
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: DVSFEI
	Dirección de Vinculación Social, Filantropía y Evaluación del Impacto	Rev. 0
	6- Procedimiento para atender las solicitudes de apoyo formuladas por la ciudadanía a través de Instituciones Públicas y Sociales	Hoja 1 de 10

6.- PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LAS SOLICITUDES DE APOYO FORMULADAS POR LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DE INSTITUCIONES PÚBLICAS Y SOCIALES

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: DVSFEI
	Dirección de Vinculación Social, Filantropía y Evaluación del Impacto	Rev. 0
	6- Procedimiento para atender las solicitudes de apoyo formuladas por la ciudadanía a través de Instituciones Públicas y Sociales	Hoja 2 de 10

1.0 Propósito


- 1.1 Atender las solicitudes de apoyo en especie formuladas por personas físicas de escasos recursos económicos y sin cobertura de seguridad social canalizadas por las instituciones públicas y sociales, a fin de satisfacer sus necesidades de salud para mejorar su calidad de vida.

2.0 Alcance


- 2.1. A nivel interno.- El procedimiento se aplica a la Dirección General, Dirección de Vinculación Social, Filantropía y Evaluación del Impacto de la Administración del Patrimonio de la Beneficencia Pública.
- 2.2. A nivel externo.- Se aplica a las personas físicas de escasos recursos económicos sin cobertura de seguridad social y a las instituciones públicas y sociales que las canalizan.

3.0 Políticas de Operación, Normas y Lineamientos

- 3.1 La Dirección de Vinculación Social, Filantropía y Evaluación del Impacto es la responsable de coordinar la atención de las solicitudes de apoyo formuladas por la ciudadanía a través de instituciones públicas y sociales, evaluando la procedencia del apoyo, a efecto de otorgarlo, negarlo o canalizarlo hacia las instancias pertinentes.
- 3.2 El Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana es responsable de contactar al solicitante en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud para ampliar la información relativa a la ayuda requerida y evaluar la mejor alternativa para su atención.
- 3.3 Las instituciones públicas y sociales son las responsables de verificar que los datos de los solicitantes estén completos y sean correctos.
- 3.4 En caso de existir algún dato incorrecto del solicitante, el Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana es el responsable de contactar a las instituciones públicas y sociales para solicitar la corrección de los mismos.
- 3.5 El Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana es el responsable de verificar que el solicitante cumpla con los siguientes requisitos para llevar a cabo la integración de su expediente a fin de evaluar el otorgamiento de la ayuda en especie que solicita:
 - Ser una persona de escasos recursos sin cobertura de seguridad social.
 - Estar en tratamiento médico en un instituto u hospital del sector salud.
 - La ayuda solicitada se debe encontrar en el “Catálogo de ayudas”.
- 3.6 El Departamento de Calidad y Gestión y Ciudadana es el responsable de canalizar al solicitante a las instituciones públicas o privadas de salud en caso de que los bienes solicitados no se encuentren contemplados en el “Catálogo de Ayudas” en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud y dicha institución, en su caso, pueda apoyar con el bien requerido.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: DVSFEI
	Dirección de Vinculación Social, Filantropía y Evaluación del Impacto	Rev. 0
	6- Procedimiento para atender las solicitudes de apoyo formuladas por la ciudadanía a través de Instituciones Públicas y Sociales	Hoja 3 de 10

- 3.7 El Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana es el responsable de canalizar al solicitante a las instituciones de beneficencia pública y sus equivalentes en las entidades federativas en caso de que el tratamiento médico se esté llevando a cabo fuera del Distrito Federal, en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.
- 3.8 El Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana es el responsable de informar al solicitante cuando no proceda la ayuda por tratarse de bienes de alto costo, tecnología experimental, cuentas hospitalarias, tratamientos en el extranjero, dinero en efectivo, así como cualquier otra solicitud de apoyo que rebase los estándares de apoyo de este órgano desconcentrado, en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud. En caso de que no se tenga el domicilio del solicitante, se informará a la institución canalizadora.
- 3.9 En caso de que la persona indique que la ayuda ya no es necesaria, el Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana es el responsable de informar a la institución pública o social canalizadora del desistimiento, en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la fecha en que se realizó el contacto con el solicitante.
- 3.10 El Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana es el responsable del Registro Único de Solicitudes de Apoyo y su seguimiento y se coordinará con las diferentes áreas de la Dirección de Vinculación Social, Filantropía y Evaluación del Impacto para su consolidación.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: DVSFEI
	Dirección de Vinculación Social, Filantropía y Evaluación del Impacto	Rev. 0
	6- Procedimiento para atender las solicitudes de apoyo formuladas por la ciudadanía a través de Instituciones Públicas y Sociales	Hoja 4 de 10

4.0 Descripción del Procedimiento:


Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1.0 Recepción de solicitud de ayuda.	<p>1.1 Recibe de la ciudadanía a través de instituciones públicas y sociales la solicitud de ayuda y turna a la Dirección de Vinculación Social Filantropía y Evaluación del Impacto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud 	Dirección General de la Administración del Patrimonio de la Beneficencia Pública.
2.0 Recepción de solicitud de ayuda	<p>2.1 Recibe solicitud de ayuda, misma que turna a al Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud 	Dirección de Vinculación Social Filantropía y Evaluación del Impacto
3.0 Revisión de solicitud de ayuda.	<p>3.1 Recibe la solicitud de ayuda y captura en el Registro Único de Solicitudes de Apoyo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud <p>3.2 Revisa la solicitud de ayuda.</p> <p>Procede:</p> <p>No: Realiza oficio de imposibilidad conforme a la política 3.9, envía a la Dirección de Vinculación Social, Filantropía y Evaluación del Impacto para su firma, tramita y remite al solicitante y/o institución canalizadora. Termina procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficio de imposibilidad <p>Si: Pasa a la etapa 4.0.</p>	Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: DVSFEI
	Dirección de Vinculación Social, Filantropía y Evaluación del Impacto	Rev. 0
	6- Procedimiento para atender las solicitudes de apoyo formuladas por la ciudadanía a través de Instituciones Públicas y Sociales	Hoja 5 de 10

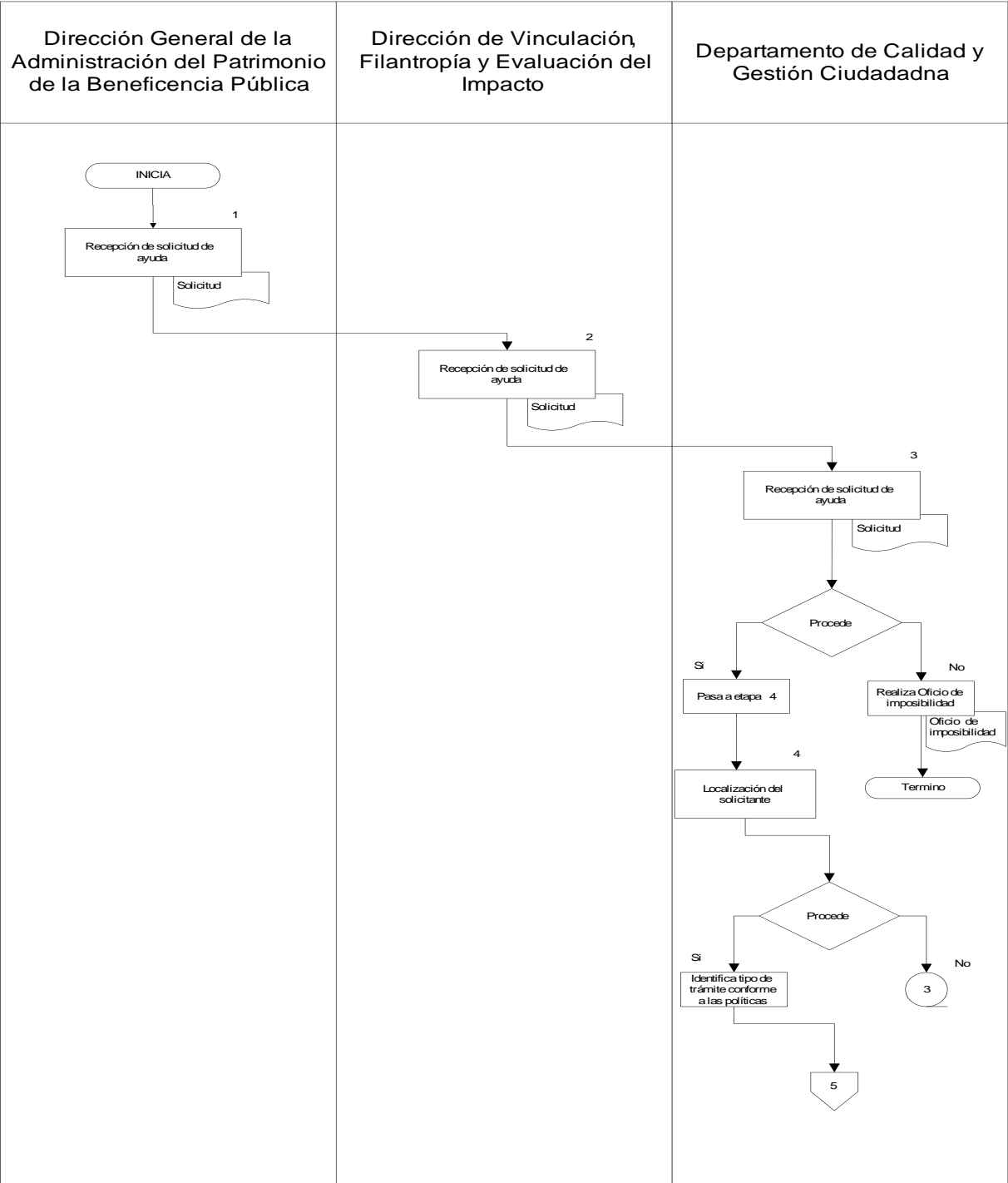
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
4.0 Localización del solicitante.	<p>4.1 Hace contacto con el solicitante a través de llamada telefónica o correo electrónico.</p> <p>Procede: No: Se solicita verificar los datos a la institución pública o social conforme a la políticas 3.3 y 3.4. Regresa a la actividad No. 3.2.</p> <p>Si: Identifica el tipo de trámite conforme lo establecido en las políticas 3.6, 3.7, 3.8 y 3.10.</p>	Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana
5.0 Elaboración de oficio	<p>5.1 Elabora oficio de integración, canalización o desistimiento conforme lo establecido en las políticas 3.6, 3.7, 3.8 y 3.10 y lo turna a la Dirección de Vinculación Social, Filantropía y Evaluación del Impacto para su firma.</p> <ul style="list-style-type: none"> Oficio 	5.0 Elaboración de oficio
6.0 Firma del oficio	<p>6.1 Recibe y revisa oficio.</p> <p>Procede: No: Regresa a etapa 5.1.</p> <p>Si: Firma oficio y turna al Departamento de calidad y Gestión Ciudadana para su trámite.</p> <ul style="list-style-type: none"> Oficio 	Dirección de Vinculación Social Filantropía y Evaluación del Impacto


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: DVSFEI
	Dirección de Vinculación Social, Filantropía y Evaluación del Impacto	Rev. 0
	6- Procedimiento para atender las solicitudes de apoyo formuladas por la ciudadanía a través de Instituciones Públicas y Sociales	Hoja 6 de 10


Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
7.0 Envío del oficio	<p>7.1 Recibe oficio, tramita y remite conforme a las políticas 3.6, 3.7, 3.8 y 3.10, archiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficio <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana

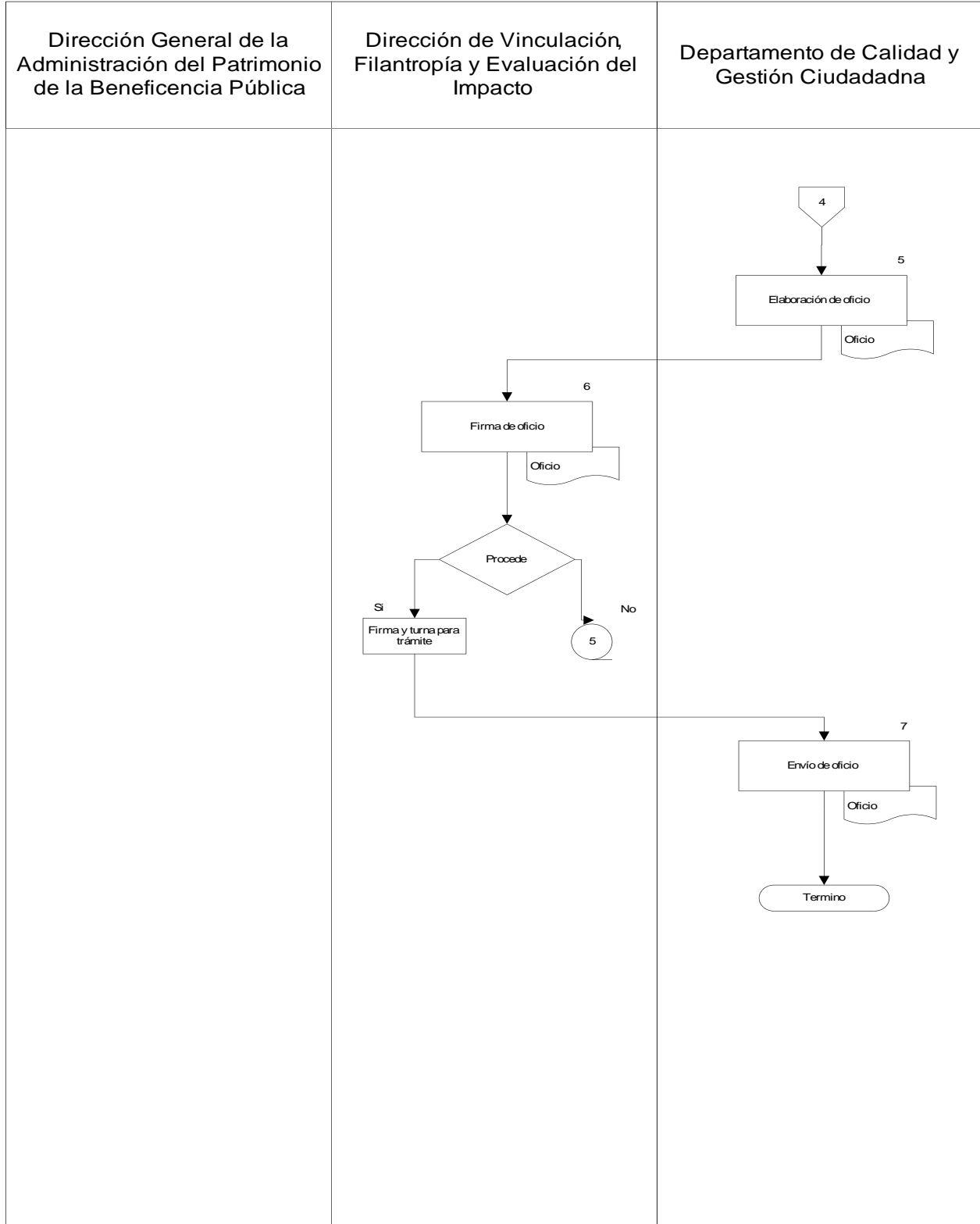
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: DVSFEI
	Dirección de Vinculación Social, Filantropía y Evaluación del Impacto	Rev. 0
	6- Procedimiento para atender las solicitudes de apoyo formuladas por la ciudadanía a través de Instituciones Públicas y Sociales	Hoja 7 de 10


5.0 Diagrama de flujo



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: DVSFEI
	Dirección de Vinculación Social, Filantropía y Evaluación del Impacto	Rev. 0
	6- Procedimiento para atender las solicitudes de apoyo formuladas por la ciudadanía a través de Instituciones Públicas y Sociales	Hoja 8 de 10

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: DVSFEI
	Dirección de Vinculación Social, Filantropía y Evaluación del Impacto	Rev. 0
	6- Procedimiento para atender las solicitudes de apoyo formuladas por la ciudadanía a través de Instituciones Públicas y Sociales	Hoja 9 de 10




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: DVSFEI
	Dirección de Vinculación Social, Filantropía y Evaluación del Impacto	Rev. 0
	6- Procedimiento para atender las solicitudes de apoyo formuladas por la ciudadanía a través de Instituciones Públicas y Sociales	Hoja 10 de 10

6.0 Documentos de Referencia

DOCUMENTOS	CÓDIGO (cuando aplique)
Guía Técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud.	Vigente
Manual de Organización Específico de la Administración del Patrimonio de la Beneficencia Pública.	Vigente
Reglamento Interior de la Secretaría de Salud.	Vigente
Programa Anual de la Dirección de Vinculación Social, Acciones de Filantropía y Evaluación del Impacto.	Vigente
Catálogo de Ayudas	Vigente

7.0 Registros

Registro	Tiempo de Conservación	Responsable de Conservarlo	Código de Registro o Identificación Única
Oficio de integración de expediente	3 años	Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana	Vigente
Oficio de canalización	3 años	Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana	Vigente
Oficio de imposibilidad	3 años	Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana	Vigente
Oficio de desistimiento de ayuda	3 años	Departamento de Calidad y Gestión Ciudadana	Vigente

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: DVSFEI
	Dirección de Vinculación Social, Filantropía y Evaluación del Impacto	Rev. 0
	6- Procedimiento para atender las solicitudes de apoyo formuladas por la ciudadanía a través de Instituciones Públicas y Sociales	Hoja 11 de 10

8.0 Glosario

8.1 Ayudas funcionales en especie.- Artículos especiales que sirven para mejorar la calidad de vida de las personas y en ocasiones para salvar la vida, tales como sillas de ruedas, válvulas cardíacas, prótesis de rodilla, cadera etc., que se otorgan a las personas de escasos recursos económicos que los solicitan.

8.2 Catálogo de ayuda.- Relación de los bienes funcionales que son susceptibles de donación a las personas físicas de escasos recursos y sin cobertura de seguridad social que se encuentra disponible en la página electrónica de la Administración del Patrimonio de la Beneficencia Pública.

8.3 Institución pública.- Entidad del Estado y de sus instituciones que se ocupa de funciones referentes a la salud.

8.4 Institución social.- Entidad organizada de la sociedad civil que se ocupa de funciones referentes a la salud.

8.5 Trámite.- De acuerdo a los solicitado y si cumple con los requisitos va tener diferente trámite que puede ser: Integración, Canalización o Desistimiento, según sea el caso.

9.0 Cambios en esta versión

Número de Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
No aplica	No aplica	No aplica

10.0 Anexos

10.1 Oficio integración de expediente (DVSFEI018)

10.2 Oficio de imposibilidad de apoyo (DVSFEI019)

10.3 Oficio de canalización (DVSFEI020)

10.4 Oficio de desistimiento (DVSFEI021)