

## **LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN PROGRAMA MUNICIPAL “APOYOS SOCIALES”**

En el Sistema de Desarrollo Integral de la Familia (DIF) Municipal de Veracruz se da respuesta a todas las necesidades sociales, económicas, culturales y ambientales que presenta nuestra comunidad; a través del equilibrio, sustentado en la participación de las familias, los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil para trabajar en objetivos que son afines y que nos fortalecen como sociedad; así como con la instrumentación de programas y acciones encaminadas a mejorar la calidad de vida de las familias veracruzanas, en ese tenor el programa "entrega de apoyos sociales" surge de la necesidad de atender a la ciudadanía veracruzana, que debido a condiciones climatológicas o situaciones no previstas se encuentran en situación de vulnerabilidad, poniendo en riesgo su vida y la de sus familias, en ese sentido el DIF municipal de Veracruz, se ha dado a la tarea de generar condiciones coadyuvando esfuerzos de la mano de la ciudadanía para aminorar los riesgos de la población en situación de vulnerabilidad.

- **OBJETIVO**

Brindar de manera gratuita, rápida y eficaz apoyos sociales a las familias y ciudadanía Veracruzana en condiciones de vulnerabilidad, que permitan recuperar en el menor tiempo posible un espacio digno para residir y con este mejorar su calidad de vida.

- **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Contribuir a que la ciudadanía veracruzana cuente con apoyos sociales (láminas, cobertores y colchonetas) que les brinde ayuda en situaciones de precariedad, emergencia y/o desastres naturales.
- Atender las demandas prioritarias de la población veracruzana encaminadas al apoyo de personas que se encuentren en situaciones de riesgo derivadas de pobreza extrema, emergencias y/o desastres naturales con el fin de mejorar su calidad de vida.

- **POBLACIÓN OBJETIVO**

Familias y ciudadanía que cumplan con los siguientes criterios:

- Vivan y radiquen en el municipio de Veracruz.
- Personas en situación de pobreza extrema.
- Damnificados por desastres naturales (inundaciones, incendios, terremotos, etc.)
- Damnificados por Siniestros por incendio en inmuebles y/o viviendas.

- **COBERTURA DEL PROGRAMA**

El programa tendrá cobertura en todo el municipio de Veracruz, dando prioridad a la ciudadanía en situaciones de pobreza extrema, pertenecientes a comunidades marginadas o zonas rurales y a personas vulnerables.

- **ALCANCE**

El presente programa busca que, en el municipio de Veracruz, se entreguen de manera eficaz e inmediata, apoyos sociales para las personas en situación de vulnerabilidad que lo requieran.

El número de beneficiarios estará determinado por la disponibilidad presupuestal del municipio, por lo que este número puede aumentar o disminuir de acuerdo con el presupuesto designado por la Tesorería Municipal para la operación del programa.

- **DEPENDENCIA O ENTIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA**

La instancia responsable de este programa en lo general es el H. Ayuntamiento de Veracruz, a través del Sistema de Desarrollo Integral de la Familia (DIF municipal).

- **REQUISITOS DE LOS BENEFICIARIOS**

Para recibir el apoyo se requiere la siguiente documentación justificativa:

- Vivir y radicar en el municipio Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Realizar una solicitud en formato “escrito libre” dirigido a la presidenta municipal de Veracruz de Ignacio de la Llave, en el cual se redacte y describa los motivos por los cuales solicita el apoyo social y se anexe preferentemente la evidencia fotográfica del motivo por el cual se solicita dicho apoyo y se especifique si

requiere el transporte para la entrega del recurso. (Solo en solicitudes a presidencia).

- Llenar formato de solicitud del apoyo social en las oficinas del DIF municipal de Veracruz.
- Copia simple de la credencial de elector (INE) del beneficiario.
- Constancia de identidad con fotografía emitida por la autoridad local (en caso de siniestro)
- Copia simple del CURP del beneficiario.
- Copia simple de comprobante de domicilio no mayor a 3 meses con dirección de la credencial de elector del beneficiario preferentemente.
- Llenar y firmar formato de recepción del apoyo social en las oficinas del DIF municipal de Veracruz.

- **PROCESO DE SELECCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS**

Se elegirán a quienes cumplan con los requisitos de los beneficiarios establecidos en los presentes lineamientos.

- **OPERACIÓN DEL PROGRAMA**

1. Se recibe la solicitud por parte del ciudadano donde describa detalladamente el motivo por el cual requiere el apoyo social y anexe la evidencia fotográfica de la situación actual entregándolo en el área de dirección general del DIF municipal de Veracruz.
2. Dirección general del DIF municipal de Veracruz se encargará con ayuda de las subáreas correspondientes, de realizar el proceso de selección y aceptación de los beneficiarios de los apoyos sociales, considerando los criterios establecidos en estos lineamientos.
3. Habiendo validado la información por el área correspondiente, se gira la solicitud a la subdirección administrativa del DIF municipal de Veracruz, quienes serán los responsables de la gestión de entrega de los recursos.
4. El área de subdirección administrativa se pone en contacto con el beneficiario para comunicarle que es acreedor al apoyo social del DIF municipal de Veracruz y se le indica que deberá traer la siguiente información para la entrega del apoyo:

- Traer a las oficinas del DIF municipal de Veracruz copia simple de la solicitud ingresada.
  - Documentación que deberá presentar en copia simple (INE, CURP, comprobante de domicilio no mayor a 3 meses preferentemente).
  - Presentarse en las oficinas del DIF municipal con un vehículo para la entrega pertinente del recurso (apoyo social) o en su caso especificar en la solicitud que también se requiere apoyo para dicha entrega.
  - Acudir en un horario de 8:00 am a 3:00 pm, de lunes a viernes.
5. Presentándose físicamente el beneficiario o un representante en las oficinas de subdirección administrativa del DIF municipal en el horario establecido y con la documentación requerida, deberá firmar el “formato de recepción de entrega del apoyo social”, una vez realizado lo anterior se procede a la entrega de los recursos (láminas, colchonetas o cobertores) según sea el caso autorizado previamente.
6. El responsable de la entrega en subdirección administrativa deberá tomar evidencia fotográfica del beneficiario donde se aprecie la entrega del recurso otorgado y deberá resguardar el expediente de dicha entrega como comprobación de este.
7. En caso de casas quemadas, la subdirección administrativa, podrá gestionar la entrega en el domicilio afectado.

- **CARACTERÍSTICAS DE LOS APOYOS**

- Lámina de zinc: lámina metálica, generalmente de acero, recubierta con una capa de zinc para protegerla de la corrosión con dimensiones estandarizadas.
- Colchoneta: Colchoneta azul fabricada con materiales resistentes, lavables y de fácil transporte con dimensiones estándares.
- Cobertor: Cobija tilma de material resistente con dimensiones estandarizadas.

- **DERECHOS, OBLIGACIONES Y SANCIONES**

- I. Los beneficiarios del programa tienen derecho a:
- a. Ser tratado con respeto, equidad y con base en el derecho a la no discriminación.
  - b. Recibir con anticipación, información sobre el programa.
  - c. Recibir Información completa sobre el proceso del programa.

- II. Los beneficiarios del programa tienen las siguientes obligaciones:
- a. cumplir lo establecido en los presentes lineamientos de operación.

- **QUEJAS Y DENUNCIAS**

Los beneficiarios o personas interesadas tienen derecho a solicitar información relacionada con el Programa, sus reglas de operación y la convocatoria, así como a presentar quejas o denuncias en contra de servidores/as públicos/as de dependencias y entidades que participan en su operación, por el incumplimiento en la ejecución, operación o entrega de apoyos, ante las instancias correspondientes.

El DIF Municipal proporcionará atención oportuna y eficiente a las quejas ciudadanas, vinculadas con la operación del Programa, así como quejas contra los servidores públicos que participan en su operación, presentadas por los beneficiarios/as y la ciudadanía en general, con el fin de garantizar el respeto al derecho de petición y acceso a la información y contribuir al mejoramiento de la operación del Programa.

Las quejas serán atendidas por la Dirección General del DIF Municipal y en su caso, será canalizada a las dependencias o entidades involucradas para su atención de conformidad con las disposiciones legales que apliquen.

Por cuanto hace a las denuncias ciudadanas, estas deberán ser presentadas ante el Órgano de Control Interno del Ayuntamiento y se les dará curso en apego a las disposiciones legales aplicables.

- **AUDITORIA, CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Como parte del sistema de evaluación, el Órgano de Control Interno realizará las evaluaciones y seguimiento respectivo a la entrega del presente Programa conforme a lo estipulado en la Ley Orgánica del Municipio Libre. Así como las verificaciones que considere necesarias como medio de control y seguimiento.

- **TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

I. En términos de lo establecido en el artículo 34 de la Ley Orgánica del Municipio Libre, estos lineamientos de operación deberán ser aprobados por el H. Cabildo Municipal y publicados en el tablero de avisos del H. Ayuntamiento de Veracruz, además en el portal de internet del gobierno municipal, cuyo fundamento radica en el Artículo 15 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. Fracción XV.



II. Todos los avisos, requerimientos y notificaciones que se realicen derivado del proceso de operación del Programa, se realizarán en los números telefónicos de contacto proporcionados debido a la emergencia sanitaria generada por el virus COVID-19, o bien, en los domicilios registrados por las personas solicitantes.

