



2021-2024

MAZATLÁN  
DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



**REGLAS DE OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN SICOLÓGICA, DEL  
SISTEMA DIF MAZATLÁN**

*[Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page]*



2021-2024



MÁZATLÁN

DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	1
2. GLOSARIO.....	2
3. OBJETIVO .....	3
4. MARCO JURÍDICO Y SU FUNDAMENTO .....	3
5. LINEAMIENTOS .....	4
5.1 Cobertura.....	4
5.2 Población Objetivo .....	4
5.3 Cuota de recuperación .....	4
6. PROCEDIMIENTO DE INGRESO AL SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA.....	5
6.1. Inicio de procedimiento .....	5
6.2. Evaluación inicial .....	5
6.3. Criterios de ingreso al Servicio de Orientación Sicológica .....	5
6.4. Ingreso del usuario .....	6
6.5 Duración de la sesión sicológica.....	7
6.6 Pago de la cuota de recuperación.....	7
7. OBLIGACIONES DEL PERSONAL Y DEL PSICÓLOGO DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN SICOLÓGICA .....	8
7.1. Obligaciones.....	8
8. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS .....	9
8.1. Derechos de los usuarios.....	9
9. ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS Y LA COMUNIDAD .....	10
10. BAJA DE USUARIOS.....	10
11. INSTANCIAS PARTICIPANTES.....	11
11.1. Instancia responsable y ejecutora .....	11
11.2. Instancia Normativa .....	11
11.3. Control y Vigilancia.....	11
12. MECÁNICA OPERATIVA .....	12
13. GASTOS DE OPERACIÓN .....	13
14. AVANCES FÍSICOS FINANCIEROS .....	13



MÁZATLÁN

DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



2021-2024

<b>15. TRANSPARENCIA.....</b>	<b>13</b>
<b>16. QUEJAS Y DENUNCIAS .....</b>	<b>14</b>
<b>17. TRANSITORIOS.....</b>	<b>15</b>



2021-2024



## 1. INTRODUCCIÓN

El presente instrumento contiene un Marco Jurídico, de actuación y objetivo general y funciones específicas del Servicio de Orientación Sicológica del Sistema DIF Mazatlán, para la atención y orientación sicológica de los usuarios del programa.

De igual manera contiene los lineamientos de operación y actuación del programa, que debe atender el personal que forma parte de este en todo momento.



2021-2024



## 2. GLOSARIO

- a) Coordinador:** El encargado de dirigir al personal del Servicio de Atención Psicológica, así como su operación y administración.
- b) Sistema:** El Sistema DIF Mazatlán.
- b) SOS:** Servicios de Orientación Sicológica del Sistema DIF Mazatlán.
- c) Usuario:** La persona física que reciba la atención sicológica del Sistema de Orientación Sicología del Sistema DIF Mazatlán.



2021-2024



### 3. OBJETIVO

Brindar apoyo sicológico a niñas, niños, adolescentes, jóvenes, padres de familia, maestros y público en general, terapias y asesorías sicológicas, proporcionándoles estrategias que les permitan afrontar los problemas con actitud positiva y desarrollos y potencien sus capacidades contribuyendo así en un mejoramiento en su calidad de vida.

### 4. MARCO JURÍDICO Y SU FUNDAMENTO

#### **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.**

ART. 1, 4 y demás relativos.

#### **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO DE SINALOA.**

ART. 4, 4 Bis y demás relativos.

#### **DECRETO No. 9 DE CREACIÓN DEL SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL MUNICIPIO DE MAZATLÁN SINALOA.**

ART. 5 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII y VIII.

#### **LEY DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DEL ESTADO DE SINALOA.**

ART. 2, 3 y demás relativas.

#### **REGLAMENTO DEL GOBIERNO MUNICIPAL (REGLAMENTO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL).**

ART. 3, 34, 35 capítulo V de la Administración pública descentralizada.

#### **LEY DE ASISTENCIA SOCIAL.**

Capítulo II ART. 4, 5, 6, 7, 8, 9 Y 10; capítulo III art. 12, 15 y demás relativos.

#### **LEY GENERAL DE DESARROLLO SOCIAL.**

ART. 1, 2,3, 6, 7, 8, 9, 10 y demás relativos.

#### **LEY GENERAL DE SALUD.**

ART. 1, 1 Bis, 2 fracción I y demás relativos

#### **LEY GENERAL DE POBLACIÓN.**

ART. 1, 2, 3, 4 y demás relativos.



2021-2024



## **LEY GENERAL DE VÍCTIMAS.**

ART. 1, 2, 3, 4 y demás relativos

## **LEY GENERAL DE LOS DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES.**

ART. 1, 2, 3, 5, 6 y relativos.

## **LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.**

ART. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 23, 24, 25, 26 y demás relativos.

## **LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE SINALOA.**

ART. 1, 2, 3, 4, 7, 8 y demás relativos.

## **LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS DEL ESTADO DE SINALOA.**

ART. 1, 2, 3 y demás relativos.

## **MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL MUNICIPIO DE MAZATLÁN.**

## **5. LINEAMIENTOS**

### **5.1 Cobertura**

**SOS** tendrá cobertura en el municipio de Mazatlán, Sinaloa, México, así como en todas las sindicaturas, ejidos y poblados que formen parte del mismo.

### **5.2 Población Objetivo**

Niñas, niños, adolescentes, adultos y adultos mayores, que así lo requieran por presentar trastornos emocionales derivado de problemas sociofamiliares.

### **5.3 Cuota de recuperación**

La cuota de recuperación que deberá entregar el **usuario**, por cada sesión sicológica que le proporcionen los sicólogos de **SOS** será la cantidad de \$100.00 (Cien pesos 00/100 Moneda nacional).



2021-2024



Los **usuarios** de bajos recursos podrán solicitar la condonación de hasta el 50% de la cuota de recuperación previamente descrito, previo estudio socioeconómico elaborado por personal del sistema y/o de **SOS**.

## 6. PROCEDIMIENTO DE INGRESO AL SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA

### 6.1. Inicio de procedimiento

El pretenso **usuario** podrá solicitar verbalmente el servicio de **SOS**, en las instalaciones del sistema, ya sea vía telefónica o presencial,

### 6.2. Evaluación inicial

Una vez ingresada la solicitud del pretenso **usuario**, un sicólogo de **SOS** deberá realizar una evaluación sicológica, para determinar la problemática a la que acude, y, en su caso, determinar si puede ser atendido por **SOS** y el tipo de atención que requiere.

### 6.3. Criterios de ingreso al Servicio de Orientación Sicológica

Una vez efectuada, la evaluación inicial del pretenso **usuario**, esta deberá ser remitida al coordinador de **SOS**, para efectos de que apruebe si puede ser atendido por el programa de referencia.

El coordinador de **SOS** debe aprobar el ingreso de pretensos **usuarios** de **SOS**, salvo en los siguientes casos:



2021-2024



MÁZATLÁN

DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



- a) Derivado de la evaluación inicial se detecte que el pretenso **usuario** posee enfermedad siquiátrica y/o requiere atención siquiátrica; y
- b) Derivado de la evaluación inicial se detecte que su problema deriva del consumo de estupefacientes y sicotrópicos.

En caso de que se actualicen, los supuestos señalados en el inciso a) y/o b), el personal de **SOS** deberá avisarle vía telefónica, correo electrónico y/o presencial al pretenso **usuario** las razones por las que no se admitió su ingreso, y posteriormente gestiones necesarias para remitir al **usuario**, canalizándolo a las instancias correspondientes para su debida atención.

En el caso de que, con motivo de la evaluación inicial efectuada a menores de edad, se detecte que este sufre cualquier tipo de violencia, se hará saber de conocimiento al coordinador de **SOS**, para que informe a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Sistema de esto último, para que determine lo conducente.

#### **6.4. Ingreso del usuario**

Una vez aceptado el **usuario**, el personal de **SOS**, deberá de remitirlo con uno de los sicólogos adscritos a **SOS**, quien será el que le proporcione la atención sicológica al **usuario** durante su periodo de terapia.

Asimismo, el sicólogo de **SOS** determinará y le informará al **usuario** los horarios y días, en que el **usuario** recibirá sus sesiones, las cuales podrán efectuarse de forma semanal, quincenal y/o mensual, de conformidad con su carga de trabajo y la complejidad de la problemática del **usuario**, misma sesión que



2021-2024



deberá ser confirmada un día antes de su cita, ya sea vía telefónica o presencial.

Además, en su primera sesión sicológica, el **usuario** deberá firmar un consentimiento informado, con la cual se garantizará que la información que proporcione será de carácter confidencial.

Si es menor de edad serán los progenitores o quien ostente la facultad legal para autorizar lo anterior.

#### **6.5 Duración de la sesión sicológica.**

Todas las sesiones sicológicas que se le efectúen a los **usuarios** tendrán una duración de 01 hora como máximo, la cual será respetada en todo momento por el sicólogo de **SOS** y el **usuario**.

#### **6.6 Pago de la cuota de recuperación**

Previo al ingreso de cada sesión psicológica, el **usuario** deberá erogar la cuota de recuperación a que se hace alusión el punto 5.3 del presente instrumento, para poder acceder a la sesión, misma será entregada al personal de **SOS**.

En caso de que el **usuario**, no pueda cubrir la cuota previamente señalada, solicitará que se le aplique un estudio socioeconómico para determinar si puede ser exonerado total o parcial de la cuota.



2021-2024



## 7. OBLIGACIONES DEL PERSONAL Y DEL PSICÓLOGO DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN SICOLÓGICA

### 7.1. Obligaciones

a) El coordinador:

- Dirigir la operación y administración de **SOS**.
- Atender las indicaciones que le proporcione la Dirección General del **Sistema**.
- Verificar que el personal cumpla con las obligaciones establecidas en el presente instrumento.
- Implementar estrategias que mejoren la calidad en el servicio proporcionado.

b) El personal de **SOS** deberá:

- Tratar con respeto, calidad y calidez al **usuario**;
- Canalizar al usuario con el sicólogo que se haya asignado;
- Efectuar el cobro de la cuota de recuperación; y
- Guardar completa reserva sobre la información personal del **usuario**, los motivos de consulta y la identidad de los mismos, salvo en los casos contemplados por las disposiciones legales y en el presente instrumento.

c) El psicólogo de **SOS**:

- Atender con profesionalismo a los **usuarios**;



2021-2024



MAZATLÁN



- Promover el desarrollo personal y el mejor ejercicio de las potencialidades de cada **usuario**;
- Guardar completa reserva sobre la persona, situación o institución donde intervenga, los motivos de consulta y la identidad de los **usuarios**, salvo en los casos contemplados por las disposiciones legales y en el presente instrumento;
- Llevar registro en las historias clínicas y demás acervos documentales de los **usuarios**;
- Actualizar y mantener en sitio cerrado y con la debida custodia los expedientes de los **usuarios**;
- No recibir regalos y/o cualquier clase de incentivo por parte del **usuario**;
- No cobrar cualquier otra clase de cuota u honorario al **usuario**;
- En el caso de los menores, informar al coordinador de **SOS** y a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del **Sistema**, cualquier caso de violencia que se detecte durante las sesiones psicológicas; y
- Promover el desarrollo de las facultades cognoscitivas que lleven al **usuario** a una integración social.

## 8. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

### 8.1. Derechos de los usuarios

- a) Ser atendido con calidad y calidez, así como con respeto;
- b) Recibir las sesiones sicológicas por parte del sicólogo de **SOS**; y



2021-2024



MÁZATLÁN  
DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



- c) Las demás que señale el presente instrumento.

#### 8.2. Son obligaciones de los **usuarios**:

- a) Atender las indicaciones del personal de **SOS**;
- c) Respetar los horarios de las sesiones sicológicas programadas por el sicólogo de **SOS**;
- d) Cubrir la cuota de recuperación señalada en el presente instrumento; y
- e) Las demás que señale esta normatividad.

### 9. ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS Y LA COMUNIDAD

**SOS** podrá realizar terapias grupales de forma gratuita a sus **usuarios**, de temas que impulsen y generen beneficios a las problemáticas por las que son tratados.

Asimismo, **SOS** podrá realizar pláticas en instituciones educativas y privadas, centro de asistencia y/o en cualquier lugar que determine este último, sobre diversos temas sociales en beneficio de la comunidad.

### 10. BAJA DE USUARIOS

El coordinador de **SOS** podrá dar de baja a los **usuarios** en los siguientes casos:

- a) Cuando el **usuario** no cubra al menos 3 veces la cuota de recuperación señalada en el presente instrumento de forma consecutiva;
- b) Cuando el **usuario** no asista a 3 sesiones terapéuticas consecutivas en los horarios asignados por el sicólogo a su cargo;



2021-2024



MÁZATLÁN  
DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



- c) Cuando haya sido dado de alta por el sicólogo de **SOS**. Para ello deberá informar previamente al coordinador de **SOS** de lo señalado;
- d) Por no atender las indicaciones del personal de **SOS**; y
- e) Cuando incumpla con lo señalado en el presente instrumento.

El coordinador de **SOS** deberá de notificar de forma inmediata su baja al **usuario** de forma fundada y motivada, vía correo electrónico, telefónico, por oficio y/o presencial de lo anterior, siendo de preferencia a través de correo electrónico y por oficio.

## **11. INSTANCIAS PARTICIPANTES**

### **11.1. Instancia responsable y ejecutora**

La instancia ejecutora y responsable de **SOS** será el **Sistema**, por conducto de la persona que designe como coordinadora de la primera mencionada.

### **11.2. Instancia Normativa**

La Dirección de Gobierno y Asuntos Jurídicos del H. Ayuntamiento de Mazatlán, Sinaloa, a través de su titular será la Instancia facultada para interpretar las presentes reglas de operación, así como resolver los casos no previstos en las mismas.

### **11.3. Control y Vigilancia**

El Órgano Interno de Control del **sistema**, será la responsable de la supervisión directa de las acciones, así como de verificar que en su ejecución se cumpla con la normatividad aplicable.



2021-2024



## 12. MECÁNICA OPERATIVA

### 12.1 De la Instancias:

La instancia responsable efectuará las siguientes actividades:

- a) Integrará expediente de los **Usuarios**; y
- b) Le dará seguimiento a **SOS** del cumplimiento de sus obligaciones.

La instancia ejecutora aplicará las presentes reglas de operación.

### 12.2 Integración de expedientes.

El sicólogo de **SOS** deberá elaborar e integrar un expediente por cada **usuario**, el cual, de manera enunciativa y no limitativa, deberá contener al menos, la siguiente documentación:

- a) Solicitud de ingreso;
- b) Evaluación inicial del **usuario**;
- c) Estudio socioeconómico, en su caso;
- d) Oficio de consentimiento informado;
- e) Comprobantes de pago de las cuotas de recuperación;
- f) Constancia de aviso a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del **Sistema**, en caso de que se advierte presenta signos de cualquier tipo de violencia;
- g) Datos de los familiares, en el caso de menores de edad;
- h) Reportes de sesiones sicológicas;



2021-2024



- i) Evaluaciones sicológicas;
- j) Actividades efectuadas por el **usuario** durante las sesiones sicológicas;
- k) Alta del **usuario**; y
- l) Fotografía Infantil del **usuario**.

## 13. GASTOS DE OPERACIÓN

Para el desarrollo de las acciones correspondientes a la planeación, operación, supervisión, seguimiento y evaluación externa de **SOS**, el **Sistema** deberá destinar los recursos que para tal efecto se hayan autorizado en el Presupuesto de Egresos correspondiente.

## 14. AVANCES FÍSICOS FINANCIEROS

El **Sistema** deberá elaborar trimestralmente el reporte escrito sobre el avance físico y financiero de las acciones bajo su responsabilidad, así como cumplimiento de sus metas, durante los primeros 15 días hábiles del mes inmediato posterior al periodo que se reporta, debiendo remitirlo al Órgano Interno de Control del **Sistema**.

## 15. TRANSPARENCIA

Las presentes Reglas de Operación serán publicadas en la Plataforma Nacional de transparencia por conducto de la Unidad de Transparencia del **Sistema**, así mismo estarán disponibles en las páginas electrónicas de la dependencia con el objetivo de garantizar el derecho a la información.



2021-2024



## 16. QUEJAS Y DENUNCIAS

Los **usuarios** podrán presentar 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 las presentes reglas y de la demás normatividad aplicable.

Las quejas y denuncias se podrán presentar en él: Buzón de Quejas y Denuncias ubicado dentro de las Instalaciones del **Sistema**.

Domicilio: Benito Juárez S/N, col. Centro (Int. Palacio Federal) C.P. 82000

Teléfono (52) 669 915-80-00 Mazatlán, Sinaloa.

Horario: 8:00 a 16:00 horas.



2021-2024

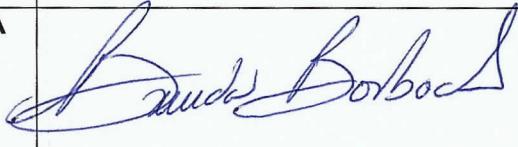
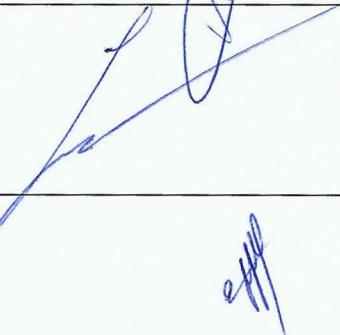


## 17. TRANSITORIOS

**PRIMERO.-** Las presentes Reglas de Operación entrarán en vigor al día hábil siguiente de su publicación.

**SEGUNDO.- SOS** está sujeto a la disponibilidad del Presupuesto de Egresos del Ejercicio Fiscal correspondiente.

**Firmas de aprobación y autorización por los integrantes de la Junta Directiva de DIF Mazatlán**

Nombre y Cargo	Firma
<b>LIC. BRENDA BORBOA SARABIA</b> Directora General del Sistema DIF Mazatlán	
<b>LIC. EDGAR AUGUSTO GONZÁLEZ</b> <b>ZATARÁIN</b> Secretario del H. Ayuntamiento de Mazatlán	
<b>LIC. JAVIER ALARCÓN</b> <b>LIZÁRRAGA</b> Tesorero del H. Ayuntamiento de Mazatlán	
<b>LIC. TONATIÚ GUERRA MARTÍNEZ</b> Director de Bienestar Social y Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Mazatlán	
<b>INSPECTOR SIMÓN MALPICA</b> <b>HERNÁNDEZ</b> Secretario de Seguridad Pública y Tránsito del H. Ayuntamiento de Mazatlán	
<b>DR. ENDY SAMUEL RAMOS</b> <b>ARAGÓN</b> Director de los Servicios Médicos del H. Ayuntamiento de Mazatlán	
<b>LIC. MARÍA LUCILA LÓPEZ URREA</b> Comisario del Sistema DIF Mazatlán	
<b>LIC. ELBA LIZETTE BONILLAS</b> <b>SOPEÑA</b> Secretaria Técnica del Sistema DIF Mazatlán	

Con fundamento legal en decreto de creación número 09 artículo 18 fracción II.