



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE
LA PROCURADURÍA DE
PROTECCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS
Y ADOLESCENTES DE
TEXCOCO**

INDICE

1. Psicología.....	3
I. Valoraciones y reintegraciones de niñas, niños y adolescentes.....	4
II. Audiencias.....	7
III. Visitas domiciliarias con el grupo multidisciplinario.....	11
2. Trabajo social	19
I. Reportes de vulneración de derechos de NNA	20
II. Reportes de vulneración NNA	27
III. Coadyuvar en representación de suplencia de padre/madre o tutor	30
IV. Actividades alternas que lleva trabajo social, seguimiento médico, entrega de insumos en albergues.....	34
3. Asesorías jurídicas.....	37
I. Asesorías jurídicas en la rama de Derecho Familiar.....	38
II. Convenios de pensión alimenticia y buenos cuidados.....	41
III. Juicios en Derecho Familiar.....	45
4. Hoja de validación	49

PSICOLOGÍA

1.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

- **I.- VALORACIONES Y REINTEGRACIONES DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES.**

2.- OBJETIVO

- Verificar un proceso para recopilar y analizar información de una persona con el fin de determinar sus fortalezas, debilidades y qué áreas de su vida pueden necesitar atención. Explorar el comportamiento, la personalidad, las habilidades cognitivas y otras características de la persona y así determinar la integridad de los evaluados para dar una seguridad y no vulnerar los derechos de niñas, niños y adolescentes.

3.- ALCANCE

- Aplica a Niñas, Niños y Adolescentes, que son canalizado por diferentes áreas como DIF Texcoco, Escuelas, Poder Judicial u otra dependencia privada o gubernamental.

4.- REFERENCIAS

- "EL CONGRESO GENERAL DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, DECRETA: SE EXPIDE LA LEY GENERAL DE LOS DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES, Y SE REFORMAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY GENERAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA ATENCIÓN, CUIDADO Y DESARROLLO INTEGRAL INFANTIL."
- XVIII. Procuradurías de Protección: La Procuraduría Federal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes y las procuradurías de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes de cada entidad federativa; Fracción recorrida DOF 11-12-202.
- XXII. Representación Coadyuvante: El acompañamiento de Niñas, Niños y Adolescentes en los procedimientos jurisdiccionales y administrativos, que de manera oficiosa, quedará a cargo de las Procuradurías de Protección, conforme a sus respectivos ámbitos de competencia, sin perjuicio de la intervención que corresponda al Ministerio Público; Ley de Transparencia y Acceso a la Información, artículo 6 y 143.

5.- RESPONSABILIDADES

- Ayudar y canalizar a las Niñas, Niños y Adolescentes para la atención psicológica desde la Procuraduría de Protección de Niñas. Niños

- Intervenir psicológicamente desde la Procuraduría de Protección de niñas, niños y adolescentes, en las necesidades resultantes de la comunidad del Municipio de Texcoco.

6.- DEFINICIONES

Procuraduría: Es la dependencia que se encarga de vigilar el cumplimiento de la Constitución, las Leyes, las decisiones judiciales y los actos administrativos. Proteger los derechos humanos y asegurar su efectividad, con el auxilio del defensor del pueblo.

Derechos: Es un sistema u orden normativo e institucional que regula la conducta externa de las personas, inspirado en los postulados de justicia y certeza jurídica, que regula la convivencia social y permite resolver los conflictos de relevancia jurídica, pudiendo imponerse coactivamente.

Protección: Acción y efecto de proteger, seguridad, refugio, custodia, acompañamiento, escolta, tutela, conservación, defensa, atención, cuidado, ayuda, auxilio, amparo, abrigo, apoyo, favor, garantía.

Poder judicial: Es el órgano encargado de resolver conflictos entre las personas y entre los órganos del poder público, así como de proteger los Derechos Humanos establecidos en la Constitución Federal y los tratados internacionales, además de los derechos político electorales de las personas.

7.- INSUMOS

- Oficio
- Hojas de entrevista
- Hojas blancas
- Lápiz
- Bolígrafo
- Carnet

8.- RESULTADOS

Ayudar a uno o varios, a comprender sus problemas, modificar los pensamientos, las creencias y las conductas que son des adaptativas para el desarrollo del individuo establece pautas y mejorar o mantener la salud mental. Y buscar una red de apoyo.

9.- POLITICAS

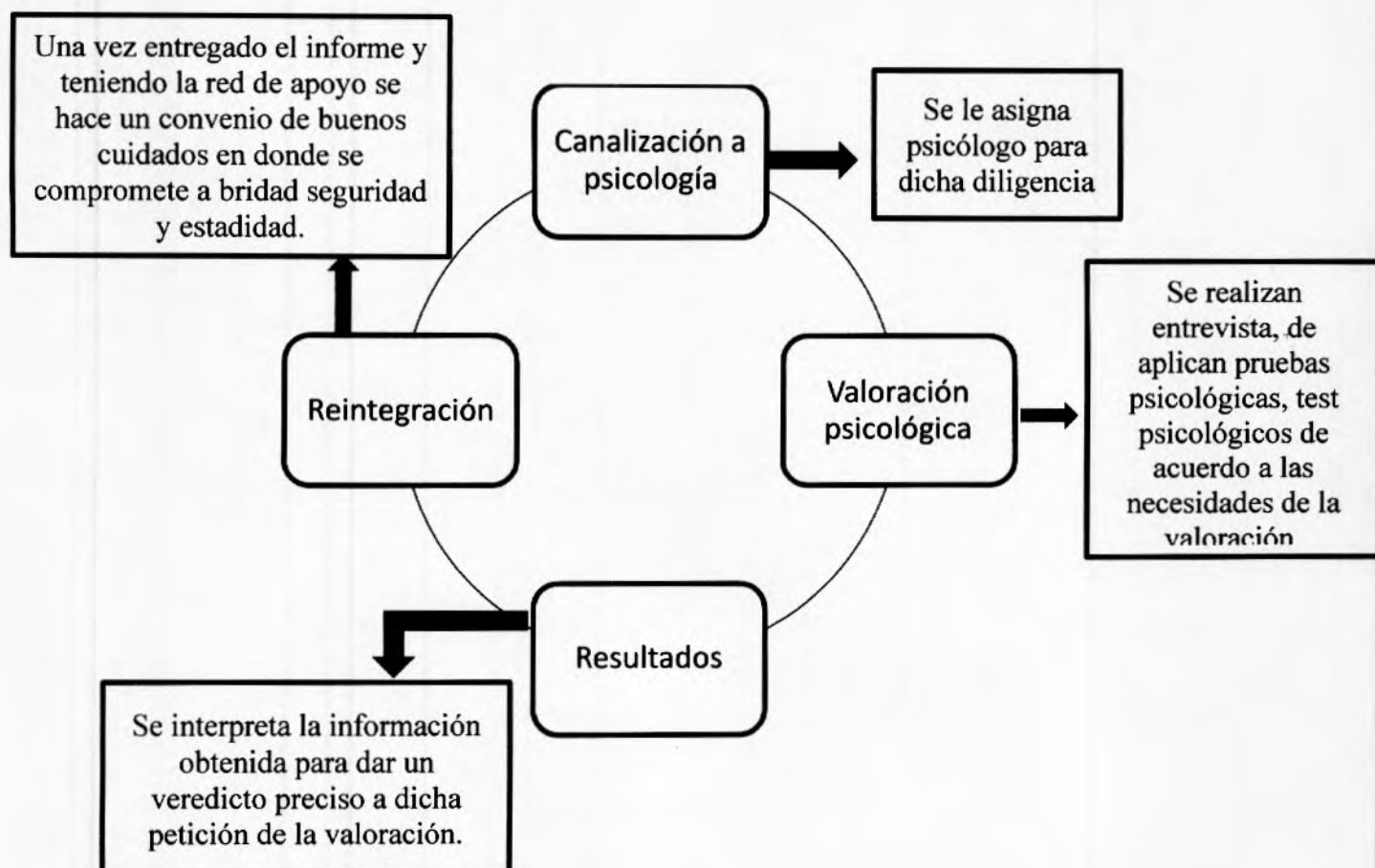
El área de psicología está facultada para realizar valoraciones psicológicas, acompañamientos terapéuticos y apoyar al grupo al grupo multidisciplinario.

El área de psicología tienen el profesionalismo para atender a los usuarios que requieran el servicio o alguna canalización a psiquiatría o una área o dependencia que se requiera el usuario

10.- DESARROLLO

Nº.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Canalización a psicología	De acuerdo al área de donde se canalizo (interno o externo) se asigna psicólogo para dicha diligencia.
2	Valoración psicológica	Se realizan entrevistas, de aplican pruebas psicológicas, test psicológicos de acuerdo a las necesidades de la valoración.
	Resultados	Se interpreta la información obtenida en las pruebas o test aplicados y de la entrevista para dar un veredicto preciso a dicha petición de la valoración.
4	Reintegración	Una vez entregado el informe y teniendo la red de apoyo se hace un convenio de buenos cuidados en donde se compromete a brindar seguridad y estabilidad a la niña, niño y adolescente que se entrega y una vez que se firme dicho acuerdo se deja bajo observación del grupo multidisciplinario

11. DIAGRAMACIÓN



1.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

II.- AUDIENCIAS

2.- OBJETIVO

- Brindar apoyo al poder judicial asistiendo previamente a niñas niños y adolescentes que son citados para recabar su opinión sobre la problemática de los progenitores y hacer valer su opinión y sus derechos.

3.- ALCANCE

Dentro del Poder Judicial (juzgado familiar o reclusorio)

4.- REFERENCIAS

- Protocolo de acompañamiento y escucha en audiencias de niñas, niños y adolescentes ante autoridades jurisdiccionales y administrativas.

5.- RESPONSABILIDADES

- Protocolo de acompañamiento y escucha en audiencias de niñas, niños y adolescentes ante autoridades jurisdiccionales y administrativas.
- La persona especialista de la Procuraduría de Protección, expresará verbalmente o por escrito, los indicadores obtenidos del proceso de escucha, con un lenguaje técnico, aunque comprensible, no sólo para la autoridad sino para los progenitores o tutor, que son acompañados por sus abogados y que al terminar esta participación se da respuesta a sus planteamientos, con sustento teórico y se emiten recomendaciones en bienestar y con la dirección centrada en la niña, niño o adolescente que participó.
- La persona especialista encargada de brindar acompañamiento, tendrá que cerciorarse de que toda diligencia en la que la niña, niño o adolescente sea partícipe, sea video-grabada preferentemente.

6.- DEFINICIONES

Escucha de menor: Expresar su opinión libremente en todos los asuntos que lo afectan y el subsiguiente derecho de que esas opiniones se tengan debidamente en cuenta, en función de la edad y madurez del niño.

Audiencia: Acto de oír a las personas de alta jerarquía u otras autoridades, previa concesión, a quienes exponen, reclaman o solicitan algo.

Revictimización: Proceso de convertir a Niñas, Niños y Adolescentes, nuevamente en una víctima, al obligarla a sufrir un nuevo atentado contra su integridad, su autoestima y su salud mental.

7.- INSUMOS

- Manual de procedimientos para la escucha
- Interacción con Niñas, Niños o Adolescente de acuerdo quien se la audiencia
- Interacción con el juez
- Desarrollo de la audiencia
- Opinión desde la óptica psicológica

8.- RESULTADOS

- Poder intervenir de forma positiva con los involucrados en un proceso legal y a su vez rendir un informe al juez si se puede llevar a cabo dicha audiencia y poder hacer una retroalimentación al final de la misma.

9.- POLITICAS

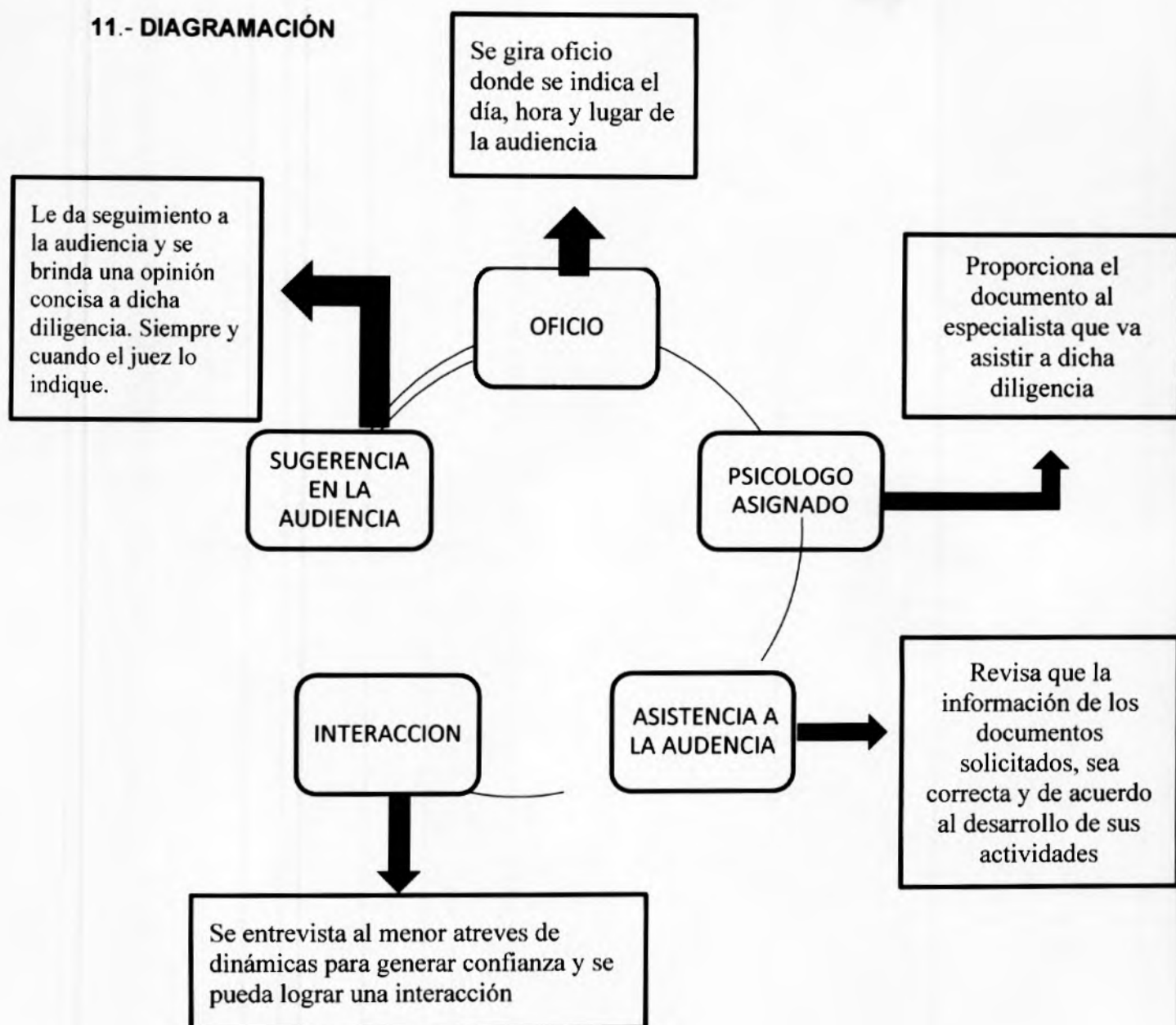
El área de psicología está facultada para realizar valoraciones pertinentes a la diligencia

El área de psicología tiene el profesionalismo para atender las necesidades de las niñas niños y adolescentes que estén involucrados en cuestiones legales.

10.- DESARROLLO

N°.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Oficio	Se gira oficio donde se indica el día, hora y lugar de la audiencia
2	Psicólogo asignado	Proporciona los documentos al especialista que va a asistir a dicha diligencia
3	Asistencia a la audiencia	Revisa que la información de los documentos solicitados, sea correcta y de acuerdo al desarrollo de sus actividades.
4	Interacción	Se entrevista al menor a través de juego, dinámica u otro material de apoyo. Y se informa si se puede llevar a cabo la misma o no y él por qué.
5	Sugerencia en la audiencia	Le da seguimiento a la audiencia y se brinda una opinión concisa a dicha diligencia. Siempre y cuando el Juez lo indique.

11.- DIAGRAMACIÓN



1.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

- **III.- VISITAS DOMICILIARIAS CON EL GRUPO MULTIDISCIPLINARIO.**

2.- OBJETIVO

Otorga la atención y seguimiento psicológico individual, en pareja, familiar o grupal; si encuentra en vulneración algún menor de edad de acuerdo maltrato físico, psicológico o verbal.

3.- ALCANCE

- Aplica a cualquier ciudadano que es canalizado por diferentes áreas como DIF Texcoco, Escuela, Poder Judicial u otra dependencia privada o gubernamental.

4.- REFERENCIAS

Código ético del psicólogo

Competencia y honestidad

- **Art. 1.** Los servicios, la enseñanza, y la investigación que realiza el psicólogo se basan necesariamente en un cuerpo de conocimientos válido y confiable, sustentado en la investigación científica, por lo que el trabajo que desempeña debe corresponder directamente con la educación, formación experiencia supervisada o profesional que haya recibido formalmente.
- **Art 8.** El psicólogo es responsable de la conducción ética de la investigación que realiza o la de otras personas bajo su supervisión o control. El psicólogo permite a los investigadores y ayudantes a desempeñar sólo aquellas tareas para las cuales hayan recibido la capacitación y preparación apropiadas. Como parte del proceso de desarrollo e implementación de proyectos de investigación, el psicólogo consulta con expertos respecto a cualquier población especial, como personas perteneciente a culturas distintas a la suya propia.
- **Art. 12.** El psicólogo toma las medidas razonables para evitar dañar a sus pacientes o clientes, participantes en investigación, estudiantes, y otros con quienes trabaje, y para minimizar el daño cuando éste sea previsible e inevitable.

- **Art. 55.** El psicólogo no inventa datos ni falsifica los resultados de sus investigaciones publicadas. Si el psicólogo descubre errores significativos en ellas, toma las medidas necesarias para arreglarlos por medio de una corrección, retracción u otros medios de comunicación apropiados.

Confidencialidad de los resultados

- **Art. 65.** Si un protocolo de investigación aprobado por un comité institucional o cualquier otro cuerpo colegiado, requiere de la inclusión de identificadores personales, éstos se eliminarán antes de que la información se haga accesible a otros. Si esta eliminación no es posible, antes de hacer la transferencia, o de revisar datos recolectados por otros, el psicólogo toma las medidas razonables para obtener el debido consentimiento de las personas cuyos nombres aparecen.
- **Art. 68.** En sus presentaciones científicas o profesionales y publicaciones, el psicólogo disfraza la información confidencial de personas u organizaciones de que tratan, de modo que otros no puedan identificarlas y que las discusiones resultantes no dañen a sujetos que pudiesen identificarse a sí mismos.

5.- RESPONSABILIDADES

- La Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes es la responsable de recibir a los ciudadanos del municipio de Texcoco que buscan ayuda o son canalizados a esta área para la atención psicológica.
- Integra a los psicólogos del área de La Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes en las acciones propuestas del plan de intervención psicológica de acuerdo a las necesidades resultantes de la comunidad de Municipio de Texcoco.
- Presentar propuestas de intervención para Canalizan al usuario al Sistema DIF Municipal en caso de que requiera seguimiento en la atención psicológica por la crisis emocional que presenta.

6.- DEFINICIONES

Psicología: Ciencia que estudia la conducta humana y los procesos mentales.

Psicoterapia: Enfoque para tratar problemas de salud mental conversando con un psicólogo, un psiquiatra u otro proveedor de atención para salud mental.

Intervención psicológica: Hace referencia a la aplicación de principios y técnicas psicológicas de un profesional de la salud con la intención de asistir a las personas y ayudarlas a comprender sus problemas, reducirlos o superarlos y a mejorar las capacidades individuales o las relaciones con el entorno.

Procuraduría: Esta desempeñada en "prevenir antes que sancionar", vigilar el actuar de los servidores públicos y advertir cualquier hecho que pueda ser violatorio de las normas vigentes, sin que ello implique.

Canalización: Recoger peticiones, corrientes de opinión, iniciativas, aspiraciones, actividades y orientarlas eficazmente.

7.- INSUMOS

- Oficio
- Hojas de entrevista
- Hojas blancas
- Lápiz
- Bolígrafo
- carnet

8.- RESULTADOS

Ayudar a un sujeto, o a varios, a comprender sus problemas, modificar los pensamientos, las creencias y las conductas que son des adaptativas para el desarrollo del individuo establece pautas y mejorar o mantener la salud mental.

9.- POLÍTICAS

El área de psicología está facultada para realizar valoraciones psicológicas, acompañamientos terapéuticos y apoyar al grupo al grupo multidisciplinario.

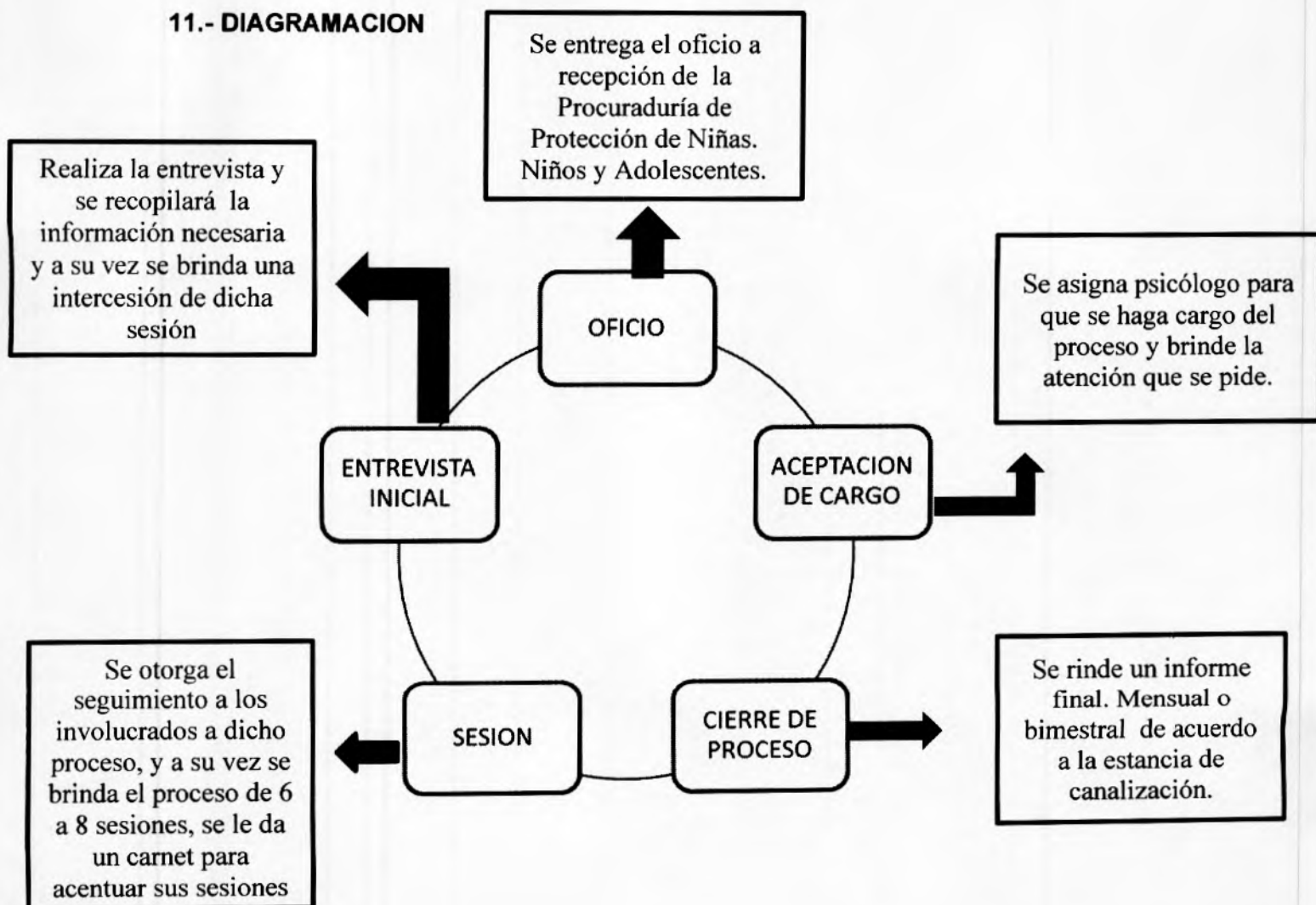
El área de psicología tienen el profesionalismo para atender a los usuarios que requieran el servicio o alguna canalización a psiquiatría o una área o dependencia que se requiera el usuario

10.- DESARROLLO

N°.	Unidad Administrativa	Actividad
1	oficio	Se entrega el oficio a recepción de la Procuraduría de Protección de Niñas. Niños y Adolescentes

2	Aceptación de cargo	Se asigna psicólogo para que se haga cargo del proceso y brinde la atención que se pide.
3	Entrevista inicial	Realiza la entrevista y se recopilará la información necesaria y a su vez se brinda una intervención de dicha sesión.
4	Sesión	Se otorga el seguimiento a los involucrados a dicho proceso, y a su vez se brinda el proceso de 6 a 8 sesiones, se le da un carnet para acentuar sus sesiones.
5	Cierre de proceso	Se da fin a dicho proceso cuando se cumple el tiempo determinado en dicho proceso o deja de asistir. Se rinde un informe final. Mensual o bimestral de acuerdo a la estancia de canalización.

11.- DIAGRAMACION



12.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS



PROCURADURÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES
TEXCOCO



HISTORIA PRESENTAL			
PARTE			
NOMBRE:		FECHA INICIO:	
EDAD:	SEXO:	TELÉFONO:	
DIRECCIÓN:			
PSICÓLOGO TRATANTE:		NO. EXPEDIENTE:	
CONTRAPARTE			
NOMBRE:		FECHA INICIO:	
EDAD:	SEXO:	TELÉFONO:	
DIRECCIÓN:			
PSICÓLOGO TRATANTE:			

CALENDARIO DE CITAS			
DÍA	MES	AÑO	ASISTENCIA

FECHA Y MOTIVO DE ALTA:

FECHA Y MOTIVO DE BAJA:

DIAGNÓSTICO:

17

REGLAMENTO

El usuario deberá presentarse puntualmente a su cita, de lo contrario deberá acudir a solicitar una nueva ficha de lunes a viernes a las 8:30 a.m.

El costo de recuperación por consulta es de acuerdo al servicio que requiera que deberá cubrir antes de pasar a su sesión.

En caso de niños y adolescentes, éstos deberán presentarse acompañados de un adulto responsable.

En caso de pérdida, el costo del carnet será de \$10.00

Para cancelación de cita por favor comunicarse al Tel.: 95 40819 ext. 107



DIF

TEXCOCO 2022 · 2024

**PROCURADURÍA DE PROTECCIÓN DE
NIÑAS NIÑOS Y ADOLESCENTES**

CARNET DE CITAS

NOMBRE DEL PACIENTE:

EDAD: _____

TÉLEFONO: _____

DIRECCIÓN:

RESPONSABLE:

[illegible]

TRABAJO SOCIAL

1.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

1.- REPORTES DE VULNERACIÓN DE DERECHOS DE NNA

2.- OBJETIVO

- Atender las solicitudes en relación a los Probables Reportes de Vulneración de Derechos de NNA recibidas en el área de Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes, investigar si existen factores de riesgo en el entorno de las NNA que pongan en riesgo la integridad del NNA.

3.- ALCANCE

- Recepción de Reportes de Vulneración de Derechos de NNA por parte del Área de Trabajo Social o Adscritos a la P.P.N.N.A. Intervención del Grupo Multidisciplinario. (Área de Jurídico, Psicología, Médico y Trabajo Social)

4.- REFERENCIAS

- Sin referencia.

5.- RESPONSABILIDADES

- La Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes es la responsable de recibir a los ciudadanos del municipio de Texcoco que buscan ayuda o son canalizados a esta área de Trabajo Social.
- Integra al área de Trabajo Social de La Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes en las acciones propuestas del plan de intervención de Trabajo Social desde el área de acuerdo a las necesidades resultantes.
- Presentar propuestas de intervención de Trabajo Social para canalizar al usuario a la Procuraduría de Protección de NNA en caso de que requiera seguimiento en la atención del -Grupo Multidisciplinario por la crisis emocional que presenta.

6.- DEFINICIONES

Queja: Reclamación o protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad.

Denuncia: Notificación que se hace a la autoridad de que se ha cometido un delito o de que alguien es el autor de un delito.

Servidor público: Es la persona que desempeña un empleo, cargo o comisión subordinada al Estado y está obligada a apegar su conducta a los principios de legalidad, lealtad, honradez, imparcialidad y eficiencia. Conoce las obligaciones que tienen los Servidores Públicos.

Hechos: Todo aquel evento que puede ser comprobado a través de percepciones, es decir, a través de los sentidos. Se trata de actos o sucesos que tienen lugar en un momento y lugar determinado, estos pueden ser jurídicos, históricos, religiosos e incluso periodísticos.

Homologo: Que es semejante a otra cosa por tener en común con ella características referidas a su naturaleza, función o clase.

Instruir: Proporcionar conocimientos, habilidades, ideas o experiencias a una persona para darle una determinada formación.

7.- INSUMOS

- Formato de Reporte de Vulneración de Derechos de NNA.
- Acta Circunstancial.
- Citatorios.
- Informe de Visita Domiciliaria.

8.- RESULTADOS

- Establecer vínculos y convenios entre la población buscando redes de apoyo fomentando la seguridad a que se está vulnerando.

9.- POLITICAS

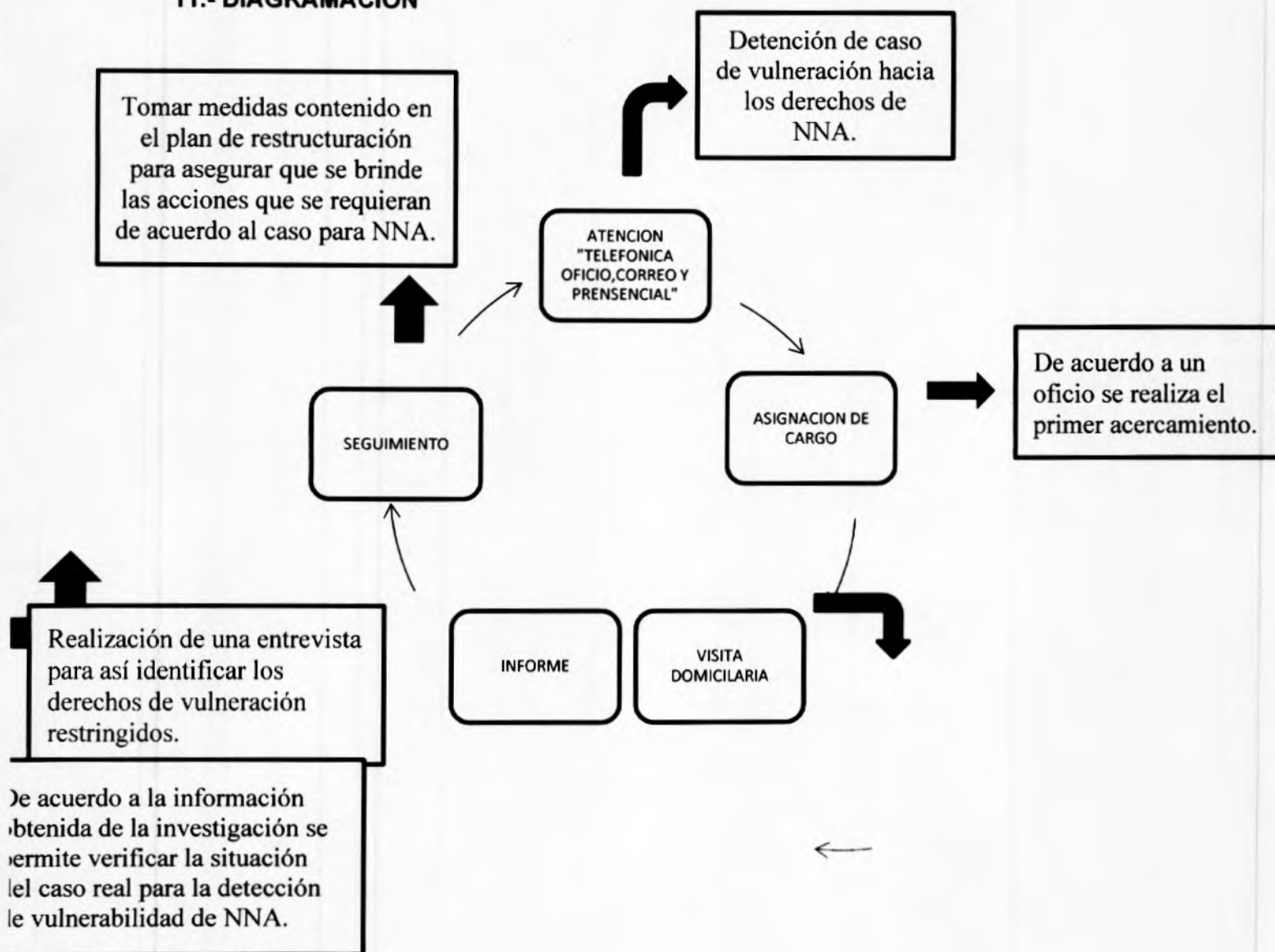
Ley de Protección de los Derechos de las NNA establece los siguientes principios:

- ✓ Interés superior de la infancia.
- ✓ Protección integral de los derechos.
- ✓ Igualdad.
- ✓ Autonomía progresiva en el ejercicio de sus derechos.
- ✓ Vivir en familia.
- ✓ Vivir una vida libre de violencia.

10.- DESARROLLO

N°.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Atención "telefónico, oficio, correo y presencial"	Recepción y detección de casos de Restricción y Vulneración de Derechos de NNA
2	Asignación de cargo	Por oficio de comisión de primer acercamiento
3	Visita domiciliaria	Acercamiento por medio de entrevista y colaterales para identificar los derechos de vulneración restringidos
4	Informe	Recabar la información obtenida de la investigación utilizando la entrevista, observación y colaterales las cuales nos permite verificar la situación real del caso, para la detención de Vulneración de Derechos de NNA
5	Seguimiento	Todas las medidas contenidas en el plan de reestructuración para asegurar que se brinden las acciones especialidades que se requieren y según las necesarias cada caso, para que niñas, niños y adolescente.

11.- DIAGRAMACION



12 :- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Reporte de Maltrato
- Acta Circunstancial

REPORTE DE PROBABLE MALTRATO

Con fundamento en el artículo 25 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México, esta información es considerada confidencial por su propia naturaleza.

Fecha de recepción: _____ Hora: _____ Número de expediente: _____

Datos del probable receptor

Domicilio: _____
 Colonia: _____ Municipio: _____
 Entre calle y calle: _____ Código Postal: _____
 Población: _____ Teléfono: _____

Procedencia del reporte de probable maltrato

Personal ☐ Vía telefónica ☐ Anónimo ☐ Por oficio ☐

Tipo de probable maltrato

Físico ☐ Psicológico ☐ Abuso Sexual ☐ Abandono ☐ Negligencia ☐

Datos del(os) probable(s) generador(es)

Nombre: _____
 Parentesco: _____
 Domicilio: Mismo ☐ Otro ☐ Señalar: _____
 Calle y Número: _____
 Colonia: _____ Código Postal: _____
 Entre calle y calle: _____
 Población: _____ Municipio: _____
 Teléfono: _____ Nacional: _____ Edad: _____ Sexo: _____
 Escolaridad: _____ Ocupación: _____

Datos de quien reporta

Nombre: _____
 Parentesco: _____
 Domicilio: Mismo ☐ Otro ☐ Señalar: _____



102018100293V10

(Por qué conoce el caso? Vecino ☐ Familiar ☐ Amigo ☐ Conocido ☐ Otros ☐

The image shows a dark gray, textured surface with a fine, vertical ribbed pattern. The texture is consistent across the entire frame, with subtle variations in shading that give it a three-dimensional appearance. There are no discernible features, text, or markings other than the texture itself.

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
DIF Texcoco, Estado de México
Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia
Centro de Prevención y Atención al Maltrato y la Familia

ACTA CIRCUNSTANCIADA

En la ciudad de Texcoco, Estado de México, siendo las _____ horas con _____ minutos

Del día _____ de _____ del año _____, en las instalaciones de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia DIF Texcoco y de conformidad con las atribuciones que otorga el reglamento en el numeral 201 B 15202 del Manual General de Organización del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México.

HAGO CONSTAR

Que las _____ horas con _____ minutos del día _____ de _____ la T.S. _____, adscrita al Centro de Prevención y Atención al Maltrato y la Familia, recibió un reporte de probable maltrato de una persona del sexo _____, quien dijo llamarse _____ () anónimo y se identificó como la/el _____ que emitió el siguiente reporte de probable maltrato:

_____ Motivo por el cual la Trabajadora Social comentó el asunto con el Tribunal del Centro, quien indicó:

- a) Que se turnará mediante oficio para ser atendido en el Sistema Municipal DIF correspondiente
- b) Que sea atendido en este centro

Se asienta lo anterior para los efectos legales a que haya lugar, con fundamento en los artículos 53 y 57 de la Ley de Asistencia Social del Estado de México.

Nombre y Firma del Jefe del CEPAMYF

Nombre y Firma de la Trabajadora Social

1.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

II.- REPORTES DE VULNERACIÓN NNA

2.- OBJETIVO

Otorga la atención y seguimiento a las solicitudes en relación a los Probables Reportes de Vulneración de Derechos de NNA recibidas en el área de Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes, investigar si existen factores de riesgo en el entorno de las NNA que pongan en riesgo la integridad del NNA.

3.- ALCANCE

- Recepción de Reportes de Vulneración de Derechos de NNA por parte del Área de Trabajo Social o Adscritos a la P.P.N.N.A. Intervención del Grupo Multidisciplinario. (Área de Jurídico, Psicología, Médico y Trabajo Social).

4.- REFERENCIAS

Artículo 1º. El Código de la Federación MX orienta:

- A conducta de las personas profesionales del Trabajo Social, sus principios de acción, opciones fundamentales, sus relaciones con la ciudadanía, las instituciones.
- Artículo 8º. Los o las profesionales del Trabajo Social deben servir como con profesionalismo, con la claridad para ejercer con la misma trascendencia de otros profesionales no como auxiliares de las instituciones sino desde la investigación científica, proporcionando a estas los documentos o informes que se requieran con propuestas de intervención con sustento teórico metodológico.

5.- RESPONSABILIDADES

- La Procuraduría de Protección de Niñas. Niños y Adolescentes es la responsable de recibir a los ciudadanos del municipio de Texcoco que buscan ayuda o son canalizados a esta área de trabajo social.
- Integra al área de trabajo social de La Procuraduría de Protección de Niñas. Niños y Adolescentes en las acciones propuestas del plan de intervención de Trabajo Social desde el área de acuerdo a las necesidades resultantes de la comunidad de municipio de Texcoco.
- Presentar propuestas de intervención de Trabajo Social para canalizar al usuario al Sistema DIF Municipal en caso de que requiera seguimiento en la atención del grupo multidisciplinario por la crisis emocional que presenta.

6.- DEFINICIONES

- Procuraduría: Entidad que representa a los ciudadanos ante el Estado. Es el máximo organismo del Ministerio Público, conformado además por la Defensoría del Pueblo y las Personerías.
- Intervención: es entendida como la acción organizada y desarrollada por los trabajadores sociales con las personas, grupos y comunidades.
- Trabajo social: Profesión que se basa en el respeto de los derechos humanos y la justicia social, por medio de la utilización de teorías sobre el comportamiento humano, relaciones familiares, relaciones con las personas que intervienen en el entorno.

7.- INSUMOS

- Oficio
- Hojas blancas
- Lápiz
- Bolígrafo
- carnet

8.- RESULTADOS

Ayudar a un sujeto, o a varios, a comprender sus problemas, modificar los pensamientos, las creencias y las conductas que son des adaptativas para el desarrollo del NNA.

9.- POLITICAS

Constitución Política de los Estados Unidos mexicanos:

- Artículo 4: ... Toda persona tiene derecho a la protección de la salud. La ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción XVI del artículo 73 de esta Constitución..." (Adicionado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 03 de febrero de 1983).

Ley General de Salud:

- Artículo 1: La presente ley reglamenta el derecho a la protección de la salud que tiene toda persona en los términos del Artículo 4o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general. Es de aplicación en toda la República y sus disposiciones son de orden público e interés social.

10.- DESARROLLO

N°.	Procuraduría de protección de niñas, niños y adolescentes	Actividad
1	oficio	Se entrega el oficio a recepción de la Procuraduría de Protección de Niñas. Niños y Adolescentes
2	Aceptación de cargo	Se asigna psicólogo para que se haga cargo del proceso y brinde la atención que se pide. Se programa fecha y hora para realizar la visita domiciliaria correspondiente.
3	Intervención	La trabajadora social acudirá al domicilio, escuela o lugar donde se encuentra el sujeto probable víctima del hecho de abandono o maltrato a la infancia o a la familia.
4	Entrevista	Realiza la entrevista y se recopilará la información necesaria y a su vez se brinda un intercesión de dicha
5	Informe y Cierre	Informa el resultado a la autoridad que lo solicito

11.- DIAGRAMACIÓN



1.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

III.- COADYUVAR EN REPRESENTACIÓN DE SUPLENCIA DE PADRE/MADRE O TUTOR

2.- OBJETIVO

- Brindar apoyo al poder judicial asistiendo previamente a NNA que son citados para recabar su opinión sobre la problemática de los progenitores y hacer valer su opinión y sus derechos al igual dando lectura a peritajes correspondientes a trabajo social.

3.- ALCANCE

Dentro del poder judicial (juzgado familiar o de control)

4.- REFERENCIAS

- Protocolo de acompañamiento y escucha en audiencias de niñas, niños y adolescentes ante autoridades jurisdiccionales.

Artículo 4 constitucional

- El interés superior del niño es un principio de rango constitucional previsto en el artículo 4 que demanda que en toda situación donde se vean involucrados niños, niñas y adolescentes se traten de proteger y privilegiar sus derechos.

5.- RESPONSABILIDADES

- Protocolo de acompañamiento y escucha en audiencias de niñas, niños y adolescentes ante autoridades jurisdiccionales y administrativas.
- La persona especialista de la Procuraduría de Protección, expresará verbalmente o por escrito, los indicadores obtenidos del proceso de escucha, con un lenguaje técnico, aunque comprensible, no sólo para la autoridad sino para los progenitores o tutor, que son acompañados por sus abogados y que al terminar esta participación se da respuesta a sus planteamientos, con sustento teórico y se emiten recomendaciones en bienestar y con la dirección centrada en la niña, niño o adolescente que participó.
- La persona especialista encargada de brindar acompañamiento, tendrá que cerciorarse de que toda diligencia en la que la niña, niño o adolescente sea partícipe,

sea video-grabada preferentemente. A fin de que no se repitan diligencias innecesarias, las cuales resultan revictimizantes para la niña, niño o adolescente

6.- DEFINICIONES

Escucha de menor: expresar su opinión libremente en todos los asuntos que lo afectan y el subsiguiente derecho de que esas opiniones se tengan debidamente en cuenta, en función de la edad y madurez del niño.

Audiencia: Acto de oír las personas de alta jerarquía u otras autoridades, previa concesión, a quienes exponen, reclaman o solicitan algo.

Revictimización: Acción u omisión que lesione el estado físico, mental o psíquico de la persona víctima, convirtiendo a la persona de nuevo en una víctima.

7.- INSUMOS

- Manual de procedimientos para la escucha
- Interacción con niñas. Niños o adolescente de acuerdo quien se la audiencia
- Interacción con el juez
- Desarrollo de la audiencia
- Opinión desde la óptica psicológica

8.- RESULTADOS

- Poder intervenir de forma positiva con los involucrados en un proceso legal y a su vez rendir un informe al juez si se puede llevar a cabo dicha audiencia y poder hacer una retroalimentación al final de la misma.

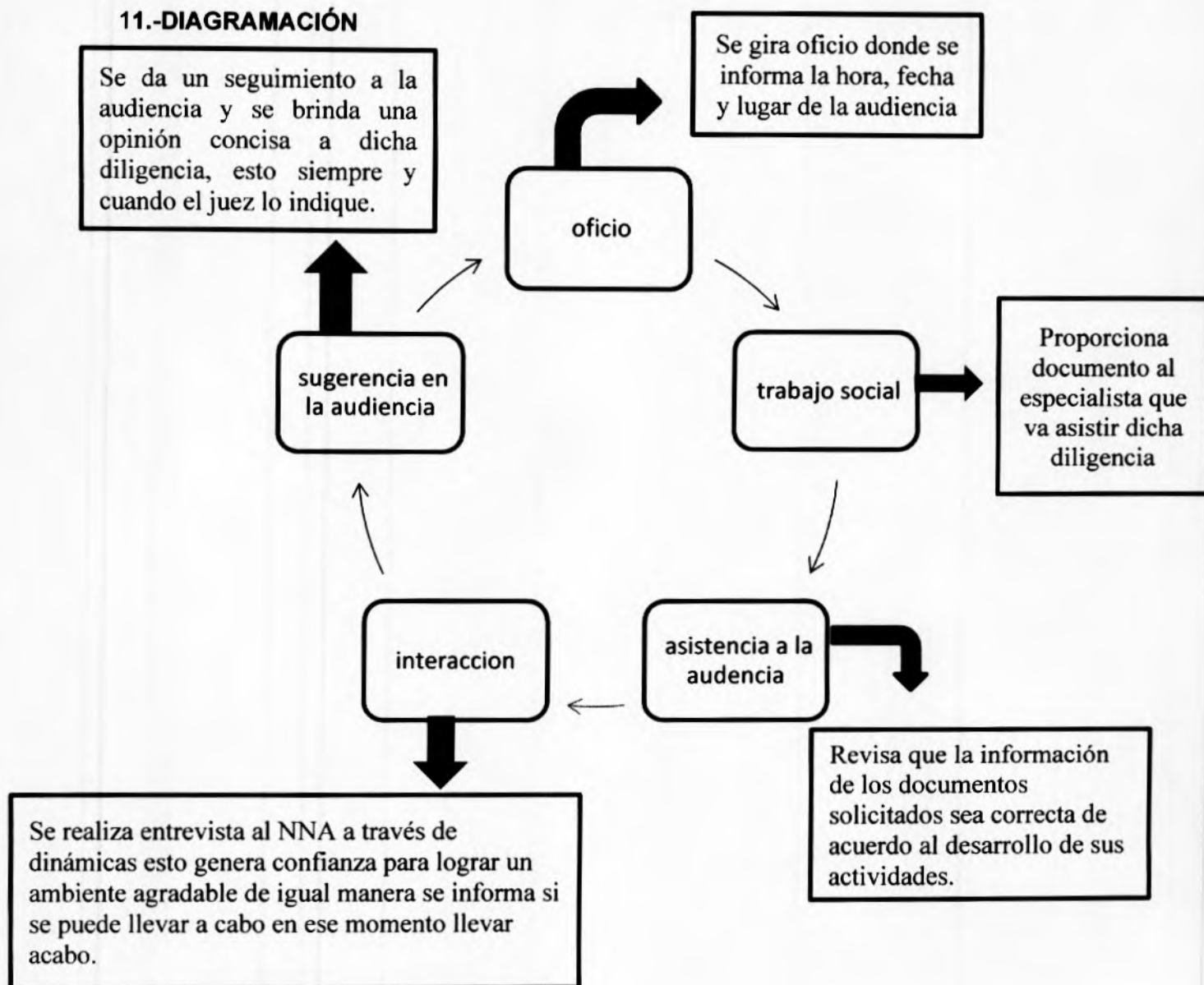
9.- POLITICAS

- Protocolo de acompañamiento y escucha en audiencias de Niñas, Niños y Adolescentes ante autoridades jurisdiccionales y administrativas.

10.- DESARROLLO

N°.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Oficio	Se gira oficio donde se indica el día, hora y lugar de la audiencia
2	Trabajo social	Proporciona los documento al especialista que va asistir a dicha diligencia
3	Asistencia a la audiencia	Revisa que la información de los documentos solicitados, sea correcta y de acuerdo al desarrollo de sus actividades.
4	Interacción	Se entrevista al menor atreves de juego, dinámica u otro material de apoyo. Y se informa si se puede llevar acabo la misma o no y él porque
5	Sugerencia en la audiencia	Le da seguimiento a la audiencia y se brinda una opinión concisa a dicha diligencia. Siempre y cuando el juez lo indique.

11.-DIAGRAMACIÓN



12.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Sin anexos

1.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

**IV.- ACTIVIDADES ALTERNAS QUE LLEVA TRABAJO SOCIAL
SEGUIMIENTO MEDICO
ENTREGA DE INSUMOS EN ALBERGUES**

2.- OBJETIVO

Otorga la atención y seguimiento a las NNA que se tiene bajo resguardo en alguna Casa Hogar o Albergue, llevando un seguimiento médico y se suministra medicamentos, despenda básica y toallas sanitarias a los albergues se te colabora en común.

3.- ALCANCE

- Aplica para las personas que se tiene en resguardo en albergues.

4.- REFERENCIAS

- Normas y políticas del Sistema Municipal

5.- RESPONSABILIDADES

- La Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes es la responsable de recibir a los ciudadanos del municipio de Texcoco.
- En coordinación de las áreas de trabajo social, médico y abogado son los responsables para dar un seguimiento a las necesidades de usuario.

6.- DEFINICIONES

Trabajo Social: Profesión que se basa en el respeto de los derechos humanos y la justicia social, por medio de la utilización de teorías sobre el comportamiento humano, relaciones familiares, relaciones con las personas que intervienen en el entorno.

Médico: Formación profesional en medicina y que cuenta con una licencia que la autoriza a ejercer la profesión.

Abogado: Está capacitado para explicar e interpretar la ley para su cliente, manejar asuntos legales, y para comparecer ante los tribunales.

7.- INSUMOS

- Oficio
- Despensa básica (arroz, frijoles, soya, lentejas, azúcar)
- Artículos higiénicos (pañales, toallas sanitarias)
- Medicamentos

8.- RESULTADOS

Colaborar con apoyo en especie a las Casas Hogar o Albergues que albergan a NNA que están bajo Cuidado, Resguardo y Asistencia Social de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Sistema Municipal DIF Texcoco.

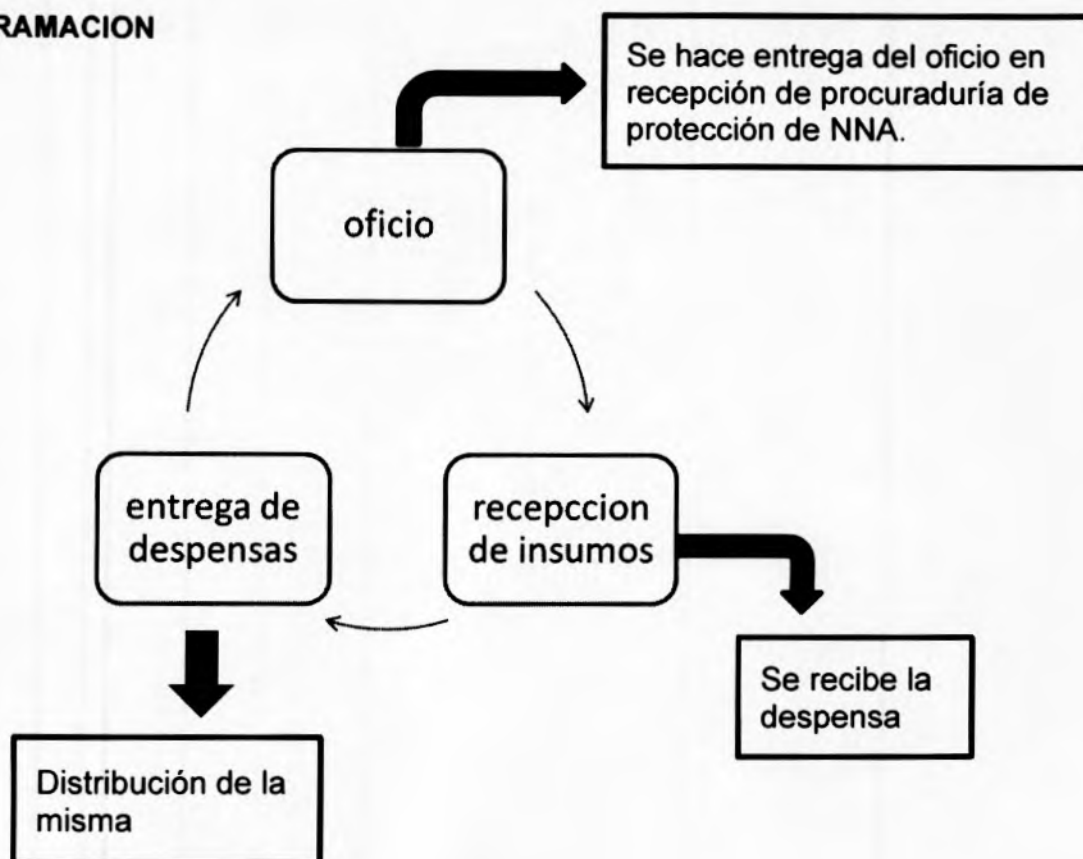
9.- POLITICAS

- De acuerdo a necesidades de los NNA.

10.- DESARROLLO

N°.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Oficio	Se entrega el oficio a recepción de la Procuraduría de Protección de Niñas. Niños y Adolescentes
2	Recepción de insumos	Cuando se recibe despensa
3	Entrega despensa	Distribución de la misma.

11.- DIAGRAMACION



12.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Sin Anexos

ASESORIAS JURIDICAS

1.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

- **I.- ASESORÍAS JURÍDICAS EN LA RAMA DE DERECHO FAMILIAR.**

2.- OBJETIVO

- Dar asesoría legal sobre cualquier tema, especialmente relacionado a la familia, esclareciendo las dudas que las personas tengan y en dado caso que quieran realizar una acción y/o procedimiento judicial, orientarlos en como poder solucionarlo, ya sea realizando una conciliación entre las partes o un juicio.

3.- ALCANCE

- Aplica a cualquier ciudadano que resida dentro del municipio de Texcoco.

4.- REFERENCIAS (normas de aplicación)

- Ley General de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes.
- Código de Procedimientos Civiles del Estado de México.
- Código Civil del Estado de México
- Convención sobre los Derechos del Niño
- Ley Estatal de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes
- Reglamento Municipal de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes.

5.- RESPONSABILIDADES

- Responsable de recibir, atender y asesorar a las personas que acudan con alguna situación en materia familiar, y en determinado caso tramitar la denuncia correspondiente.
- Recibir y canalizar las denuncias por probable vulneración de derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes.
- Representación en coadyuvancia y/o suplencia de los Niños, Niñas y Adolescentes ante las autoridades correspondientes.

6.- DEFINICIONES

Derecho Familiar: Es el conjunto de normas jurídicas que regulan las relaciones personales y patrimoniales de los miembros de la familia para con ellos y frente a terceros. Asimismo, se puede considerar como un conjunto de normas jurídicas que regulan la vida entre los miembros de una familia, en sus relaciones tanto internas como externas, con la sociedad, otras familias y el propio Estado; tiene como fin fundamental la protección jurídica, económica, social y cultural, inclusive, de la familia.

Asesoría Jurídica: Aquella que se encarga de ofrecer la información y asesoramiento para solucionar todos aquellos temas relacionados con la aplicación de normativas, leyes y reglamentos en materia de Derecho, ocupando todas las ramas de la misma.

Vulneración: la vulneración de derechos se refiere a cualquier situación en la que niños, niñas y adolescentes estén expuestos a peligros que puedan dañarlos física o psicológicamente. La vulneración puede llevarse a cabo por padres, familiares o cuidadores ya sea por maltratos o negligencia.

Denuncia: Es el acto por el que cualquier persona relata, narra o señala ante autoridades, hechos constitutivos de presuntas faltas administrativas y/o delitos.

Litis: conflicto de intereses caracterizado por la pretensión de un sujeto y por la resistencia de otro.

7.- INSUMOS

- Cédulas de información para recabar datos de personas y el asunto a tratar.
- Citatorios para girar en caso de ser necesario para citar a algunas de las partes que intervienen en el asunto.

8.- RESULTADOS

- Quedan resueltas las dudas de los solicitantes de las asesorías jurídicas, y de acuerdo a la situación, se les otorga elementos para poder resolver su Litis.

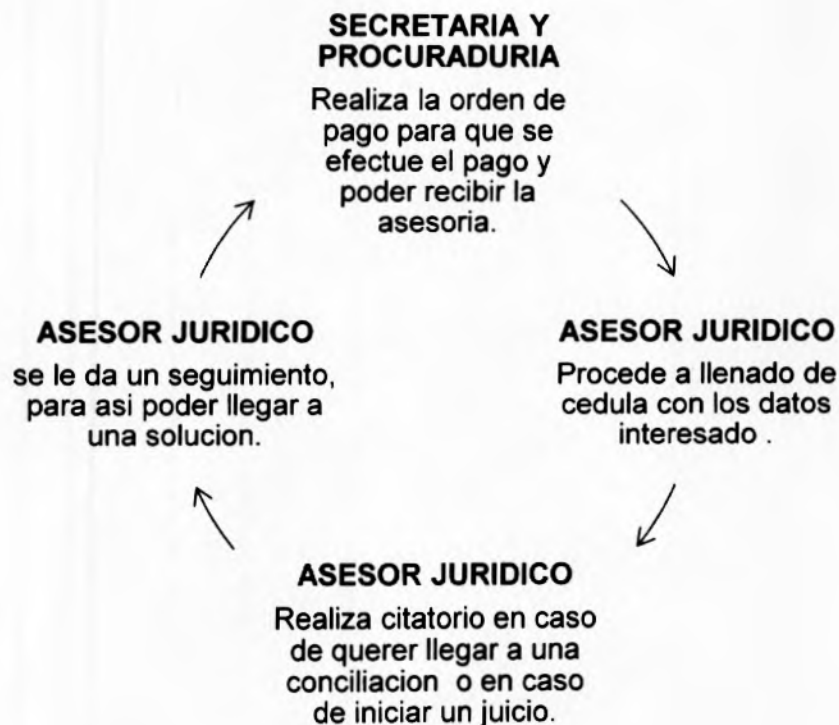
9.- POLÍTICAS

- El asesor jurídico tiene la facultad de canalizar al área del equipo multidisciplinario (psicología y médicos) según sea el caso para el correcto desarrollo del procedimiento.
- El asesor jurídico proporcionará el tiempo necesario para que puedan ser aclaradas todas las dudas de los solicitantes de las asesorías jurídicas.
- Las asesorías jurídicas solo se podrán brindar a una de las partes que se vea involucrada dentro de la Litis.

10.- DESARROLLO

N°.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Secretaria de la Procuraduría	Realizar el recibo para que se haga el pago para poder brindar el servicio de asesoría jurídica
2	Asesor Jurídico	Procede a llenar la cédula con los datos del interesado y el problema familiar que tiene.
3	Asesor Jurídico	Realizar citatorio en caso de que se quiera llegar a una conciliación o en su caso iniciar un proceso de juicio de acuerdo a la situación que se presente.
4	Asesor Jurídico	Darle seguimiento al proceso y darle solución

11.- DIAGRAMACIÓN



12.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Anexo 1-formato de asesoría jurídica.
- Anexo 2- Formato de citatorios.

1.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

- **II.- CONVENIOS DE PENSIÓN ALIMENTICIA Y BUENOS CUIDADOS.**

2.- OBJETIVO

- Que las partes puedan encontrar una solución efectiva para sus controversias por medio de un acuerdo que cumpla con sus expectativas, asimismo que sea honrado por las mismas y ayude a restaurar la relación de los padres con sus hijos.

3.- ALCANCE

- Aplica a cualquier ciudadano que resida dentro del municipio de Texcoco.

4.- REFERENCIAS (Normas de aplicación)

- Ley General de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes.
- Código de Procedimientos Civiles del Estado de México.
- Código Civil del Estado de México
- Convención sobre los Derechos del Niño
- Ley Estatal de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes
- Reglamento Municipal de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes.

5.- RESPONSABILIDADES

- Realizar la mediación y conciliación entre las partes para poder llegar a un acuerdo en beneficio de los menores.
- Procurar que sean respetados los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes dentro de los convenios realizados.
- Todo convenio realizado dentro de esta Procuraduría de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes, será realizado conforme a Derecho de acuerdo a las leyes vigentes aplicables a esta entidad.

6.- DEFINICIONES

Derecho Familiar: Es el conjunto de normas jurídicas que regulan las relaciones personales y patrimoniales de los miembros de la familia para con ellos y frente a terceros. Asimismo, se puede considerar como un conjunto de normas jurídicas que regulan la vida entre los miembros de una familia, en sus relaciones tanto internas como externas, con la sociedad, otras familias y el propio Estado; tiene como fin fundamental la protección jurídica, económica, social y cultural, inclusive, de la familia.

Convenio: son acuerdos de voluntades suscritos entre dos o más partes, siendo estas personas jurídicas o naturales, a través de los cuales se obligan recíproca o conjuntamente sobre materias o cosas determinadas, a cuyo cumplimiento pueden ser compelidas.

Conciliación: La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de conflictos a través del cual, dos o más personas, naturales o jurídicas, de carácter privado o público, nacional o extranjera), gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.

Mediación: Es un procedimiento voluntario mediante el cual las personas, con el apoyo de un Mediador, pueden comunicarse y negociar, para encontrar de manera amigable y satisfactoria la solución legal a su problema.

7.- INSUMOS

- Papelería oficial para la realización de los convenios de Pensión Alimenticia y Buenos Cuidados.
- Sello oficial que da validez ha dicho convenio.

8.- RESULTADOS

- Mediación y conciliación entre las partes.
- Dar fin a la Litis.
- Dar paz y bienestar a los niños, niñas y adolescentes.

9.- POLÍTICAS

- El asesor jurídico tendrá la facultad para realizar la mediación y conciliación correspondiente.
- Ser mediador entre las partes para llegar a la aceptación del acuerdo en beneficio del menor.
- Se deberá realizar expediente por cada uno de los convenios.

10.- DESARROLLO

N°.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Secretaria de la Procuraduría	Realizar el recibo para que se haga el pago para poder brindar el servicio de asesoría jurídica
2	Asesor Jurídico	Procede a llenar la cédula con los datos del interesado y el problema familiar que tiene.
3	Asesor Jurídico	Realizar citatorio en caso de que se quiera llegar a una conciliación o en su caso iniciar un proceso de juicio de acuerdo a la situación que se presente.
4	Asesor Jurídico	Darle seguimiento al proceso y darle solución
5	Asesor Jurídico	Realizar el pago del trámite para la resolución del conflicto. (Convenio de Pensión Alimenticia, Convenio de Buenos Cuidados y Juicios en Derecho Familiar)
6	Asesor Jurídico	Pedir documentos a los interesados para dar legalidad al convenio (Acta de nacimiento y CURP de los menores, y Comprobante de domicilio e INE de los padres o tutores).
7	Asesor Jurídico	Una vez que las partes cumplan con todos los requisitos, se procede a la entrega de su respectivo convenio.

11.- DIAGRAMACIÓN

**SECRETARIA Y
PROCURADURIA**

Realizar el recibo para que
se haga el pago para
poder brindar el servicio de
asesoría jurídica

ASESOR JURIDICO

Una vez que las partes
cumplan con todos los
requisitos, se procede a la
entrega de su respectivo
convenio.

ASESOR JURIDICO

Procede a llenar la cédula con
los datos del interesado y el
problema familiar que tiene

ASESOR JURIDICO

Pedir documentos a
los interesados para
dar legalidad al
convenio

ASESOR JURIDICO

Realizar citatorio en caso
de que se quiera llegar a
una conciliación o en su
caso iniciar un proceso de
juicio de acuerdo a la
situación que se presente.

ASESOR JURIDICO

Realizar el pago del
trámite para la
resolución del
conflicto.

ASESOR JURIDICO

Darle seguimiento al proceso
y darle solución

1.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

- III.- JUICIOS EN DERECHO FAMILIAR.

2.- OBJETIVO

- Resolver los conflictos entre las partes con intereses opuestos de manera ordenada con base en hechos probados. Son, por tanto, un mecanismo que garantiza el cumplimiento de las leyes.

3.- ALCANCE

- Aplica a cualquier ciudadano que resida dentro del municipio de Texcoco.

4.- REFERENCIAS (Normas de Aplicación)

- Ley General de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes.
- Código de Procedimientos Civiles del Estado de México.
- Código Civil del Estado de México
- Convención sobre los Derechos del Niño
- Ley Estatal de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes
- Reglamento Municipal de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes.

5.- RESPONSABILIDADES

- Representar a los actores en juicios del orden familiar que los jueces señalen ante el Palacio de Justicia de Texcoco con el fin de resolver la situación por lo que acudieron a la asesoría jurídica, hasta que se determine la sentencia definitiva.
- Promover todo lo necesario dentro del procedimiento del juicio familiar.
- Mantener informado al actor o actores sobre el procedimiento del juicio en derecho familiar.

6.- DEFINICIONES

Derecho Familiar: Es el conjunto de normas jurídicas que regulan las relaciones personales y patrimoniales de los miembros de la familia para con ellos y frente a terceros. Asimismo, se puede considerar como un conjunto de normas jurídicas que regulan la vida

entre los miembros de una familia, en sus relaciones tanto internas como externas, con la sociedad, otras familias y el propio Estado; tiene como fin fundamental la protección jurídica, económica, social y cultural, inclusive, de la familia.

Demanda: es el acto jurídico procesal, verbal o escrito por el cual una persona física o moral denominada actor, acude ante un órgano jurisdiccional a ejercitar su derecho de acción en contra de otra persona física o moral, denominada demandado, con el objeto de reclamar las prestaciones que se enuncian.

Juicio: el conjunto de actos que se llevan a cabo ante un órgano del Estado, es decir, un juzgador, para que éste, con base en hechos probados y mediante la aplicación del derecho, resuelva un conflicto o controversia suscitados entre dos o más sujetos con intereses opuestos.

Promover: Son intervenciones que involucran la realización de diversas actividades dirigidas a cumplir un determinado objetivo en torno a un tema o problemática específica.

Sentencia: Resolución dictada por un juez o un tribunal que decide definitivamente el pleito o causa en cualquier instancia o recurso, o cuando, según las leyes procesales, deban revestir esta forma.

Litis: conflicto de intereses caracterizado por la pretensión de un sujeto y por la resistencia de otro.

7.- INSUMOS

- Papelería oficial para la realización de contestaciones y promociones de dependencias.

8.- RESULTADOS

- Presentación de demandas o denuncias.
- Dar fin a la Litis.
- Dar paz y bienestar a los niños, niñas y adolescentes.

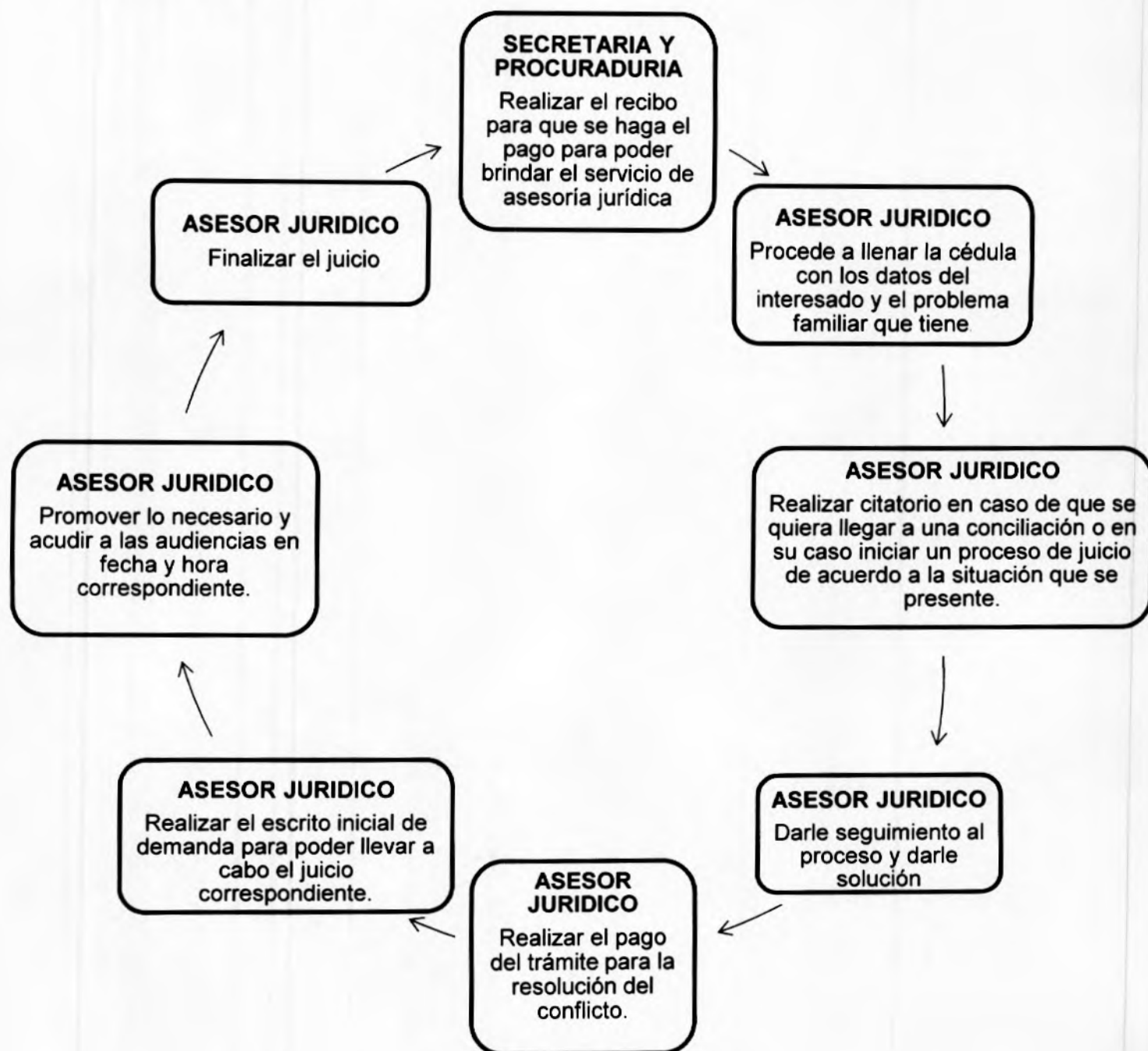
9.- POLÍTICAS

- Realizar el juicio solicitado por el ciudadano.
- Estar al pendiente del procedimiento del juicio en Derecho Familiar.
- Promover lo necesario dentro de las etapas del juicio.
- Transcurridos los plazos fijados a las partes interesadas se tendrá por precluido derecho que dentro de ellos debió ejercitarse.
- Mantener informado a las partes sobre todo el proceso que se realiza y de la sentencia definitiva.

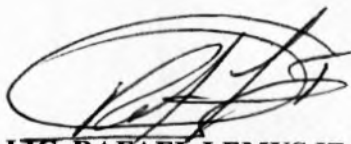
10.- DESARROLLO

N°.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Secretaria de la Procuraduría	Realizar el recibo para que se haga el pago para poder brindar el servicio de asesoría jurídica
2	Asesor Jurídico	Procede a llenar la cédula con los datos del interesado y el problema familiar que tiene.
3	Asesor Jurídico	Realizar citatorio en caso de que se quiera llegar a una conciliación o en su caso iniciar un proceso de juicio de acuerdo a la situación que se presente.
4	Asesor Jurídico	Darle seguimiento al proceso y darle solución
5	Asesor Jurídico	Realizar el pago del trámite para la resolución del conflicto. (Convenio de Pensión Alimenticia, Convenio de Buenos Cuidados y Juicios en Derecho Familiar)
6	Asesor Jurídico	Realizar el escrito inicial de demanda para poder llevar a cabo el juicio correspondiente.
7	Asesor Jurídico	Promover lo necesario y acudir a las audiencias en fecha y hora correspondiente.
8	Asesor Jurídico	Finalizar el juicio (en cuanto se de entrega de la copia certificada de la sentencia a la parte interesada).

11.- DIAGRAMACIÓN



ELABORO:

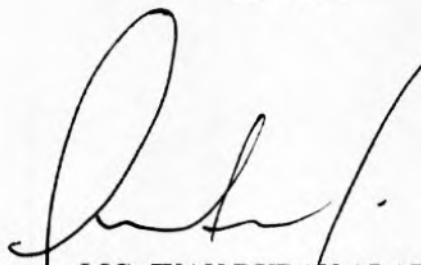


LIC. RAFAEL LEMUS IZAZAGA

PROCURADOR DE PROTECCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES DE ESTE
SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DE
TEXCOCO.



REVISÓ:

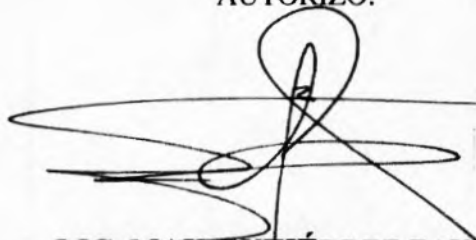


LIC. JUAN DURAN ALARCON

TITULAR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y UIPPE DEL SISTEMA MUNICIPAL
PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DE TEXCOCO



AUTORIZO:



LIC. MAX GUTIÉRREZ ZAVALA

DIRECTOR DEL SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA
FAMILIA DE TEXCOCO

