



FORMATO 2 RAPA: REPORTE DE AVANCE DEL PROGRAMA ANUAL

Clave: **200C01000** Dependencia/ Organismo Público Descentralizado: **Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México**

Criterio de Mejora:  Criterio Normativo:  **7**

Fecha de elaboración: **3 de Junio de 2022**

Fecha de Aprobación en el Comité Interno:

**Junio de 2022**

Total de trámites y/o servicios de la Dependencia u Organismo Público Descentralizado: **32**

Número de acciones para 2022: **7**

SEGUNDO REPORTE

No.	Nombre del Trámite y/o Servicio/ Acción	Acciones de Mejora Regulatoria Programadas	Fecha de Cumplimiento Programado (mm/aaaa)	Evidencia documental criterios de evaluación	% de Avance	Acciones de Regulación a la Normatividad Programadas	Fecha de Cumplimiento Programado (mm/aaaa)	Evidencia documental criterios de evaluación	% de Avance	Unidad Administrativa Responsable
7	Lineamientos de Operación de las Bibliotecas DIFEM	N/A	N/A	N/A	N/A	Actualización de los Lineamientos de Operación de las Bibliotecas DIFEM	05/2022	Publicación de los Lineamientos de Operación de las Bibliotecas del DIFEM en el Periódico Oficial Gaceta del Gobierno con fecha 25 de abril de 2022.	100	Dirección de Servicios Jurídico-Asistenciales e Igualdad de Género

En caso de incumplimiento de las acciones programadas describir las causas:

<p>Nombre y cargo del titular de la Unidad Administrativa Responsable</p> <p><b>Mtro. Policarpo Montes de Oca Álvarez</b> Director de Servicios Jurídico-Asistenciales e Igualdad de Género</p>	<p>Nombre y cargo del Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia/ Organismo Público Descentralizado</p> <p><b>Lic. Luis Felipe Ruiz Chimal</b> Titular de la Unidad de Calidad y Tecnologías de Información</p>	<p>Nombre y cargo del titular de la Dependencia / Organismo Público Descentralizado</p> <p><b>Lic. Miguel Ángel Torres Cabello</b> Director General del DIFEM</p>
---	---	---

# SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE MÉXICO

*Al margen Escudo del Estado de México y un logotipo que dice: DIF EDOMEX.*

## FUNDAMENTO LEGAL

Los integrantes de la Junta de Gobierno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México, con fundamento en los artículos 4 de la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*; 5 y 78 de la *Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México*; 3 y 45 de la *Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México*; 1, 2, 3, 6-B y 23 de la *Ley para la Coordinación y Control de Organismos Auxiliares del Estado de México*; 26 fracción IX del *Reglamento de la Ley para la Coordinación y el Control de los Organismos Auxiliares y Fideicomisos del Estado de México*; 2, 5 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VIII, IX y XIII, 6 fracciones I y V, 7 fracciones I, inciso b), II, inciso a), IV, V y XI, 8, 9, 10 fracciones I, XII, XIII y XV, 16, 17, 18 fracciones I, XI y XII, 20 fracción I, 21 fracción I y 22 fracción IV de la *Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios*; 6 fracción I, 7, 9 y 11 fracción I del *Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México*; y los Objetivos identificados con los incisos A) fracciones III, IV y V, y C), del *Manual de Operación de la Normateca Interna del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México*, vigentes; y:

## CONSIDERANDO

Que, el reto del Gobierno en su Pilar Social es reducir la desigualdad, a través de programas de nueva generación con perspectiva de género, que nos permitan hacer de cada familia mexicana, una Familia Fuerte.

Que, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México tiene como objetivo promover el desarrollo integral de la familia a través de la instrumentación de programas y acciones encaminadas a incrementar los niveles de bienestar de las comunidades vulnerables, niñas, niños y adolescentes abandonados, mujeres, personas adultas mayores y personas con discapacidad.

Que, la operación de las Bibliotecas del DIFEM tiene como fin brindar a la población en general el servicio bibliotecario como herramienta alterna en su formación educativa, permitiéndole de igual manera desarrollar un aprendizaje significativo y formativo en valores, así como incrementar la realización de acciones que procuren el sano y responsable esparcimiento de la población a través de eventos educativos, culturales y recreativos que favorezcan la convivencia y bienestar social.

Que, en la Octogésima Quinta Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno, se autorizó mediante acuerdo DIFEM-085-003-2021, expedir los presentes Lineamientos.

Que, la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria, con fundamento en la *Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios*, y su Reglamento, emitió el dictamen de fecha 11 de marzo de 2022 por el cual se autorizan los presentes Lineamientos.

Por lo que atento a lo anterior, se tiene a bien expedir el siguiente:

### ACUERDO DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE MÉXICO POR EL QUE SE EXPIDEN LOS:

#### LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS DEL DIFEM

##### 1. DEFINICIÓN DE LA ACCIÓN

Préstamo y consulta interna del acervo bibliográfico, videográfico y lúdico en las Bibliotecas del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México, a la población en general; así como asesoría y orientación en salas de cómputo, ludoteca y videoteca, talleres, cursos de verano, club de tareas, visitas guiadas, cuenta cuentos, préstamo de auditorio y actividades culturales.

##### 2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para los efectos de los presentes Lineamientos, se entenderá por:

**Acervo bibliográfico:** Al conjunto de libros con valor cultural, disponibles para su consulta.

**Acervo lúdico:** Al conjunto de juegos y materiales didácticos, disponibles para su uso, por parte de las personas usuarias.

**Acervo videográfico:** Al conjunto de videos educativos y recreativos, disponibles para su uso, por parte de las personas usuarias.

**Área de cómputo:** Al lugar en donde se encuentran los equipos de cómputo, que pueden ser usados por las personas usuarias, y donde se imparten talleres de computación.

**Bibliotecas del DIFEM:** A los inmuebles identificados como Biblioteca Infantil y Juvenil, y Biblioteca Sor Juana Inés de la Cruz.

**Club de tareas:** Al servicio diseñado para el apoyo en la realización de tareas extra escolares de las personas usuarias, fortaleciendo sus habilidades, destrezas y conocimientos, a fin de consolidar sus hábitos de estudio.

**Curso de verano:** Al servicio diseñado de actividades educativas y recreativas, que se imparten exclusivamente durante el periodo vacacional de verano.

**DIFEM:** Al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México.

**Entidades Públicas:** A las Dependencias y Organismos Auxiliares de los tres órdenes de Gobierno.

**Institución educativa:** Al lugar de convivencia social, que se encarga de transmitir, formal e informalmente, reglas, normas, hábitos y habilidades cognitivas, como la lectura y la escritura, así como destrezas verbales y mentales.

**Lineamientos:** A los Lineamientos de Operación de las Bibliotecas del DIFEM.

**Persona adulta responsable:** Al padre o tutor o cualquier persona mayor de 18 años que sirva como acompañante del menor.

**Personal instructor:** Al servidor público del DIFEM encargado de la impartición de los talleres, visitas guiadas, cuenta cuentos, actividades culturales, club de tareas y cursos de verano.

**Personas usuarias:** A las niñas y niños mayores de 3 años de edad, adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y población en general, que solicitan alguno de los diferentes servicios que se brindan en las Bibliotecas del DIFEM.

**Servicios bibliotecarios:** A las actividades desarrolladas en las instalaciones de las Bibliotecas del DIFEM o fuera de ellas relacionadas con el préstamo y consulta interna del acervo bibliográfico, videográfico y lúdico que se encuentra en las instalaciones de las Bibliotecas del DIFEM; así como las que se vinculen asesoría y orientación en salas de cómputo, ludoteca y videoteca, talleres, cursos de verano, club de tareas, visitas guiadas, cuenta cuentos, préstamo de auditorio y actividades culturales.

**Taller:** A las diversas actividades teórico-prácticas, que se desarrollan de manera mensual, bajo la directriz del personal instructor.

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1 Objetivo general

Brindar a las personas usuarias, los diferentes servicios bibliotecarios, como herramienta alterna en su formación educativa, permitiéndole de igual manera desarrollar un aprendizaje significativo y formativo en valores.

### 4. POBLACIÓN OBJETIVO

Niñas y niños mayores de 3 años de edad, adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y población en general.

### 5. COBERTURA

Los servicios de las Bibliotecas del DIFEM, beneficiarán a habitantes del municipio de Toluca y del Valle de Toluca, atendiendo a que las mismas se encuentran ubicadas en los siguientes domicilios:

- a) Biblioteca Infantil y Juvenil: Calle Andrés Quintana Roo, esquina con Ezequiel Ordoñez, sin número, colonia La Merced, Toluca, Estado de México.
- b) Biblioteca Sor Juana Inés de la Cruz: Calle Puerto de Palos esquina con Álvaro Obregón, sin número, colonia Isidro Fabela, Toluca, Estado de México.

### 6. SERVICIO

#### 6.1 Tipo de servicios bibliotecarios

- a) Préstamo y consulta interna de acervo bibliográfico, videográfico y lúdico.

- b) Asesoría y orientación en salas de lectura, sala de cómputo, ludoteca y videoteca.
- c) Talleres mixtos (presenciales y/o en línea).
- d) Cursos de verano (presenciales y/o en línea).
- e) Club de tareas.
- f) Visitas guiadas para instituciones educativas públicas, privadas y para el público en general.
- g) Cuenta cuentos en las Bibliotecas del DIFEM y en las instituciones educativas o dependencias que lo solicitan.
- h) Préstamo de Auditorio.
- i) Actividades Culturales.

## 6.2 Monto del servicio

El servicio que se brinda a través de esta acción será gratuito, y será cubierto en su totalidad por el Gobierno del Estado de México a través del DIFEM.

## 7. MECANISMOS DE ENROLAMIENTO

### 7.1 Permanencia

Permanecerán en el servicio, las personas usuarias que cumplan con los requisitos establecidos en los presentes Lineamientos.

### 7.2 Requisitos y criterios de selección


- a) Solicitar información:
  - 1. En línea, a través de la fan page de Facebook “Biblioteca Infantil y Juvenil DIFEM”.
  - 2. Vía telefónica, al número 722-213-0633.
  - 3. Directamente en las Bibliotecas del DIFEM, en los domicilios referidos en el numeral “5. COBERTURA”.
- b) Registrarse para recibir el servicio solicitado.
- c) Proporcionar la información requerida en los formatos correspondientes.
- d) Cubrir los requisitos específicos por el servicio solicitado:
  - 1. Talleres mixtos (modalidad presencial y/o en línea):
    - 1.1. La persona usuaria deberá tener más de 3 años cumplidos, o la edad apropiada de acuerdo al taller de su elección.
    - 1.2. Respetar el cupo mínimo o máximo de personas, por taller.
  - 2. Cursos de verano mixtos (modalidad presencial y/o en línea):
    - 2.1. La persona usuaria deberá tener más de 3 años cumplidos.
    - 2.2. Respetar el cupo mínimo o máximo de personas, por grupo y/o actividades.
  - 3. Club de tareas:
    - 3.1. Acreditar que la persona usuaria es alumna o alumno de preescolar, primaria o secundaria.
    - 3.2. Respetar el cupo mínimo o máximo de personas, por grupo.
  - 4. Cuenta cuentos (servicio dentro o fuera de las Bibliotecas del DIFEM):
    - 4.1. Ser solicitado por una institución educativa o dependencia de gobierno.
    - 4.2. Presentar la solicitud del servicio por oficio, el cual se dirigirá a la persona Titular del Departamento de Servicios Bibliotecarios, indicando al menos el día, lugar y hora en que se realizará la actividad.
  - 5. Visitas guiadas
    - 5.1. Ser solicitado por institución educativa o dependencia de gobierno.
- e) Si la persona usuaria es menor de edad, durante su permanencia en las instalaciones de las Bibliotecas, deberá estar acompañado por una persona adulta responsable. En caso contrario, la persona adulta responsable deberá requisitar el formato “Carta Responsiva”.

### 7.3 Criterios de priorización

No aplica.


7.4 Formatos e instructivo

a) Formato Registro de Personas Usuaris Servicio Presencial



GOBIERNO DEL ESTADO DE MEXICO

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México  
 Dirección de Servicios Jurídico-Asistenciales e Igualdad de Género  
 Subdirección de Administración de Centros Educativos  
 Departamento de Servicios Bibliotecarios



EDOAEX

**REGISTRO DE PERSONAS USUARIAS SERVICIO PRESENCIAL**

BIBLIOTECA:

Nombre de la Biblioteca:

FECHA:  Día / Mes / Año

No	Hora de Entrada (H)	Nombre (N)	Domicilio (D)	Teléfono (T)	Municipio (M)	Área que visita (A)	Meses (M)			Años (A)			Personas Adultas (P)	
							M	H	M	M	H	M		H
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
20														
<b>Total (T)</b>														

Niñas	Niños	Adoles. M	Adoles. H	Adultos M	Adultos H	Total de Personas Usuaris (U)
-------	-------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------------------------

FC/36/C018/18/0202L/180/2022

**INSTRUCTIVO DE LLENADO  
REGISTRO DE PERSONAS USUARIAS SERVICIO PRESENCIAL  
FO200C0101070202L/902/2022**

**OBJETIVO:** Llevar un control de personas usuarias, atendidas en las diferentes áreas y actividades.

**DISTRIBUCIÓN Y DESTINATARIO:** El formato se genera en original y se turna a la persona Titular del Departamento de Servicios Bibliotecarios.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.	Biblioteca	Anotar nombre de la biblioteca en la que se brinda el servicio.
2.	Fecha	Escribir día, mes y año.
3.	Hora de entrada	Registrar hora de acceso al servicio.
4.	Nombre	Escribir primer apellido, segundo apellido y nombre(s).
5.	Domicilio	Anotar el nombre de la avenida o calle, número exterior y/o interior, colonia.
6.	Teléfono	Escribir el número telefónico a 10 dígitos.
7.	Municipio	Escribir el municipio en donde vive o radica.
8.	Área que visita	Anotar el área de la que hará uso.
9.	Menores	Anotar con número, la cantidad de menores que ingresan a la biblioteca o al servicio, de acuerdo a su género (M) Masculino o (F) Femenino.
10.	Adolescentes	Anotar con número, la cantidad de adolescentes que ingresan a la biblioteca o al servicio, de acuerdo a su género (M) Masculino o (F) Femenino.
11.	Personas adultas	Anotar con número, la cantidad de personas adultas que ingresan a la biblioteca o al servicio, de acuerdo a su género (M) Masculino o (F) Femenino.
12.	Total	Anotar el número total de personas usuarias atendidas por rango de edad y sexo.
13.	Total de personas usuarias	Escribir la sumatoria total por sexo de personas usuarias atendidas del día.

b) Formato Registro de Personas Usuaris Servicio en Línea.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México  
 Dirección de Servicios Jurídico-Asistenciales e Igualdad de Género  
 Subdirección de Administración de Centros Educativos  
 Departamento de Servicios Bibliotecarios



REGISTRO DE PERSONAS USUARIAS SERVICIO EN LÍNEA

No	Hora de Entrada (1)	Nombre (1)	Domicilio (2)	Teléfono (3)	Municipio (7)	Meses (8)			Astraciones (9)			Personas Adultas (10)								
						M	H	M	M	H	M	H	M	H						
1																				
2																				
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				
11																				
12																				
13																				
14																				
15																				
16																				
17																				
18																				
19																				
20																				
											<b>Total (11)</b>									

BIBLIOTECA: (1) \_\_\_\_\_ Nombre de la Biblioteca \_\_\_\_\_ FECHA: (2) \_\_\_\_\_ Día / Mes / Año \_\_\_\_\_

Niños	Niños	Adoles. M	Adoles. H	Adultos M	Adultos H	<b>Total de Personas Usuaris (12)</b>

FO200C0101670202L90302022

**INSTRUCTIVO DE LLENADO  
REGISTRO DE PERSONAS USUARIAS SERVICIO EN LÍNEA  
FO200C0101070202L/903/2022**

**OBJETIVO:** Llevar un control de personas usuarias, atendidas en los servicios en línea.

**DISTRIBUCIÓN Y DESTINATARIO:** El formato se genera en original y se turna a la persona Titular del Departamento de Servicios Bibliotecarios.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.	Biblioteca	Anotar nombre de la biblioteca en la que se brinda el servicio.
2.	Fecha	Escribir día, mes y año.
3.	Hora de entrada	Registrar hora de acceso al servicio.
4.	Nombre	Escribir primer apellido, segundo apellido y nombre(s).
5.	Domicilio	Anotar el nombre de la avenida o calle, número exterior y/o interior, colonia.
6.	Teléfono	Escribir el número telefónico a 10 dígitos.
7.	Municipio	Escribir el municipio en donde vive o radica.
8.	Menores	Anotar con número, la cantidad de menores que ingresan a la biblioteca o al servicio, de acuerdo a su género (M) Masculino o (F) Femenino.
9.	Adolescentes	Anotar con número, la cantidad de adolescentes que ingresan a la biblioteca o al servicio, de acuerdo a su género (M) Masculino o (F) Femenino.
10.	Personas adultas	Anotar con número, la cantidad de personas adultas que ingresan a la biblioteca o al servicio, de acuerdo a su género (M) Masculino o (F) Femenino.
11.	Total	Anotar el número total de personas usuarias atendidas por rango de edad y sexo.
12.	Total de personas usuarias	Escribir la sumatoria total por sexo de personas usuarias atendidas del día.



## c) Formato Carta Responsiva para firma de Madre, Padre o Tutor



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México  
Dirección de Servicios Jurídico-Asistenciales e Igualdad de Género  
Subdirección de Administración de Centros Educativos  
Departamento de Servicios Bibliotecarios



EDOMEX  
GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

### CARTA RESPONSIVA PARA FIRMA DE MADRE, PADRE O TUTOR

#### A QUIEN CORRESPONDA:

Toluca, Estado de México, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año 20\_\_.<sup>(1)</sup>

La/el suscrita(o)<sup>(2)</sup> \_\_\_\_\_,  
en mi calidad de<sup>(3)</sup> \_\_\_\_\_ de la/el menor de  
nombre<sup>(4)</sup> \_\_\_\_\_, por medio  
de la presente, autorizo que la/el referida(o) menor, participe en las actividades que se llevan a cabo  
en las instalaciones de la biblioteca<sup>(5)</sup> \_\_\_\_\_.

De igual manera, hago constar, que he leído los Lineamientos de Operación de las Bibliotecas del DIFEM, vigentes, los cuales se encuentran a la vista al ingresar a la biblioteca; por lo que:

- Estoy de acuerdo con su contenido, y acepto que la/el menor, así como la/el suscrita(o) respetaremos las disposiciones contenidas en los citados Lineamientos.
- Estoy de acuerdo en que, el personal instructor encargado de los servicios o actividades, se reserven el derecho de condicionar las actividades en las que pueda participar la niña o el niño; así como informarme, en caso de que la/el menor presente una conducta inapropiada o que pueda afectar el comportamiento de otras personas usuarias, así como el buen desarrollo de los servicios bibliotecarios.
- Reconozco que las y los servidores públicos que laboran en el Departamento de Servicios Bibliotecarios (personal administrativo, personal instructor, personal intendente y/o personal de vigilancia), no se harán responsables de ningún artículo de valor que la niña o niño, lleve consigo a las instalaciones.
- Asumo la obligación de que, en caso de que mi hija o hijo incurra en el daño de equipo o instalaciones de la biblioteca, cubriré el costo de las reparaciones.

Finalmente, acepto que, en caso de que la niña o niño sufra algún percance durante su estadía en las instalaciones de la Biblioteca antes señalada, el personal del DIFEM, podrá implementar las acciones y medidas que resulten necesarias para salvaguardar la integridad de la/el menor, debiendo informar al suscrito, de manera inmediata al número telefónico<sup>(6)</sup> \_\_\_\_\_ y/o el número telefónico<sup>(7)</sup> \_\_\_\_\_; o, en su caso, a la persona de nombre<sup>(8)</sup> \_\_\_\_\_, con número telefónico<sup>(9)</sup> \_\_\_\_\_, quien deberá exhibir identificación oficial con fotografía a efecto de que la/el menor le sea entregado y/o se le proporcione información al respecto. Por lo que, en atención al protocolo referido en líneas anteriores, deslindo de cualquier responsabilidad civil, penal o de cualquier otra naturaleza, al personal del DIFEM, de cualquier incidente que se llegara a presentar durante mi ausencia.

**ATENTAMENTE**<sup>(10)</sup>

\_\_\_\_\_  
**NOMBRE Y FIRMA DE LA MADRE, PADRE O TUTOR**

FO200C0101070202L/901/2022

**INSTRUCTIVO DE LLENADO  
CARTA RESPONSIVA PARA FIRMA DE MADRE, PADRE O TUTOR  
FO200C0101070202L/901/2022**

**OBJETIVO:** La madre, padre o tutor que no pueda permanecer durante la impartición del servicio en las instalaciones de las bibliotecas deberá requisitar la carta.

**DISTRIBUCIÓN Y DESTINATARIO:** Se genera en original y se turna al Titular del Departamento de Servicios Bibliotecarios.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.	Fecha	Completar la fecha, indicando día, mes y año.
2.	Suscrita(o)	Anotar nombre(s), primer apellido y segundo apellido, de la madre, padre o tutor que suscribe el formato.
3.	Calidad de	Indicar si es "madre", "padre" o "tutor" de la/el menor.
4.	Menor	Anotar nombre(s), primer apellido y segundo apellido de la/el menor.
5.	Biblioteca	Anotar nombre de la biblioteca donde permanecerá durante el servicio.
6.	Número telefónico	Escribir un número telefónico de contacto en caso de emergencia. El número telefónico se registrará a 10 dígitos.
7.	Número telefónico	Escribir un segundo número telefónico de contacto en caso de emergencia. El número telefónico se registrará a 10 dígitos.
8.	Persona de nombre	Proporcionar nombre(s), primer apellido y segundo apellido, de una persona que pueda atender alguna emergencia relacionada con la/el menor durante su estadía en la Biblioteca.
9.	Número telefónico	Escribir el número telefónico del suscrito. El número telefónico se registrará a 10 dígitos.
10.	Nombre y firma de la madre, padre o tutor	Colocar nombre completo y firma.

d) Formato de Vale de Ajedrez Gigante.



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México  
Dirección de Servicios Jurídico-Asistenciales e Igualdad de Género  
Subdirección de Administración de Centros Educativos  
Departamento de Servicios Bibliotecarios



VALE DE AJEDREZ GIGANTE

Nombre:<sup>(1)</sup> \_\_\_\_\_  
Primer Apellido                      Segundo Apellido                      Nombre(s)

Domicilio:<sup>(2)</sup> \_\_\_\_\_  
Avenida / Calle                      No. Exterior                      No. Interior

\_\_\_\_\_ Colonia                      Municipio

Número Teléfono:<sup>(3)</sup> \_\_\_\_\_ Fecha:<sup>(4)</sup> \_\_\_\_\_  
Número telefónico a 10 dígitos                      Día                      Mes                      Año

Entrego a usted, la cantidad de 32 piezas de un ajedrez gigante en buen estado, en calidad de préstamo.

**Nota importante:** Si en el momento de su devolución alguna de las piezas se encontrara dañada, se cobrará la cantidad de \$100.00 (Cien pesos 00/100 M.N.) para su reparación, por cada pieza dañada.

FIRMA DE CONFORMIDAD DE LA PERSONA USUARIA

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma <sup>(5)</sup>

ENTREGÓ  
SERVIDORA O SERVIDOR PÚBLICO

RECIBÍÓ  
SERVIDORA O SERVIDOR PÚBLICO

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma <sup>(6)</sup>

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma <sup>(7)</sup>

FO200C0101070202L/905/2022

**INSTRUCTIVO DE LLENADO BIBLIOTECA INFANTIL Y JUVENIL DIFEM  
VALE DE AJEDREZ GIGANTE  
FO200C0101070202L/905/2022**

**OBJETIVO:** Responsabilizar a la persona usuaria del uso de las piezas del ajedrez gigante.

**DISTRIBUCIÓN Y DESTINATARIO:** Se genera en original y se turna al Titular del Departamento de Servicios Bibliotecarios para su visto bueno.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.	Nombre	Escribir primer apellido, segundo apellido y nombre(s).
2.	Domicilio	Anotar nombre de la avenida o calle, número exterior y o interior, colonia y municipio.
3.	Número telefónico	Escribir el número telefónico a 10 dígitos.
4.	Fecha	Escribir día, mes y año.
5.	Firma de conformidad de la persona usuaria	Asentar nombre completo y firma de la persona usuaria.
6.	Entregó servidora o servidor público	Escribir el nombre completo de la persona servidora pública que entrega el ajedrez gigante, y asentar firma.
7.	Recibió servidora o servidor público	Escribir nombre completo de la persona servidora pública que recibe el ajedrez gigante, y asentar firma.

e) Formato Control de Visita Guiada.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México
Dirección de Servicios Jurídico-Asistenciales e Igualdad de Género
Subdirección de Administración de Centros Educativos
Departamento de Servicios Bibliotecarios



CONTROL DE VISITA GUIADA

Biblioteca: (1) \_\_\_\_\_

(2)
TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS
PRESENTE

Por medio del presente, solicito el servicio de: (3) \_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_, para la Institución educativa
o dependencia denominada (4) \_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_, con
domicilio en (5) \_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_, el
día (6) \_\_\_\_\_, en un horario de (7) \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ horas, con un grupo
de (8) \_\_\_\_\_ personas, conformado de la siguiente manera (9):

- ( ) Niñas y niños.
( ) Adolescentes.
( ) Personas adultas.
( ) Personas con discapacidad.
( ) Personas adultas mayores.

Siendo el responsable del evento, la/el C. (10) \_\_\_\_\_;
señalando como número telefónico el siguiente (11) \_\_\_\_\_

Sin más por el momento y en espera de una respuesta favorable, quedo de usted.

ATENTAMENTE

SOLICITANTE

INSTITUCIÓN EDUCATIVA O
DEPENDENCIA SOLICITANTE

FECHA DE RECEPCIÓN
DEL DEPARTAMENTO

Nombre y firma (12)

Sello (13)

Sello (14)

FO200C0101070202L/906/2022

**INSTRUCTIVO DE LLENADO CONTROL DE VISITA GUIADA  
FO200C0101070202L/906/2022**

**OBJETIVO:** Agendar para brindar la actividad en tiempo y forma a las instituciones que lo solicitan.

**DISTRIBUCIÓN Y DESTINATARIO:** Se genera en original y se turna al Titular del Departamento de Servicios Bibliotecarios para su visto bueno.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.	Biblioteca	Anotar nombre de la biblioteca en la que se brinda el servicio.
2.	Titular del Departamento	Anotar el nombre completo del Titular del Departamento.
3.	Servicio	Escribir el servicio solicitado.
4.	Institución educativa o dependencia denominada	Anotar el nombre de la Institución educativa o dependencia que solicita el servicio.
5.	Domicilio	Anotar nombre de la avenida o calle, número exterior y o interior, colonia y municipio.
6.	El día	Anotar día, mes y año, para el cual se solicita el servicio.
7.	Horario	Escribir hora de recepción del grupo, y la hora tentativa en que concluirá la actividad.
8.	Con un grupo de	Anotar la cantidad de personas usuarias que asistirán.
9.	Conformado de la siguiente manera	En cada paréntesis, anotar el número de personas que corresponda a cada grupo de edad indicado.  a) Niñas y niños – 0 a 11 años cumplidos. b) Adolescentes – 12 a 17 años cumplidos. c) Adultos – 18 años cumplidos en adelante.
10.	Responsable del grupo asistente	Asentar nombre de la persona responsable del grupo asistente, incluyendo nombre(s), primer apellido y segundo apellido.
11.	Número telefónico	Escribir el número telefónico a 10 dígitos.
12.	Nombre y firma.	Asentar nombre completo de la persona solicitante y firma.
13.	Sello	Colocar sello de la Institución educativa o dependencia solicitante.
14.	Sello y fecha	Colocar sello de recepción del Departamento, además de anotar día, mes y año.

f) Formato Control Préstamo de Auditorio.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México
Dirección de Servicios Jurídico-Asistenciales e Igualdad de Género
Subdirección de Administración de Centros Educativos
Departamento de Servicios Bibliotecarios



CONTROL PRÉSTAMO DE AUDITORIO

BIBLIOTECA INFANTIL Y JUVENIL

TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS
PRESENTE

Por medio del presente, me dirijo a usted de la manera más atenta, para solicitarle permita el uso del Auditorio de la Biblioteca Infantil y Juvenil, a la Institución educativa o dependencia denominada con domicilio en

el día, en un horario de a horas, con un grupo de personas, conformado de la siguiente manera:

- ( ) Niñas y niños.
( ) Adolescentes.
( ) Personas adultas.
( ) Personas con discapacidad.
( ) Personas adultas mayores.

Siendo el responsable del evento, la/el C. señalando como número telefónico el siguiente

Sin más por el momento y en espera de una respuesta favorable, quedo de usted.

ATENTAMENTE

SOLICITANTE INSTITUCIÓN EDUCATIVA O FECHA DE RECEPCIÓN
DEPENDENCIA SOLICITANTE DEL DEPARTAMENTO

Nombre y firma

Sello

Sello

FO200C0101070202L/900/2022

**INSTRUCTIVO DE LLENADO CONTROL  
PRÉSTAMO DE AUDITORIO  
FO200C0101070202L/900/2022**

**OBJETIVO:** Agendar para brindar el préstamo, en tiempo y forma a las instituciones que losolicitan.

**DISTRIBUCIÓN Y DESTINATARIO:** Se genera en original y se turna al Titular del Departamento de Servicios Bibliotecarios para su visto bueno.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.	Titular del Departamento de Servicios Bibliotecarios.	Anotar nombre completo del Titular del Departamento.
2.	Para la Institución educativa o dependencia denominada	Anotar nombre de la Institución educativa o dependencia que solicita el servicio.
3.	Con domicilio en	Escribir el domicilio de la institución educativa o dependencia solicitante.
4.	El día	Anotar día, mes y año, para el cual se solicita el servicio.
5.	En un horario de	Escribir hora de recepción del grupo, y la hora tentativa en que concluirá la actividad.
6.	Con un grupo de	Anotar la cantidad de personas usuarias que asistirán.
7.	Conformado de la siguiente manera	En cada paréntesis, anotar el número de personas que corresponda a cada grupo de edad indicado.
8.	Siendo el responsable del evento	Asentar nombre de la persona responsable del evento, incluyendo nombre(s), primer apellido y segundo apellido.
9.	Número telefónico de contacto	Escribir el número telefónico a 10 dígitos.
10.	Nombre y firma.	Asentar nombre completo de la persona solicitante y firma.
11.	Sello	Colocar sello de la Institución educativa o dependencia solicitante.
12.	Sello y fecha	Colocar sello de recepción del Departamento, además de anotar día, mes y año.



g) Formato Comentarios, Quejas y Sugerencias.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México
Dirección de Servicios Jurídico-Asistenciales e Igualdad de Género
Subdirección de Administración de Centros Educativos
Departamento de Servicios Bibliotecarios



COMENTARIOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Te invitamos a que nos des tu opinión en relación a los servicios que te ofrecemos.
Gracias.

Biblioteca:(1) \_\_\_\_\_
Nombre de la Biblioteca

Fecha:(2) \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_
Dia Mes Año

Nombre:(3) \_\_\_\_\_
Primer Apellido Segundo Apellido Nombre(s)

Edad:(4) \_\_\_\_\_ Años cumplidos
Número Telefónico:(5) \_\_\_\_\_
Número telefónico a 10 dígitos

Institución Educativa o dependencia denominada:(6) \_\_\_\_\_
Nombre completo de la institución educativa o dependencia a la que pertenece

Evaluación del servicio:(7)

Considera que el servicio es:

Muy bueno [ ] Bueno [ ] Regular [ ] Malo [ ]

Consideras que la atención del personal de la biblioteca es:

Muy bueno [ ] Bueno [ ] Regular [ ] Malo [ ]

¿Encontraste todo lo que buscabas?

Si [ ] No [ ]

Comentarios:(8) [Empty text box for comments]

FO200C0101070202L/904/2022

**INSTRUCTIVO DE LLENADO COMENTARIOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS  
FO200C0101070202L/904/2022**

**OBJETIVO:** La persona usuaria expresará su opinión acerca del servicio otorgado.

**DISTRIBUCIÓN Y DESTINATARIO:** Se genera en original y se turna al Titular del Departamento de Servicios Bibliotecarios.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.	Biblioteca	Anotar nombre de la biblioteca en la que se brinda el servicio.
2.	Fecha	Escribir día, mes y año.
3.	Nombre	Escribir primer apellido, segundo apellido y nombre(s).
4.	Edad	Anotar la edad de la persona usuaria.
5.	Teléfono	Escribir el número telefónico a 10 dígitos.
6.	Institución educativa o dependencia denominada	Anotar el nombre de la Institución educativa o dependencia que solicita el servicio.
7.	Evaluación del servicio	Marcar con una "X" el rubro correspondiente, de acuerdo a la apreciación de la persona usuaria, respecto del servicio recibido.
8.	Comentarios	Asentar algún comentario, sugerencia o queja respecto al área, servicio o atención recibida.

#### 7.5 Derechos de las personas usuarias

- a) Recibir atención en las Bibliotecas de DIFEM, de acuerdo al servicio solicitado.
- b) Ser tratado con respeto, equidad y con base en el derecho a la no discriminación.

#### 7.6 Obligaciones de las personas usuarias

- a) Para que la persona usuaria pueda ingresar a las instalaciones de la Biblioteca Infantil y Juvenil es presentar y dejar con el personal de vigilancia una identificación oficial vigente.
- b) Todas las personas usuarias deberán registrarse al ingresar a las instalaciones de las Bibliotecas del DIFEM en el área de control de personas usuarias.
- c) Respetar el horario de atención establecido en cada una de las Bibliotecas del DIFEM.
- d) La persona adulta que no permanezca en las instalaciones de las Bibliotecas del DIFEM durante las actividades de su niña o niño menores de edad, deberá requisitar el formato de carta responsiva.
- e) Hacer uso adecuado del acervo y mobiliario de las Bibliotecas del DIFEM.
- f) Cumplir con lo establecido en los Lineamientos.
- g) Utilizar el acervo bibliográfico, videográfico y lúdico, únicamente dentro de las instalaciones de las Bibliotecas del DIFEM.
- h) Transportar al personal instructor de las Bibliotecas del DIFEM, cuando se solicite el servicio de cuenta cuentos de manera externa, y una vez que concluya la actividad, regresarlo a su centro de trabajo.
- i) Proporcionar los datos que se les soliciten y/o requisitar los formatos a que haya lugar, a efecto de que le sea proporcionado el servicio solicitado.
- j) En el caso de los servicios en línea, al momento de conectarse la persona usuaria, deberá colocar su nombre completo, y permanecer con la cámara encendida durante toda la actividad.

**7.7 Causas de incumplimiento**

- a) Hacer mal uso del acervo y mobiliario de las Bibliotecas del DIFEM.
- b) La no observancia de los Lineamientos.
- c) Extraer el acervo bibliográfico, videográfico y lúdico de las Bibliotecas del DIFEM.

**7.8 Sanciones a las personas usuarias**

- a) Cuando la persona usuaria no respete los Lineamientos, se le suspenderá el servicio y se restringirá el acceso en visitas posteriores.
- b) Cuando la persona usuaria sea sorprendida extrayendo cualquier acervo, se le sancionará y pondrá a disposición de las autoridades correspondientes.
- c) Si durante el servicio en línea, la persona usuaria presenta un comportamiento inadecuado, como faltas de respeto o uso de palabras altisonantes, se le hará una llamada de atención; si reincide, se le restringirá el acceso.

**7.9 Contraprestación de las personas usuarias**

- a) Comprometerse a hacer uso adecuado y respetuoso del acervo y mobiliario de las Bibliotecas del DIFEM.
- b) Cumplir con lo establecido en los Lineamientos.

**7.10 Procedimiento para la entrega del servicio****7.10.1 Generalidades:**

- a) El horario de atención para el otorgamiento de los servicios bibliotecarios son los siguientes:
  - 1. Biblioteca Infantil y Juvenil, de martes a sábado, de 10:00 a 18:30 horas.
  - 2. Biblioteca Sor Juana Inés de la Cruz, de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas. A excepción de los "días no laborables" publicados en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México.
- b) El servicio bibliotecario se proporcionará preferentemente de manera presencial, sólo en caso de que las autoridades sanitarias y de protección civil determinen la suspensión de la prestación del servicio, y se autorice su realización a través de medios alternos de comunicación no presencial, la impartición del mismo se ajustará de conformidad a las disposiciones que para tal efecto se establezcan.
- c) El servicio de algunas áreas de las Bibliotecas del DIFEM no podrá otorgarse a las personas usuarias que lo soliciten durante la impartición de talleres, cursos de verano, así como actividades culturales.
- d) Niñas o niños menores de 6 años podrán tomar los libros únicamente bajo la supervisión de una persona adulta o servidor público a cargo.
- e) Para realizar trabajos manuales, maquetas o con rotafolio en la Biblioteca Infantil y Juvenil, las personas usuarias deberán ocupar el área del vestíbulo.
- f) No se brinda el servicio de préstamo a domicilio de ningún acervo existente en las Bibliotecas del DIFEM.
- g) La persona usuaria deberá cumplir con las medidas en materia de seguridad, sanitarias, de protección civil o cualquier otra que determine las autoridades. En este caso lavarse las manos antes de ingresar a cualquier área de las Bibliotecas del DIFEM.
- h) Los sanitarios son para uso exclusivo de las personas usuarias de las Bibliotecas del DIFEM.

**7.10.2 Para el uso de acervo bibliográfico:**

- a) Las personas usuarias deberán depositar paquetes, mochilas, bolsas, portafolios, entre otras (evitando dejar dentro de éstos carteras, monederos u objetos de valor) en el área de paquetería donde se les entregará una ficha numérica, misma que deberán presentar para recoger los objetos depositados. Si la ficha es extraviada la persona usuaria deberá presentar su identificación para efecto de devolución de sus pertenencias, así como pagar la reposición de la ficha extraviada.
- b) Cumplir con lo establecido en los presentes Lineamientos.
- c) Consultar el acervo de su interés con la asesoría del personal responsable.
- d) La persona usuaria deberá tomar un libro a la vez para su consulta, colocando una regleta respectiva en el lugar del libro, al regresarlo deberá colocar la regleta en la canasta correspondiente.
- e) No se permite a las personas usuarias llevar libros, regletas y demás acervo fuera de las salas de lectura.

**7.10.3 Para el uso de computadoras:**

- a) La persona usuaria deberá traer el material necesario (medios digitales de almacenamiento), para guardar su información.
- b) La persona usuaria deberá regresar en perfectas condiciones el equipo, de lo contrario se les responsabilizará de su reparación.

**7.10.4 Para el uso del acervo videográfico:**

- a) Solicitar el video de su preferencia al personal responsable del área.
- b) No manipular el equipo de la videoteca.
- c) Avisar al personal responsable del área cuando el video haya finalizado, para que éste lo retire.

**7.10.5 Para el uso de la sala de juegos:**

- a) Respetar el horario establecido.
- b) Seleccionar el juguete a utilizar y colocar en su lugar una regleta, para posteriormente devolverlo y colocar la regleta en la canasta correspondiente.
- c) Entregar el juego completo.
- d) La persona usuaria que solicite el ajedrez gigante en la Biblioteca Infantil y Juvenil, deberá requisitar el formato correspondiente, responsabilizándose del uso correcto de las piezas, de lo contrario deberá pagar su reparación.

**7.10.6 Para el uso del auditorio de la Biblioteca Infantil y Juvenil:**

- a) En el auditorio se podrán realizar eventos culturales y educativos.
- b) Las instituciones educativas o Entidades Públicas podrán solicitar el uso del auditorio, a través de un oficio dirigido a la persona Titular del Departamento de Servicios Bibliotecarios del DIFEM requisitar el formato correspondiente.

**7.10.7 Visita guiada:**

- a) Recorrido por las instalaciones con el propósito de explicar el funcionamiento de las áreas que integran las Bibliotecas.
- b) Deberá requisitar el formato correspondiente.

**8. INSTANCIAS PARTICIPANTES****8.1 Instancia normativa**

El DIFEM, a través de la Dirección de Servicios Jurídico-Asistenciales e Igualdad de Género.

**8.2 Instancia ejecutora**

La Subdirección de Administración de Centros Educativos y el Departamento de Servicios Bibliotecarios.

**9. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL**

El Departamento de Servicios Bibliotecarios, gestionará la participación de diversas entidades públicas o privadas, a fin de ofrecer a las personas usuarias que asiste a las Bibliotecas del DIFEM, eventos culturales, educativos y recreativos.

**10. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL**

No aplica.

**11. MEDIOS DE DIFUSIÓN**

Los presentes Lineamientos serán publicados en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México; así como, en el apartado de la "Normateca Interna" de la página electrónica oficial del DIFEM.

**12. TRANSPARENCIA**

El DIFEM tendrá disponible la información que se genere por la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido en la *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios*, y la *Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios*, vigentes.

**13. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

La Dirección de Servicios Jurídico-Asistenciales e Igualdad de Género, en coordinación con la Unidad de Información Planeación, Programación y Evaluación del DIFEM, serán las encargadas de realizar el seguimiento y evaluación de la operación de las Bibliotecas del DIFEM, en el ámbito de su competencia.

#### 14. AUDITORIA, CONTROL Y VIGILANCIA

La auditoría, control y vigilancia de esta acción de asistencia social, estará a cargo del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México, y el Órgano Interno de Control del DIFEM.

#### 15. QUEJAS Y DENUNCIAS

Las quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos respecto de un trámite, servicio o servidor público del DIFEM, podrán ser presentadas de la siguiente manera:

##### 1. Vía telefónica:

800 HONESTO, número 800 466 3786.

SAMTEL: números 800 720 0202 y 800 711 5878, de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas. CATGEM: Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México, número 800 696 9696 para el interior de la República, y 070 para Toluca y zona conurbada, las 24 horas del día, los 365 días del año.

DIFEM: 800 003 43 36, de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas.

##### 2. Vía internet:

Página: [www.secogem.gob.mx/SAM](http://www.secogem.gob.mx/SAM)

Correo electrónico: [oic.difem@secogem.gob.mx](mailto:oic.difem@secogem.gob.mx)

##### 3. Vía aplicación móvil para teléfono inteligente:

A través de la aplicación "Denuncia Edomex", a cargo de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México.

##### 4. Personalmente:

En el Órgano Interno de Control del DIFEM, ubicado en calle Felipe Ángeles sin número, casi esquina con Paseo Colón, colonia Villa Hogar, código postal 50170, Toluca, Estado de México, o en la Secretaría de la Contraloría del Gobierno Estado de México.

### TRANSITORIOS

**PRIMERO.** Publíquense los presentes Lineamientos en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México.

**SEGUNDO.** Los presentes Lineamientos, entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, y estarán vigentes hasta en tanto no se emitan modificaciones a los mismos.

**TERCERO.** El otorgamiento del servicio de los presentes Lineamientos, dependerán de la disponibilidad de recursos con que cuente el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México, destinados para tal efecto.

**CUARTO.** Lo no previsto en los presentes Lineamientos será resuelto por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México.

**QUINTO.** Los presentes Lineamientos abrogan disposiciones de igual o menor jerarquía que sean contrarias a los mismos.

Dado en la ciudad de Toluca de Lerdo, capital del Estado de México, a los treinta días del mes de marzo del año dos mil veintidós.- **RODRIGO JARQUE LIRA.- SECRETARIO DE FINANZAS Y VICEPRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE MÉXICO.- MIGUEL ÁNGEL TORRES CABELLO.- DIRECTOR GENERAL Y SECRETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE MÉXICO.- RÚBRICAS.**