



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a Denuncias de Línea Protege	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 64-AJP- P01/Rev. 3	Fecha de Emisión: 14 de Septiembre de 2011

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer y aplicar un procedimiento con el que se pueda atender de manera eficiente, todas y cada una de las denuncias o solicitudes de servicio que se reciban en Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia del Estado de Sonora.

II. ALCANCE

- 2.1.- El presente procedimiento es aplicable a la población vulnerable que sea víctima de violencia intrafamiliar.
2.2.- Las de denuncias que atiende La Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia en materia de Violencia Intrafamiliar, a través de Asistencia Jurídica Externa son:
- 2.2.1.- Abuso físico
 - 2.2.2.- Abuso psicológico
 - 2.2.3.- Abuso sexual
 - 2.2.4.- Negligencia
 - 2.2.5.- Omisión de cuidados
 - 2.2.6.- Explotación laboral
 - 2.2.7.- Abuso fetal
 - 2.2.8.- Abuso natural
 - 2.2.9.- Abuso interno
 - 2.2.10.- Abandono
 - 2.2.11.- Otros:
 - a) Asistencia Social
 - b) Drogadicción
 - c) Corrupción de menores
 - d) Alcoholismo
 - e) Sustracción de menor

III. DEFINICIONES

- 3.1 **Línea Protege:** Es un programa de 24 horas dentro de la PDMF encargada de recibir denuncias o solicitudes de servicio
- 3.2 **Denuncia por Violencia:** hechos relacionados con violencia intrafamiliar tipificados por la ley.
- 3.3 **Abogado Extrajudicial:** persona que da el seguimiento administrativo a la denuncia o solicitud de servicio
- 3.4 **Urgencia:** Carácter de lo que es urgente y requiere un tratamiento inmediato.
- 3.5 **Grave:** Que puede tener consecuencias importantes, que acarrea cierto peligro.
- 3.6 **Inmediato:** casos urgentes, deben ser atendidos en un lapso de tres días contados a partir de la hora de recepción de la denuncia.
- 3.7 **Orientación legal:** dar a conocer a las partes sus derechos y obligaciones jurídicas.
- 3.8 **Comparecencias:** acto de presentarse personalmente convocado o llamado por autoridad.
- 3.9 **Canalizar:** dirigir, encauzar (algo) hacia un objetivo.
- 3.10 **Documentos:** escrito con que se prueba o acredita una cosa expedida por una autoridad.
- 3.11 **Denuncia:** acusar ante la autoridad competente por hechos posiblemente constitutivos de violencia intrafamiliar.
- 3.12 **Reincidencia:** Se presenta cuando la 1ª y 2ª infracción son de la misma naturaleza y se le haya brindado atención por esta Procuraduría dentro del término de tres meses.
- 3.13 **Repetida:** Queja ha sido denunciada más de una vez y se encuentra dentro del término de los 30 días siguientes a su recepción, o se encuentra en valoración.
- 3.14 **Denuncia Positiva:** aquella cuya verificación arroja resultados que coinciden con algunos de los hechos señalados en la misma.
- 3.15 **Denuncia Negativa:** aquella cuya verificación no arroja resultados que coinciden con algunos de los hechos señalados en la misma.
- 3.16 **Denuncia en Valoración:** cuando no se ubica dirección o personas relacionadas en la denuncia.
- 3.17 **Red de Soporte:** Ubicar familia del receptor de Violencia Intrafamiliar para su resguardo en tanto se define su situación legal.
- 3.18 **Verificar:** Probar que una cosa es verdadera o que este bien
- 3.19 **Visita:** Acudir a determinado lugar con un objetivo específico
- 3.20 **Investigación de Casos:** indagar con los vecinos del lugar que se investiga o personas que puedan proporcionar información al respecto
- 3.21 **Registro:** Libro de anotaciones
- 3.22 **Archivo:** Lugar para guardar documentos
- 3.23 **Expediente:** Documentos mínimos que debe contener un expediente.
- 3.24 **PRODEMEFA:** Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia

IV. REFERENCIAS ESPECÍFICAS

- 4.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- 4.2 Ley de Asistencia Social
- 4.3 Ley que crea la Comisión Estatal de Derechos Humanos
- 4.4 Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes para el Estado de Sonora.
- 4.5 Ley de Integración Social para Personas con discapacidad.

COPIA NO CONTROLADA

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

IV. REFERENCIAS ESPECÍFICAS

- 4.6 Ley de Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar para el Estado de Sonora
- 4.7 Ley de atención y Protección a Víctimas del Delito.
- 4.8 Código Civil y de Procedimientos Civiles para el Estado de Sonora.
- 4.9 Código Penal y de Procedimientos Penales para el Estado de Sonora.
- 4.10 Convención de Ginebra.
- 4.11 Código de Familia para el Estado de Sonora

V. POLÍTICAS

1. Recepción y atención de denuncias de violencia intrafamiliar en la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia:

- a. Las denuncias de Maltrato infantil y Violencia intrafamiliar se reciben a través de:
 - i. Llamadas telefónicas a Línea Protege
 - ii. Escritos.
 - iii. Personal.
- b. La atención a las denuncias se reciben las 24 horas del día, fuera de horario de oficina se integra la Guardia de Línea Protege por abogados adscritos a la PDMF y se responsabilizarán del seguimiento y atención de denuncias de las 15:00 horas a las 07:59, mismos que tendrán la responsabilidad de atender y dar seguimiento a toda denuncia que se reciba.
Nota: la falta de atención a una denuncia se puede considerar una no conformidad en la prestación del servicio.
- c. Si durante la guardia de línea protege se recibe una disposición, por parte de alguna autoridad judicial, de un menor para ingresar a Casa Hogar, el abogado encargado de la guardia ingresara al menor con oficio de Ingreso/Reingreso (según sea el caso) y con Constancia de Resguardo, dirigido al Subdirector encargado de la casa hogar a donde vaya ingresar el menor y al día siguiente hábil subirá al sistema los datos del menor y posteriormente entregara los oficios de ingresos al Auxiliar de Línea Protege.

2. Verificación de Visitas Domiciliarias:

- a. Las rutas para atención y seguimiento de las denuncias de línea protege se darán seguimiento sectorizando el municipio de Hermosillo en tres:
 - i. Norte.
 - ii. Sur y
 - iii. Centro.
 - iv. Cuando se trate de una denuncia foránea, el Área de Asistencia Previa canaliza la denuncia al municipio que corresponda y se le dará seguimiento correspondiente.
- b. Los Criterios que se aplican para una verificación domiciliaria, son que al realizar una entrevista a los vecinos debe obtener la siguiente información:
 - i. Referencias de la dinámica familiar.
 - ii. Saber si existe algún tipo de maltrato hacia los menores.
 - iii. Saber si los padres o tutores trabajan.
 - iv. Saber si los padres o tutores tienen vicios.
 - v. Saber si existen otros menores en la familia y cuál es el trato que reciben.
 - vi. Si lo denunciado, es verdad.
- c. Los resultados de las visitas domiciliarias se clasifican en:
 - i. Positiva: Cuando se confirma lo denunciado con los vecinos o cuando exista algún tipo de maltrato o violencia o distinto a lo denunciado.
 - ii. Negativa: Cuando en la verificación no se corroboran los hechos denunciados.
 - iii. Valoración: No se da con el domicilio de la denuncia y/o los involucrados ya no viven en el domicilio.
- d. El Trabajador social antes de realizar las verificaciones, anticipadamente aparta una hora con los abogados en la agenda electrónica, para agendarles las denuncias que salgan con resultado positivo.
- e. El trabajador social verifica la denuncia con un mínimo de **CINCO** vecinos. (si la verificación se realiza con menos de cinco vecinos, se justifica la razón por la cual no se verificaron con mas vecinos, a la falta de este se puede considerar una no conformidad en la verificación).
- f. Los criterios que se aplican para una solicitud de verificación, son que al realizar una entrevista con los vecinos debe obtener la siguiente información:
 - i. Referencias de la dinámica familiar
 - ii. Saber si las personas que habitan el domicilio trabajan
 - iii. Saber si en el domicilio hay vicios
 - iv. Saber si en el domicilio existen otros menores y cuál es el trato que reciben
 - v. Saber qué opinión tienen los vecinos de las personas a verificar

3. Seguimiento Jurídico de denuncias de Violencia Intrafamiliar:

- a. Cuando a los padres o tutores se haya comprobado violencia intrafamiliar y no acudan a las citas que le realicen por parte de la PDMF, se solicitará a una orden de Presentación a Seguridad Pública Municipal, a fin de que presenta a los involucrados en las oficinas de la PDMF, por lo que deberá establecer, fecha y hora.
- b. Alternativas de solución para casos No Urgentes:

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

V. POLÍTICAS	
	<ul style="list-style-type: none"> i. Solicitar exámenes toxicológicos, al encargado del departamento de servicios periciales de la Procuraduría Estatal. ii. Elaborar comparecencia a los involucrados o en su caso una constancia de lo ocurrido en la audiencia iii. Canalizar a las partes involucradas a otras instituciones de apoyo, tales como: <ul style="list-style-type: none"> 1. Centros de Rehabilitación. 2. Hospitales. 3. Instituciones de atención psicológica. 4. Escuela para Padres. 5. Entrevista con Psicólogo de Línea Protege. 6. Agencias del Ministerio Público. 7. Entre otras. iv. El abogado extrajudicial dará seguimiento a las denuncias, solicitando verificación una vez cada 15 días al domicilio correspondiente como seguimiento y dependiendo el resultado se considera si se sigue con el proceso o se cierra el expediente (la falta de seguimiento a una denuncia se puede considerar como una no conformidad en la atención a las denuncias).
	<ul style="list-style-type: none"> c. Las Medidas alternativas para salvaguardar la integridad del menor en casos urgentes son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> i. Elaborar comparecencia a la red de soporte donde manifiesta y acepte hacerse cargo del menor. ii. Si no cuenta con la verificación de la Red de Soporte, el abogado extrajudicial manda verificar el domicilio de la posible red de soporte, con la finalidad de saber si son aptos, para hacerse cargo del menor. iii. Realizar examen toxicológico a la red de soporte, para saber si consume o no algún tipo de droga. iv. De ser necesario canalizar al receptor de violencia a la institución que corresponda, según sea el caso, para su debida rehabilitación y atención. v. Dar en resguardo al menor provisionalmente, mediante una constancia de resguardo otorgada por la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia. vi. Canalizar a los agresores a la institución correspondiente para su rehabilitación, con la finalidad de reintegrar al menor al seno familiar. vii. Ingresar al menor a una Casa Hogar, ya sea por disposición del Ministerio Público, o que se retire al menor por parte de la PDMF.
	<p>4. Canalización de expediente al área de Asistencia Jurídica a Centros.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Al momento de turnar el expediente, este debe de reunir necesariamente los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> i. Oficio de Ingreso ii. Constancia de Resguardo iii. Si el menor fue puesto a disposición a PRODEMEFA, anexas el oficio donde la autoridad judicial pone a disposición al menor. <p>La falta de alguno de estos documentos, se puede considerar una no conformidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> b. El Subdirector del área de Asistencia Jurídica a Centros recibe oficio por parte del Subdirector de Asistencia Jurídica Externa notificándole del ingreso de un menor a Casa Hogar. c. Si en el momento no se encuentra el Subdirector de Asistencia Jurídica a Centros para recibir el ingreso, será recibido por alguno de los abogados del área, firmando de recibido el oficio y se les hace entrega del expediente, indicando en ese momento el abogado al que se le asigne el asunto.

VI. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

64-AJP-P01-F01 Denuncia
64-AJP-P01-F02 Registro de folios de denuncia
64-AJP-P01-F03 Citatorio
64-AJP-P01-F04 Verificación
64-AJP-P01-F05 Oficio
64-AJP-P01-F06 Comparecencia /Convenio
64-AJP-P01-F07 Solicitud de Verificación y/o seguimiento
64-AJP-P01-F08 Oficio de Ingreso/Reingreso
64-AJP-P01-F09 Constancia de Resguardo
64-AJP-P01-F10 Libro de Control de Expedientes
64-AJP-P01-F11 Control de Documentos
64-AJP-P01-F12 Informe Mensual

VII. ANEXOS

64-AJP-P01-G01 Diagrama de Atención a Denuncias de Línea Protege
--

VIII. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Recepción y atención de denuncias de maltrato y violencia intrafamiliar	
Auxiliar de Línea Protege/Abogado en Turno	1.1. Recibe denuncia de violencia intrafamiliar.	

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
de Línea Protege		
	1.2. Registra denuncia en sistema de PROMEDEFA, en el apartado de registros de denuncias de línea protege, imprime y turna.	Denuncia 64-AJP-P01-F01
Asistencia Previa	1.3. Captura denuncia en registro de folios y turna	Registro de folios de denuncia 64-AJP-P01-F02
Trabajo Social de Línea Protege/ Asistencia Previa	2. Verificación de Denuncias de Maltrato y Violencia Intrafamiliar.	
	2.1. Recibe la denuncia, verifica el asunto y clasifica la ruta para su verificación.	Denuncia 64-AJP-P01-F01
	2.2. Realiza verificación domiciliaria	
	2.3. Determina si la denuncia resulta positiva, negativa o en valoración.	
	2.4. "Cuando la denuncia se determina en Valoración" Registra los motivos por los cuales lo considera en valoración en sistema, en el apartado de verificación.	
	2.5. "Cuando una denuncia resulta negativa" registra el resultado de la verificación, en sistema de PDMF.	
	2.6. Asigna número de expediente, archiva y da por terminado el caso.	
	2.7. "Cuando una denuncia resulta positiva" elabora citatorio y lo entrega en el domicilio.	Citatorio 64-AJP-P01-F03
	2.8. Registra en sistema de PDMF y asigna número de expediente.	
	2.9. Inicia con la integración del expediente, con la copia del citatorio e impresiones de denuncia y verificación domiciliaria de sistema y turna expediente para seguimiento.	Denuncia 64-AJP-P01-F01 Verificación 64-AJP-P01-F04 Citatorio 64-AJP-P01-F03
Subdirector de Asistencia Jurídica Externa	3. Seguimiento Extrajudicial de denuncias de Maltrato y Violencia Intrafamiliar	
Abogado Extrajudicial	3.1. Recibe expediente, revisa el seguimiento brindado y verifica la fecha de la cita.	Denuncia 64-AJP-P01-F01 Verificación 64-AJP-P01-F04 Citatorio 64-AJP-P01-F03
	3.2. Una vez llegada la fecha de la cita, "si no se presentan los involucrados" elabora orden de presentación para Seguridad Pública Municipal	Oficio 64-AJP-P01-F05
	3.3. "Si se presenta o lo presenta seguridad pública Municipal" determina si el caso es urgente o no.	
	3.4. Cuando la denuncia sea considerada como "No Urgente" el abogado hace valer alternativas de solución del problema, dependiendo el caso	
	3.5. En caso que el usuario acepte, elabora y entrega oficio para canalizarlo a las instancias que considere pertinentes.	Oficio 64-AJP-P01-F05
	3.6. Realiza una audiencia, en la que elabora una comparecencia con los involucrados en la cual asienta lo manifestado por los mismos.	Comparecencia/Convenio 64-AJP-P01-F06
	3.7. Se apercibe a los involucrados de no cometer más actos de violencia contra el menor, de lo contrario se levantará una denuncia ante la autoridad correspondiente.	

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	3.8. Cuando la Denuncia se considera como "Urgente", elabora comparecencia ante los involucrados, para que obre en el expediente la razón de su dicho y se tomen las medidas pertinentes para salvaguardar la integridad del menor.	Comparecencia/Convenio 64-AJP-P01-F06
Subdirector de Asistencia Jurídica Externa	4. Salvaguardar la integridad del Menor, ingresándolos a Casas Hogar.	
	4.1. Se levanta denuncia al Ministerio Público para que el o los menores sean puesto a disposición de PRODEMEFA.	
Abogado Extrajudicial	4.2. Retira al o los menores del domicilio, y determina si el menor se va con una red de soporte o ingresa a una casa hogar.	
	4.3. "Si el menor se entrega a una red de soporte", realiza comparecencia con los Miembros de la Red de soporte donde manifieste y acepte hacerse Cargo del Menor.	Comparecencia/Convenio 64-AJP-P01-F06
	4.4. Le solicita se realice estudios toxicológicos.	Oficio 64-AJP-P01-F05
	4.5. Solicita verificación domiciliaria.	Solicitud de Verificación y/o seguimiento 64-AJP-P01-F07
Trabajo Social de Línea Protege	5. Verificación domiciliaria a la Red de Soporte	
	5.1. Verifica el domicilio del posible red de soporte.	
	5.2. Le entrega el informe de la verificación al abogado que este atendiendo el asunto.	Verificación 64-AJP-P01-F04
Subdirector de Asistencia Jurídica Externa	6. Seguimiento de Ingreso de Menor a casa Hogar.	
Guardia de Línea Protege	6.1. El menor es retirado del domicilio y se ingresa a una Casa Hogar para su resguardo físico y psicológico	Oficio de Ingreso/Reingreso 64-AJP-P01- F08 Constancia de Resguardo 64-AJP-P01-F09
	6.2. Ya ingresado el menor, entrega los oficios para su registro.	Oficio de Ingreso/Reingreso 64-AJP-P01- F08 Constancia de Resguardo 64-AJP-P01-F09
	6.3. Registra ingreso del menor en sistema de Procuraduría.	
Subdirector de Asistencia Jurídica Externa	7. Registro y canalización del expediente para seguimiento.	
Asistencia Previa	7.1. Integra el expediente y lo registra en el Libro de Control de Expedientes de PRODEMEDA y entrega.	Oficio de Ingreso/Reingreso 64-AJP-P01- F08 Constancia de Resguardo 64-AJP-P02-F09 Libro de Control de Expedientes de PDMF 64-AJP-P01-F10 Control de Documentos 64-AJP-P01-F11
Subdirector de Asistencia Jurídica Externa	7.2. Recibe expedientes, verifica que este registrado el menor en sistemas y que el expediente este completamente integrado.	
	7.3. Si el expediente no cumple con los requisitos establecidos regresa para su corrección, si cumple continua en seguimiento.	
	7.4. Si el menor es albergado en UNACARI o JINESEKI, el expediente se turna al Sub Director de Asistencia	Oficio de Ingreso/Reingreso 64-AJP-P01- F08

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	Jurídica a Centros para su seguimiento	Constancia de Resguardo 64-AJP-P01-F09 Libro de Control de Expedientes de PDMF 64-AJP-P01-F10
	7.5. Si el menor es albergado en alguna otra casa Hogar, el expediente se turna al Sub Director de Asistencia Jurídica a Centros Externos y concluye trámite en Línea Protege.	Oficio de Ingreso/Reingreso 64-AJP-P01- F08 Constancia de Resguardo 64-AJP-P01-F09 Libro de Control de Expedientes de PDMF 64-AJP-P01-F10
Subdirector de Asistencia Jurídica Externa	8. Realiza y recopila la información que sea necesaria para el informe mensual, posteriormente entregar al coordinador del área.	
Personal de Asistencia Jurídica Externa	8.1. Integra informe de actividades realizadas y turna.	Informe Mensual 64-AJP-P02-F12
Subdirector de Asistencia Jurídica Externa	8.2. Recibe, revisa información, concentra informe y turna para seguimiento a metas a la administración.	
	8.3. Elabora informe mensual de actividades de acuerdo a lo establecido en la revisión por la Dirección y Turma	
Procurador de la Defensa del Menor y la Familia y Enlace de Calidad de PDMF	8.4. Reciben, revisan y analizan los datos generados y de ser necesario integran las acciones que corresponda y turna para seguimiento.	

Elaboró:



Lic. Vladimir Alfredo Arzate Carbajal
Subdirector de Asistencia Jurídica Externa

Revisó:



Lic. Francisco Javier Gómez Izaguirre
Procurador de la Defensa del Menor y la Familia en el Estado de Sonora

Aprobó:



Lic. John Swanson Moreno
Director General