supervisión del parque vehicular del Albergue Familiar;
- XIII. Revisión de los recorridos determinados por parque vehicular;
- XIV. Las demás que en el ámbito de su competencia, le señale su superior jerárquico.

Artículo 13.- El Área de Cocina es la encargada de la preparación y entrega de los alimentos a los usuarios que lo soliciten, así como de proporcionar el espacio para el consumo de éstos, sus funciones son:

- I. Recepción del servicio del turno anterior, con la supervisión de la Jefatura de Turno, revisando que los insumos y servicio estén completos;
- II. Verificar la existencia de los insumos necesarios para la preparación de su servicio, en caso de la inexistencia de alguno de éstos, deberá gestionarlo con la Jefatura de Turno;
- III. Supervisar que el personal que labore en la cocina deberá usar el equipo necesario para la preparación de los alimentos, además de cumplir con las normas de seguridad e higiene necesarias, establecidas en las Normas Oficiales en la materia;
- IV. Chequeo de material, herramientas e insumos necesarios para el cumplimiento de su servicio;
- V. Preparación del servicio de alimentos y limpieza correspondiente;
- VI. Brindar al usuario la porción que corresponda de acuerdo al boleto portado;
- VII. Optimizar los insumos para la preparación de los alimentos;
- VIII. Verificar el buen estado de los insumos y de los servicios;
- IX. Limpieza de los utensilios y material utilizado durante su jornada;
- X. Deberá verificar el buen funcionamiento del equipo a su cargo;
- XI. Reporte de cada una de las necesidades e incidencias presentadas durante y al término de su turno;
- XII. Coordinación con demás turnos referentes del área, para la limpieza general y mantenimiento de espacios limpios y seguros, sólo los referentes del área;
- XIII. Reporte a Administrador, la llegada de insumos, para la operación del área;
- XIV. Reportar a Jefatura de Turno el término de su jornada;
- XV. Las demás que en el ámbito de su competencia, le señalen su superior jerárquico.

Artículo 14.- El Área de Lavandería se encargará del mantenimiento, limpieza y resguardo de los blancos utilizados por el servicio de alojamiento, teniendo las siguientes funciones:

- I. Verificar la existencia de los blancos y sucios existentes contra bitácora de inventario;

- II. Recepción de sucios derivados del servicio de alojamiento;
- III. Clasificación de la ropa de cama a lavar;
- IV. Lavar los sucios resultantes;
- V. Doblar inventariar y colocar la ropa de cama en los estantes del área, para poder brindar el servicio de alojamiento en el turno vespertino/nocturno y fines de semana;
- VI. Registro en bitácora de los blancos, para hacer la entrega al turno sucesor;
- VII. Reporte del estado y funcionamiento del equipo del área;
- VIII. Reporte de mantenimiento preventivo del equipo con Administrador;
- IX. Las demás que en el ámbito de su competencia, le señalen su superior jerárquico.

Artículo 15.- El Área de Alojamiento, es la encargada de brindar y asignar un espacio donde pernoctar, a los usuarios que requieran del servicio del Albergue, teniendo las siguientes funciones:

- I. Revisión de la correcta entrega de los dormitorios para mujeres;
- II. Revisión de la correcta entrega de los dormitorios para hombres;
- III. Revisión de la correcta entrega de los sanitarios y regaderas a utilizar por el servicio de alojamiento;
- IV. Cálida recepción del usuario que necesita del servicio;
- V. Registro en base de datos de los usuarios candidatos del servicio, considerándose como candidato, a todo aquel que porte el pase expedido por el área de trabajo, social de cualquiera de los nosocomios de la ciudad donde se encuentre el Albergue Familiar;
- VI. Enunciar al usuario, las reglas que el Albergue Familiar tiene para el servicio y el buen comportamiento del Albergado;
- VII. Designación del espacio a utilizar para el descanso de sólo esa noche;
- VIII. Asignar a cada usuario del servicio la toalla y ropa de cama solicitado, registrando en bitácora los accesorios prestados sólo por esa noche;
- IX. Revisión constante de los dormitorios de hombres;
- X. Revisión constante de los dormitorios de mujeres;
- XI. Asegurar la seguridad y calma por los usuarios del Albergue;
- XII. Hacer la entrega de los espacios destinados al Servicio de Alojamiento, al turno matutino, con la revisión de la Jefatura de Turno;
- XIII. Las demás que en el ámbito de su competencia, le señalen su superior jerárquico.

Artículo 16.- El Área de Estacionamiento es la encargada de resguardar las unidades vehiculares de todo usuario del servicio, teniendo las siguientes funciones:

- I. Revisión de las incidencias y boletaje pendiente del turno anterior;
- II. Solicitar la revisión de los boletos pendientes y automóviles del área;
- III. Solicitar el boletaje correspondiente al turno a operar;
- IV. Operar el servicio de forma adecuada, respetando las políticas planteadas con respecto del proceso y trato al usuario;
- V. Asignar a cada usuario un boleto contenedor de número de folio, fecha, automóvil, placas, hora de entrada y hora de salida, registrando en este, la fecha, modelo de automóvil, placas y hora de entrada;

VI. Al egreso del usuario, se le pedirá su boleto para el registro de la hora de salida, asignando una cuota de recuperación por el tiempo utilizado;

VII. Realizar el cierre de turno, una vez concluida su jornada dando aviso a la Jefatura de Estacionamiento y Mantenimiento para el registro electrónico de los folios, el tiempo, las cuotas de recuperación y las observaciones de éste, extrayendo de la entrega, el boletaje de los automóviles que aún permanecen en el área de estacionamiento;

VIII. Las demás que en el ámbito de su competencia, le señalen su superior jerárquico.

Artículo 17.- Todo trabajador del Albergue familiar, deberá brindar al usuario el servicio que solicite, siempre que esté dentro de las características que el propio Albergue requiere del usuario, o bien, se le canalizará al área que corresponda del Albergue.

Artículo 18.- Para la vigilancia y seguridad del inmueble del Albergue, a cargo de la persona designada, además de las Normas de Vigilancia aplicables de acuerdo a sus funciones, tendrá las siguientes obligaciones:

I. Mantener el orden y buen comportamiento de los usuarios, respetando sus derechos humanos;

II. Realizar recorridos en las instalaciones para verificar que todo se encuentra en orden y sin importar el turno en operación;

III. Informar al administrador de las anomalías detectadas como resultado de sus funciones, así como de las que considere de relevancia para el buen funcionamiento del Albergue;

IV. Abstenerse de ejecutar medidas disciplinarias a los usuarios, a título personal;

V. Apoyar en las funciones de seguridad y vigilancia en las acciones de revisión y orden del Albergue;

VI. Las demás que en el ámbito de su competencia, le señalen otras disposiciones legales o administrativas o las que le encomiende expresamente la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.

TÍTULO TERCERO
DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES
CAPÍTULO PRIMERO
DE LAS OBLIGACIONES Y LAS PROHIBICIONES
DEL PERSONAL DEL ALBERGUE

Artículo 19.- Es obligación de todo el personal que labora en el Albergue:

I. Portar durante el servicio la credencial de identificación expedida por el Sistema;

II. Mantener una relación de respeto, cordialidad y compañerismo con todos los trabajadores del Albergue;

III. Vigilar su área con responsabilidad para evitar acciones que atenten contra la integridad y seguridad de los usuarios;

IV. Deberá notificar al Jefe de Turno de cualquier incidencia o situación que se presente y que sea de riesgo para la integridad física de los usuarios y del mismo;

V. Apoyar en las actividades extraoficiales en las que se requiera, aún cuando no sean consideradas dentro de las funciones propias de cada área;

VI. Mantener una relación de respeto y cordialidad con los usuarios, manteniéndose al margen de su situación;

VII. Mantener una relación de respeto por el trabajo, demás trabajadores y usuarios;

VIII. Vigilar que los usuarios, conserven limpias las instalaciones que utilicen y mantengan un ambiente sano y digno;

IX. Cada turno notificará al turno entrante las órdenes y comisiones implementadas que queden pendientes, con el objeto de darles seguimiento y ejecución;

X. En las decisiones, órdenes y comunicaciones deberá respetarse estrictamente la jerarquía institucional. Esto es, del responsable del Albergue Familiar y en su ausencia por la persona que lo supla;

XI. Cumplir con las obligaciones que nos rigen como servidores públicos, previstas en las legislaciones estatales aplicables;

XII. Mantener bajo su estricta responsabilidad los instrumentos y material de trabajo que le ha sido asignado para el desempeño de sus funciones; y

XIII. Las demás que les señale expresamente el Responsable del Albergue.

Artículo 20.- Queda prohibido al personal del Albergue:

I. Agredir verbal o físicamente a los usuarios y a sus compañeros de trabajo;

II. Realizar cualquier actividad que distraigan su atención en sus labores;

III. Introducir bebidas alcohólicas, droga y armas al albergue;

IV. Comentar, informar y/o divulgar información personal y de trabajo entre sus compañeros y a los usuarios;

V. Realizar cualquier tipo de actos que pongan en riesgo la seguridad de las autoridades, de sus compañeros, de los usuarios o de las instalaciones;

VI. Resguardar pertenencias personales de los usuarios dentro del albergue y fuera del servicio de alojamiento;

VII. Las demás que señale las condiciones generales del trabajo y las que le encomiende expresamente la superioridad.

Artículo 21.- El personal que cometa conductas indebidas será sancionado de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, la Ley Federal del Trabajo, Ley del Servicio Civil para el Estado de Morelos, Ley Estatal de Responsabilidad de los Servidores Públicos al Servicio del Estado, Las Condiciones Generales de Trabajo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Morelos y los demás ordenamientos jurídicos aplicables; dándose intervención a las autoridades competentes.

CAPÍTULO SEGUNDO DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Artículo 22.- Son derechos del Usuario:

I. Recibir un trato respetuoso, justo y humano por parte del personal del Albergue;

II. Recibir con calidad y calidez los servicios que presta el albergue; y,

III. Ser informado de los derechos y restricciones relativos a su permanencia en el Albergue.

El albergue contará con un área de reflexión y oración en la que los usuarios tendrán libre acceso durante el tiempo que tengan a su familiar hospitalizado, profesando su creencia y religión de manera respetuosa y ordenada con los demás usuarios y trabajadores del albergue.

Artículo 23.- Es obligación del Usuario:

- I. Registrarse al momento de su ingreso al Albergue;
- II. Hacer buen uso de las instalaciones;
- III. Trato respetuoso con los trabajadores del Albergue;
- IV. Presentar pase expedido por Trabajo Social de los hospitales;
- V. Guardar respeto a demás usuarios;
- VI. Desembolso de las cuotas de recuperación correspondientes; y,
- VII. El pago del daño por algún desperfecto ocasionado por ellos mismos.

**TÍTULO CUARTO
DE LOS INGRESOS Y EGRESOS
CAPÍTULO PRIMERO
DEL INGRESO Y EGRESO DE LOS
USUARIOS AL ALBERGUE FAMILIAR**

Artículo 24.- Para el ingreso de los usuarios al Albergue, el área de trabajo social de los nosocomios públicos colindantes evaluará los casos de los posibles usuarios, proporcionando según la necesidad que cada caso presenta un pase para servicio de alojamiento sin costo alguno.

Para el servicio de alimento el usuario sufragará de una cuota de recuperación, y solo cuando dicha área de trabajo social justifique la necesidad a favor de aquel dicho servicio se condonará.

Artículo 25.- Para el servicio temporal de alojamiento del albergue, los usuarios podrán permanecer de manera continua mientras el familiar se encuentre hospitalizado y presente pase expedido por el área de trabajo social de los nosocomios públicos colindantes.

Artículo 26.- Los requisitos para el ingreso del usuario:

- I. Pase expedido por Trabajo Social de los Hospitales colindantes al Albergue;
- II. Tener y constar la estancia de familiares hospitalizados en cualquiera de los nosocomios colindantes;
- III. No presentarse en estado de ebriedad al momento del ingreso;
- IV. Haberse presentado enunciando la necesidad egresar al Albergue; y,
- V. En casos especiales y cuando así se justifique la necesidad de ingresar al Albergue, la autorización de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.

Artículo 27.- Al momento de ingreso para el servicio de alojamiento, deberán realizarse los siguientes trámites administrativos:

- I. Será registrado en una base de datos que para tal efecto lleve el Albergue Familiar, asentándose la fecha de ingreso, el nombre del usuario, su

domicilio, teléfono, edad, sexo, fecha de nacimiento, estado civil, escolaridad, ocupación, número de cama en el albergue, número de noche, hospital de procedencia, fecha de ingreso al hospital, nombre del familiar internado, la ubicación en el hospital y el responsable del registro.

Artículo 28.- Para el servicio de alimentos, deberán realizarse los siguientes trámites administrativos.

I. Pedir en la recepción del Albergue el boleto del servicio de desayuno, comida o cena proporcionando a cambio la cuota de recuperación que cada servicio represente;

II. Presentar el boleto expedido en el área de cocina para que la persona a cargo brinde las porciones solicitadas;

III. Para el caso de los alimentos en donación deberá presentar el usuario en el área de recepción, el pase otorgado por trabajo social de los nosocomios colindantes, donde conste la necesidad del servicio para el usuario portador; y,

IV. Para la servicio de alimentos en donación, presentar el boleto expedido en el área de cocina para que la persona a cargo brinde las porciones solicitadas;

Artículo 29.- Para el servicio de estacionamiento, deberán realizarse los siguientes trámites administrativos.

I. Presentarse en las instalaciones del estacionamiento para el ingreso del unidad vehicular, expidiendo el Albergue un boleto en el que conste el folio, el vehículo, las placas, fecha, hora de ingreso y los alcances legales a los que se hace responsable el Albergue; y,

II. Para el egreso de la Unidad Vehicular, el usuario deberá presentar el boleto expedido, checando el operador del servicio del Albergue, el tiempo estimado, para fijar cuota de recuperación, y efectuar el desembolso de la cuota de recuperación correspondiente.

Artículo 30.- Los usuarios egresarán de manera voluntaria en el tiempo que ellos lo decidan, mediante el desembolso de la cuota de recuperación correspondiente.

TÍTULO QUINTO
DE LAS CUOTAS DE RECUPERACION
CAPÍTULO PRIMERO
DE LA CUOTA DE RECUPERACIÓN DE ESTACIONAMIENTO Y
ALIMENTOS DEL ALBERGUE FAMILIAR

Artículo 31.- Las cuotas de recuperación tienen por objeto contribuir al logro de los objetivos institucionales; constituyen recursos adicionales y su aplicación deberá garantizar mejores condiciones físicas de los equipos e infraestructura instalada, así como elevar el nivel de operatividad, eficiencia, productividad y calidad de los servicios proporcionados por el Albergue Familiar.

Artículo 32.- Para determinar las cuotas de recuperación se tomará en cuenta el costo de los servicios y las condonaciones socioeconómicas del usuario, fundándose en los principios de solidaridad social; además se considerará:

- 1.- Las necesidades básicas de operación y funcionamiento del Albergue Familiar, buscando en todo momento la autosustentabilidad;
- 2.- La calidad en el funcionamiento y servicios que presta el Albergue Familiar;
- 3.- La realización de proyectos de carácter social en el Albergue Familiar;
- 4.- La situación económica del usuario mediante estudios socioeconómicos practicados;
- 5.- El tipo de servicio de alimentos que presta el Albergue Familiar al usuario resulta ser esencial para el bienestar físico;
- 6.- La localidad donde son originarios los usuarios;
- 7.- Garantizar trato equitativo en el cobro; y,
- 8.- Presupuesto insuficiente para atender la totalidad de gastos que eroga el Albergue Familiar.

Artículo 33.- Se determinan como cuotas de recuperación, para el servicio de alimentación en sus tres servicios:

- 1.- Servicio de desayuno, con una cuota de recuperación de \$ 15.00 (Quince pesos 00/100 M.N.);
- 2.- Servicio de comida, con una cuota de recuperación de \$ 20.00 (veinte pesos 00/100 M.N.); y,
- 3.- Servicio de cena, con una cuota de recuperación de \$ 15.00 (Quince pesos 00/100 M.N.);

Para el servicio de estacionamiento, se cobrará por hora o fracción de hora en que se haga uso del servicio de estacionamiento, por una cantidad de \$ 10.00 (Diez pesos 00/100 M.N.).

Cuotas de recuperación aprobadas por la Junta de Gobierno del Sistema DIF Morelos mediante Segunda Sesión Ordinaria del año 2012, por lo que, toda modificación a dichas Cuotas deberán ser sometidas a la Junta de Gobierno referida para su validez.

Artículo.- 34.- El servicio de alimentación se brindará de acuerdo a dos procedimientos, primero, cuando el usuario traiga consigo el pase expedido por Trabajo Social de los hospitales colindantes al Albergue, y en éste se determine un nivel de escasos recursos, de esto el usuario podrá hacer disfrute del servicio de alimentación en cualquiera de sus formas de manera gratuita, registrando en la base de datos de la institución; segundo, este servicio se brindará con una cuota de recuperación, para todas aquellas personas que no teniendo familiares hospitalizados en los nosocomios colindantes, o bien teniendo familiares no porten el pase expedido por las áreas de trabajo social de los hospitales colindantes al Albergue, que conste su escasos recursos económicos.

Artículo.- 35.- El servicio de estacionamiento se brindará con una cuota de recuperación, para todas aquellas personas que deseen hacer uso de éste, sin hacer excepciones de la persona que lo requiera, se brindará una tolerancia de 15 minutos para cada usuario. El Albergue Familiar, la Procuraduría de la Defensa del Menor y la familia, y el propio Sistema DIF Morelos, no son responsables del robo parcial o total del vehículo, ni por objetos olvidados en el interior del mismo, ni por daños mecánicos, eléctricos, desastres naturales o de cualquier otra índole.

Artículo.- 36.- Para los servicios de alimentación, el Albergue expedirá boletos foliados, enunciando la cuota de recuperación, el servicio que se brinda y la fecha del servicio.

Para el servicio de estacionamiento, el Albergue Familiar expedirá un boleto foliado, indicándola fecha, hora de entrada, hora de salida, modelo automóvil y placas de éste; además de los alcances que el servicio tiene para con la unidad vehicular.

En caso de extravío de recibos se levantará acta administrativa

Los depósitos deberán ser al día siguiente de su recepción, reportando así los turnos matutino, vespertino y nocturno de cada día, y para los depósitos de los ingresos percibidos los fines de semana, se deberán realizar al siguiente lunes hábil; expidiendo el departamento de Tesorería e Ingreso Propios un recibo que soporta las cantidades percibidas por el Albergue y entregadas al Sistema. El responsable del Albergue Familiar a través de la gestión, y los responsables de Trabajo Social de ambos nosocomios colindantes al Albergue, a través de un pase, son las únicas áreas facultadas para la determinación de nivel socioeconómico de los usuarios del Albergue, para establecer la donación del servicio, y este deberá estar apegado al principio de solidaridad social y deberá guardar relación con los ingresos de los usuarios. Se deberá eximir de cobro de cuotas de recuperación al usuario, cuando carezca de recursos para cubrir el pago.

Los recibos deberán emitirse con las claves de acuerdo al tabulador autorizado por la Junta de Gobierno del Sistema DIF Morelos.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Los presentes Lineamientos entrarán en vigor a partir del día siguiente a su publicación en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad", órgano de difusión oficial del Gobierno del Estado de Morelos.

SEGUNDO.- Para la aplicación de los presentes Lineamientos, el Albergue Familiar de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, siguiendo el procedimiento establecido para ello, dentro del mes siguiente de que entren en vigor.

TERCERO.- Remítanse los presentes Lineamientos a la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, la Dirección General, las Direcciones de Área y demás unidades administrativas del Sistema para su conocimiento y aplicación.

Dados en la ciudad de Cuernavaca, Morelos; a los 16 días del mes de agosto de 2012.

**LA JUNTA DE GOBIERNO
DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL
DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE MORELOS
PRESIDENTA DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA
DEL ESTADO DE MORELOS.**

**DRA. MARTHA MAYELA ALEMAN DE ADAME.
ARQ. ALBERTO GUTIÉRREZ LIMÓN.
SUPLENTE DEL SECRETARIO DE DESARROLLO URBANO Y OBRAS
PÚBLICAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS.
DRA. MARTHA PATRICIA FRANCO GUTIÉRREZ.
SUPLENTE DEL SECRETARIO DE SALUD
DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS.
ING. HÉCTOR JAVIER HERNÁNDEZ GENIS.
SUPLENTE DEL SECRETARIO DE DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL DEL
GOBIERNO
DEL ESTADO DE MORELOS.
MTRO. ROBERTO GARCÍA ORTEGA.
SUPLENTE DEL SECRETARIO DE EDUCACIÓN
DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS.
M.C.P.S. LISSIAN VERÓNICA CEDILLO HERNÁNDEZ
DIRECTORA GENERAL DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL
DE LA FAMILIA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS.
C.P. EUGENIO MORALES RIOS.
COMISARIO PÚBLICO DEL SISTEMA DIF MORELOS.
LIC. EDGAR LORENZANA SÁNCHEZ.
SECRETARIO TECNICO.
RÚBRICAS.**