



## Contenido

MISIÓN.....	2
VISION.....	2
OBJETIVO GENERAL.....	2
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	2
PERFIL.....	3
REQUISITOS.....	3
RESTRICCIONES.....	3
POLITICAS.....	3
SERVICIOS.....	4
• <i>Recibir denuncias de personas vulnerables.....</i>	4
• <i>Asesorías jurídicas y psicológicas.....</i>	4
PROCEDIMIENTOS.....	4
<i>Etapa de Inicio.....</i>	4
<i>Etapa de Seguimiento.....</i>	4
<i>Etapa de investigación.....</i>	5
ETAPA DE PRE CONSULTA.....	10
ORGANIGRAMA.....	14
PERFIL DEL PUESTO.....	15
<i>Abogado(a).....</i>	15
<i>Trabajador(a) social.....</i>	16
<i>Psicólogo(a).....</i>	17
<i>Personal Especializado Denuncia Anónima.....</i>	17



### **MISIÓN**

Proporcionar atención, orientación y asesoría a las personas que se encuentran en situación vulnerable con apego a derecho, contribuyendo con ello a lograr un bienestar social.

### **VISION**

Disminuir y/o erradicar el maltrato de manera oportuna, en sus diversas modalidades que afecta a la población vulnerable, otorgando atención eficaz por medio de la profesionalización y corresponsabilidad social, con valores e imagen propia que aporte a la Institución iniciativas orientadas a implementar programas a través de un trabajo multidisciplinario, que genere confianza y credibilidad.

### **OBJETIVO GENERAL**

Ofrecer un servicio que se destaque por su nivel de atención y se caracterice por su calidad, confiabilidad y calidez.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Proporcionar atención personalizada a los usuarios, contribuyendo así a otorgar un servicio de confiabilidad y calidez.
- Atender oportunamente las denuncias de maltrato, creando confianza en el usuario.
- Realizar de manera objetiva y oportuna la investigación correspondiente a las denuncias.
- Brindar atención psicológica al usuario a fin de contribuir a su bienestar integral.
- Mejorar los procesos de servicio a los usuarios con el objeto de reducir tiempos de atención y respuesta.
- Evitar el ingreso de los menores a algún albergue, buscando y encontrando soluciones que así lo impidan.

### **PERFIL**

- Cualquier persona que acuda a la Institución a solicitar un servicio de atención respecto a cualquier tipo de maltrato en perjuicio de un menor o adulto mayor.
- Personas en situación de vulnerabilidad.
- Personas que acudan a solicitar apoyo psicológico.

### **REQUISITOS**

Cumplir con el perfil

### **RESTRICCIONES**

No aplica

### **POLITICAS**

#### *De la institución*

- Atender de forma inmediata y oportuna las denuncias recibidas en la Institución.
- Absoluta confidencialidad y respeto de los reportes.
- Buscar la mejora continua a fin de dar el debido cumplimiento a su labor diaria con calidad y eficacia.
- Abrir expedientes de cada denuncia recibida y dar seguimiento a cada uno de los casos hasta su conclusión.
- Coordinarse con las diferentes disciplinas del área a fin apoyarse para la resolución de los casos, con apego a derecho.
- Contara con una unidad investigadora que estará integrada:
  - Abogado(a)
  - Psicólogo(a)
  - Trabajador(a) Social

- El estudio socioeconómico se realizara en el domicilio del estudiado.
- La resolución del caso no deberá exceder de 60 días.

### **SERVICIOS**

- Recibir denuncias de personas vulnerables.
- Asesorías jurídicas y psicológicas.
- Investigación por parte del equipo multidisciplinario (trabajo social, Psicología y jurídico).
- Resolución de casos de las denuncias recibidas.
- Canalización

### **PROCEDIMIENTOS**

#### ***Etapa de Inicio***

1. El (la) responsable del área (RA) recibe el reporte de denuncia PAJS-DA-IN-01\_01-13, lo registra y lo canaliza al TS para su seguimiento.
2. El (la) TS acude al domicilio a verificar la denuncia, determinando si es falsa o verdadera de acuerdo a los formatos PAJS-PA-EI-01\_01-13, PAJS-PA-EI-02\_01-13.

#### ***Etapa de Seguimiento***

1. Si del resultado de la verificación de la denuncia se desprende que la denuncia es falsa, el (la) TS elabora el reporte de visita PAJS-TS-01\_01-13, se archiva en el expediente concluyendo el caso.
2. Si el resultado de la verificación de la denuncia se desprende que es verdadera, se canaliza a la unidad investigadora, se notificarán los resultados de la investigación a los familiares PAJS-JU-06\_01-13, con el fin de determinar la situación del menor y/o adulto mayor pudiendo ser:
  - 2.1 El (la) menor queda Bajo la Tutela Pública del Estado.
    - 2.1.1 El (la) T.S elabora un oficio de canalización PAJS-PA-ES-01\_01-13 al área de menores tutelados
    - 2.1.2 Se concluye el caso, quedando a cargo del área de menores Tutelados su seguimiento y resolución.

2.2.-El (la) menor continúa con sus padres o tutores en su lugar de residencia en tanto cumplen con las condiciones establecidas por la Institución de acuerdo a la investigación anteriormente mencionada.

2.2.1.- El (la) TS elaborara una constancia de condiciones PAJS-TS-06\_01-13 que deberá estar firmada por los involucrados, fijando un término para su cumplimiento.

2.2.1.1 Si los involucrados proceden a dar cumplimiento a las condiciones establecidas, se elabora constancia PAJS-TS-07\_01-13, anexándolo al expediente, dando por terminado el caso,

2.2.1.2 Si los involucrados no dan cumplimiento a las condiciones establecidas, se retira al menor quedando bajo la Tutela Publica del Estado y se turna el expediente al área de menores tutelados, mediante oficio de canalización PAJS-PA-ES-01\_01-13 quedando a cargo de esta área la conclusión del caso.

2.3 El (la) menor queda bajo los cuidados de algún familiar, celebrando un convenio PAJS-JU-002 con los padres a fin de evitar que quede bajo la tutela pública del Estado en tanto se da cumplimiento a las condiciones establecidas.

2.3.1 El procedimiento será el mismo del los puntos 2.2.1

2.3.2 Una vez que se elabora la constancia de cumplimiento PAJS-TS-07\_01-13 de las condiciones, el (la) Abogado (AB) realiza la revocación del convenio PAJS-JU-03\_01-13 y a partir de ese momento el menor queda bajo los cuidados de los padres o tutores.

2.4 El adulto mayor quedara en los siguientes supuestos en tanto se realiza la investigación correspondiente.

2.4.1 Sera canalizado a un asilo PAJS-PA-ES-01\_01-13 quedando bajo la Tutela Publica del Estado.

2.4.2 permanecerá bajo los cuidados de algún familiar.

2.4.3 una vez realizada la investigación correspondiente, se procede a realizar un convenio PAJS-JU-02\_01-13 determinando el lugar y la persona quien se hará cargo de su cuidado, concluyendo así la denuncia.

### ***Etapas de investigación***

En esta etapa la unidad investigadora se encargara de reunir los elementos necesarios para determinar la situación jurídica de los menores y/o adulto mayor.

2. El (la) TS realizara las actividades mencionadas cuantas veces sean necesarias

2.1 visitas correspondientes PAJS-TS-01\_01-13

2.2 estudio socioeconómico PAJS-PA-IN-02\_01-13,

- 2.3 comparecencias PAJS-TS-02\_01-13
- 2.4 oficios para exámenes toxicológicos PAJS-TS-03\_01-13.
- 2.5 oficios para apoyo de la investigación PAJS-TS-04\_01-13
- 2.6 ficha informativa PAJS-TS-05\_01-13, a solicitud del inmediato superior con información relevante del expediente.
- 2.7 contestación de oficios.
- 3. El (la) Psicólogo (PS) realizara las siguientes actividades:
  - 3.1 valoraciones psicológicas PAJS-PS-01\_01-13.
  - 3.2 impresión diagnostica PAJS-PS-02\_01-13.
  - 3.3 reporte de terapia psicológica PAJS-PS-03\_01-13.
  - 3.4 acudir a audiencias en representación de los menores.
- 4. El (la) Abogado (AB) realizara las siguientes actividades:
  - 4.1 De acuerdo a los resultados del TS y PS el AB determinara la situación jurídica del menor y/o adulto mayor.
  - 4.2 contestación de oficios.
  - 4.3 acudir a audiencias como representante.
  - 4.4 presentar vistas al ministerio publico.PAJS-JU-04\_01-13.
  - 4.5 realizar convenios judiciales y extrajudiciales PAJS-JU-02\_01-13.  
Cuando se ratifica en juzgado.
  - 4.6 realizar revocación de convenios PAJS-JU-03\_01-13.
  - 4.7 realizar resoluciones de los expedientes PAJS-JU-01\_01-13.
  - 4.8 emitir acuerdos PAJS-JU-05\_01-13.
  - 4.9 conclusión del caso por desinterés de las partes PAJS-JU-07\_01-13.
  - 4.10 notificación de resultados PAJS-JU-06\_01-13.
- 5. todo expediente deberá estar integrado y separado por secciones (trabajo social, psicología, jurídico, información general) por lo cual toda la información recabada dentro de la investigación deberá ser anexada en el momento en que se vayan generando.

#### *Etapa del psicólogo*

- 1. El (la) PS elaborara la evaluación psicológica PAJS-PS-01\_01-13 y/o impresión diagnostica PAJS-PS-02\_01-13 al usuario.
- 2. De acuerdo a los resultados el PS elabora un diagnostico PAJS-PS-01\_01-13
- 3. El (la) PS hará entrega de esa evaluación psicológica PAJS-PS-02\_01-13 al TS, AB y se archiva en el expediente.
- 4. Si el (la) PS considera que es necesario llevar un proceso terapéutico PAJS-PS-03\_01-13 agendara cita para que el usuario lo lleve a cabo.
- 5. El (la) PS determinara el alta del usuario al proceso terapéutico.

### *Etapa del Trabajador Social*

1. El (la) TS realiza visitas domiciliarias y colaterales PAJS-PA-EI-01\_01-13 y PJAS-PA-EI-02\_01-13 al domicilio indicado en la denuncia para verificar datos e iniciar con la investigación.
2. El (la) TS realizara estudio socioeconómico al usuario en su domicilio PAJS-PA-IN-02\_01-13.
3. El (la) TS dejara un citatorio PAJS-PA-TS-08\_01-13 al usuario para que se presente en la Procuraduría de Asistencia Jurídica y social.
4. Una vez que se presenta el usuario en PAJS se levanta una comparecencia a PAJS-TS-02\_01-13.
5. El (la) TS elaborara oficio para enviar al usuario a un examen toxicológico PAJS-TS-03\_01-13.
6. El (la) TS elabora oficios para apoyo de la investigación PAJS-TS-04\_01-13 a las diversas subprocuradurías.
7. El (la) TS elaborara ficha informativa PAJS-TS-05\_01-13 la cual contendrá información relevante del usuario a petición de su superior.
8. El (la) TS elaborara oficios de contestación a las instancias que por medio de oficio requieran apoyo para la resolución del caso.

### *Etapa del Abogado*

1. Una vez concluida la investigación por parte de él (la) TS y el (la) PS el (la) AB notifica resultados al usuario PAJS-JU-06\_01-13.
2. Notificado al usuario se procede a elaborar convenio PAJS-JU-02\_01-13 o bien acuerdo PAJS-JU-05\_01-13.
3. Al cumplir el usuario con la notificación, se procederá a revocar el convenio PAJS-JU-03\_01-13.
4. El (la) AB dará resolución del expediente PAJS-JU-01\_01-13.
5. Cuando a falta de interés del usuario, es decir, cuando una vez concluida la investigación y los resultados de ésta indican bienestar del menor/adulto mayor y el usuario desinteresado no da continuidad, el (la) AB procede a elaborar una Resolución de Expediente por Desinterés PAJS-JU-07\_01-13.
6. El (la) AB dará respuesta a los diversos oficios que son recibidos de otras instituciones. PAJS-JU-08\_01-13.
7. El (la) AB será responsable de presentar vista al Ministerio Público cuando el caso así lo requiera.

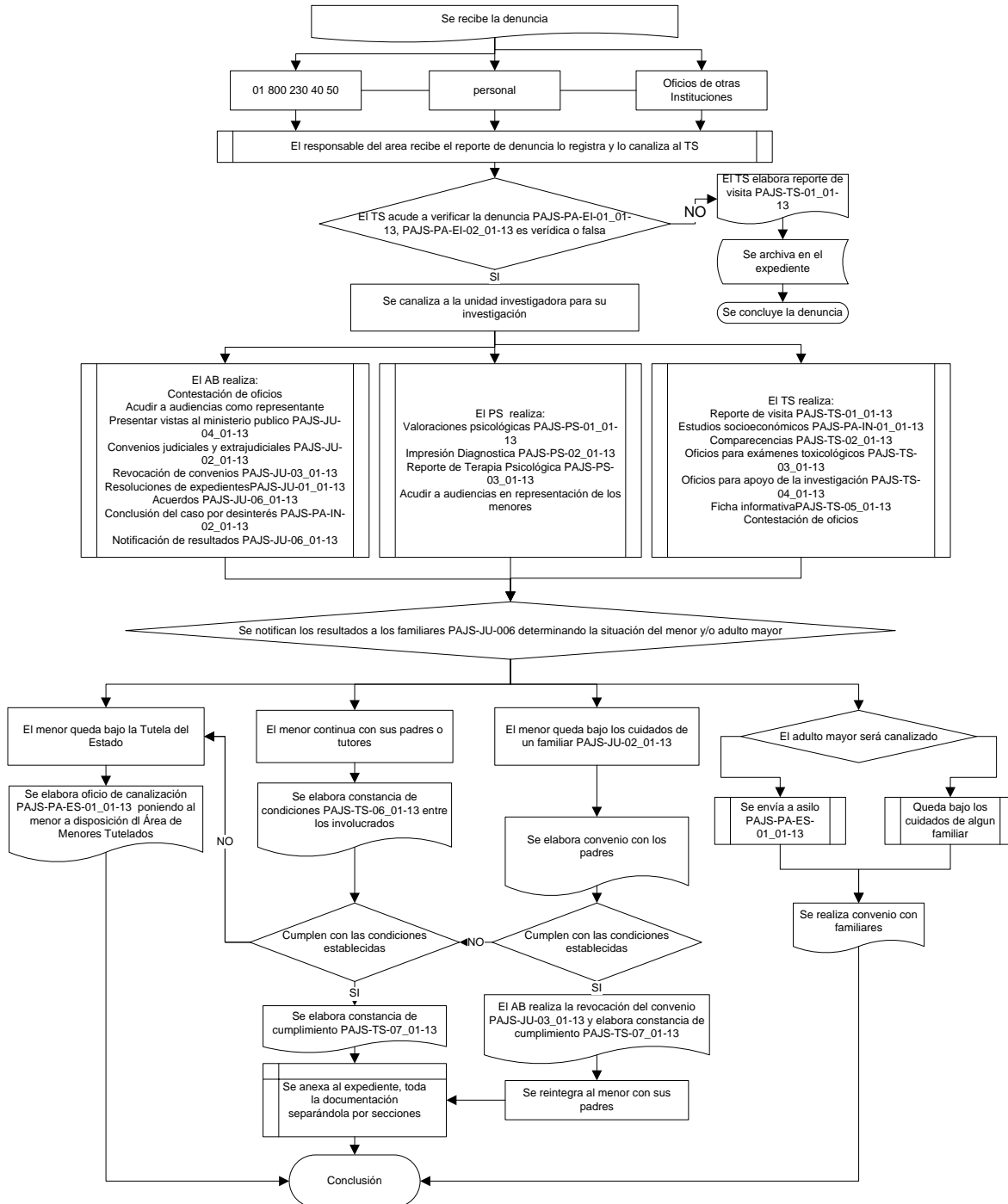
El (la) AB será responsable de acudir a audiencias como representante legal del usuario de PAJS, en días y horas señaladas por los diversos tribunales del Estado.

*Etapas de pre consulta*

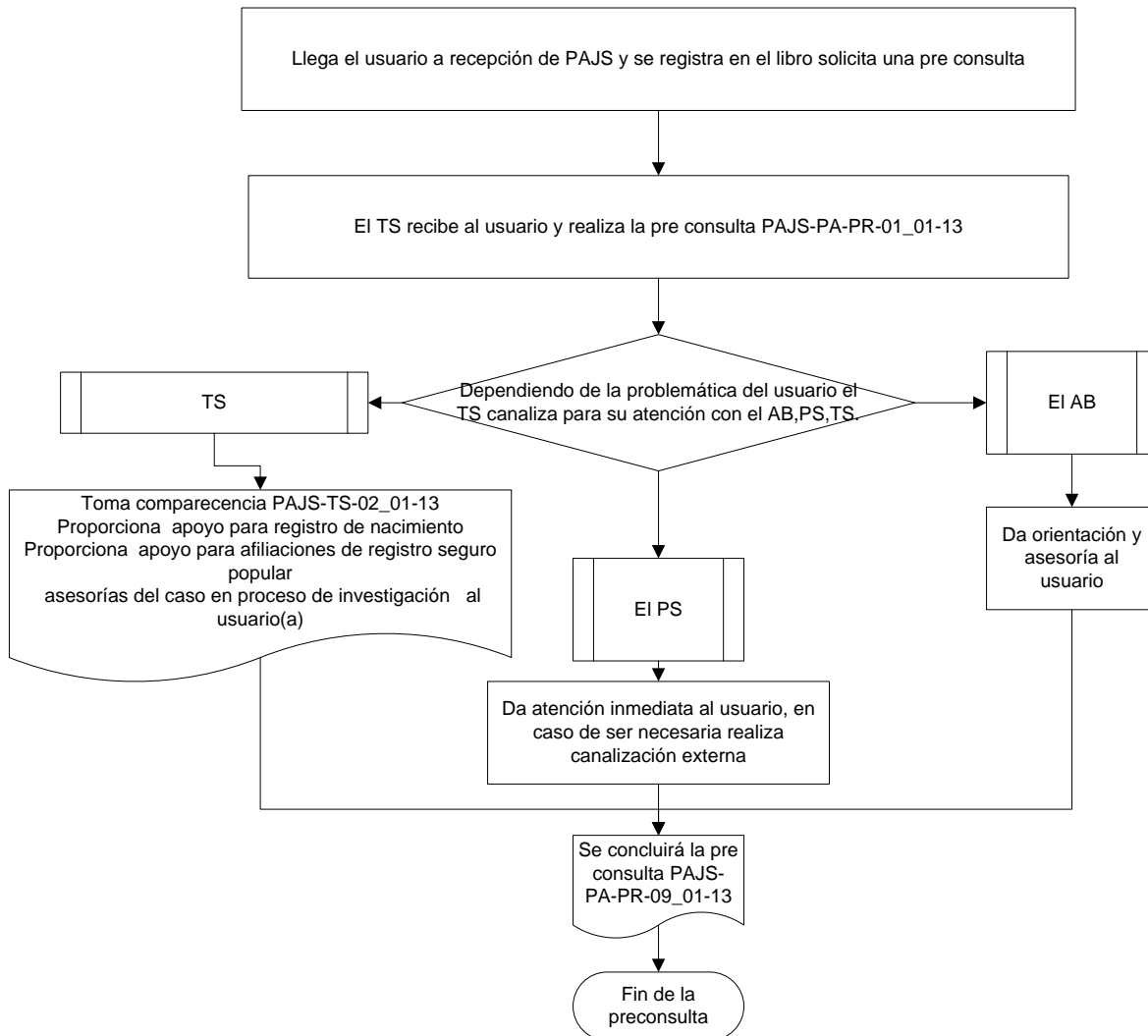
1. Llega el usuario a PAJS y firma el libro de registro, solicita una pre consulta.
2. El TS recibe al usuario y realiza la pre consulta PAJS-PA-PR-01\_01-13.
3. Dependiendo de la problemática del usuario el TS canaliza para su atención, con el AB, PS y TS.
4. El AB realizara:
5. da orientación y asesoría al usuario para trámites legales.
6. El PS realizara:
7. da atención inmediata al usuario y en caso de ser necesario realiza canalización externa.
8. El TS realizara:
9. toma comparecencias al usuario PAJS-TS-02\_01-13.
10. proporciona apoyo para registro de actas de nacimiento.
11. Proporciona apoyo para afiliaciones al seguro popular.
12. Asesorías de caso en proceso de investigación.



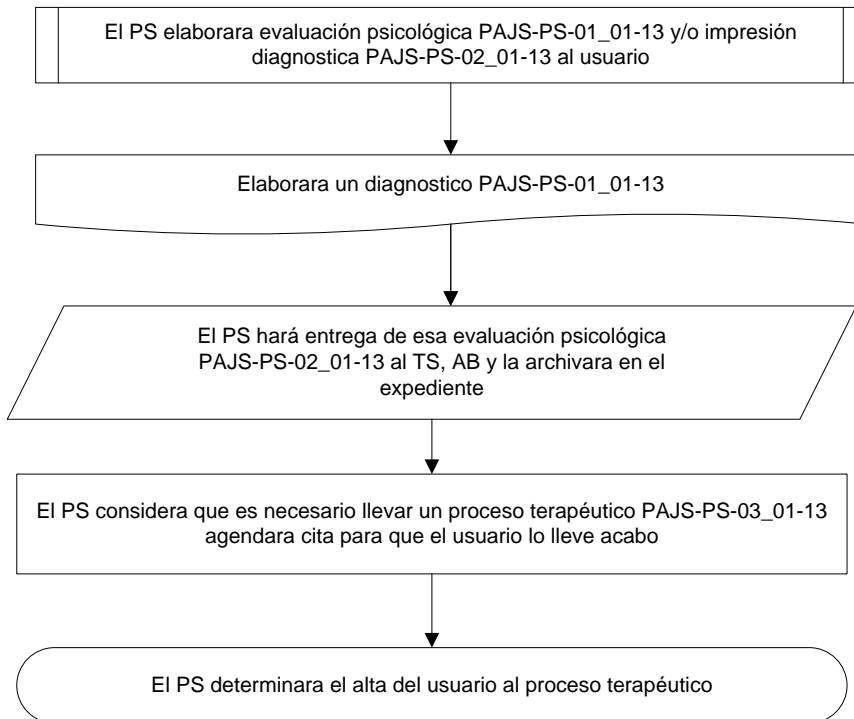
FLUJOGRAMA



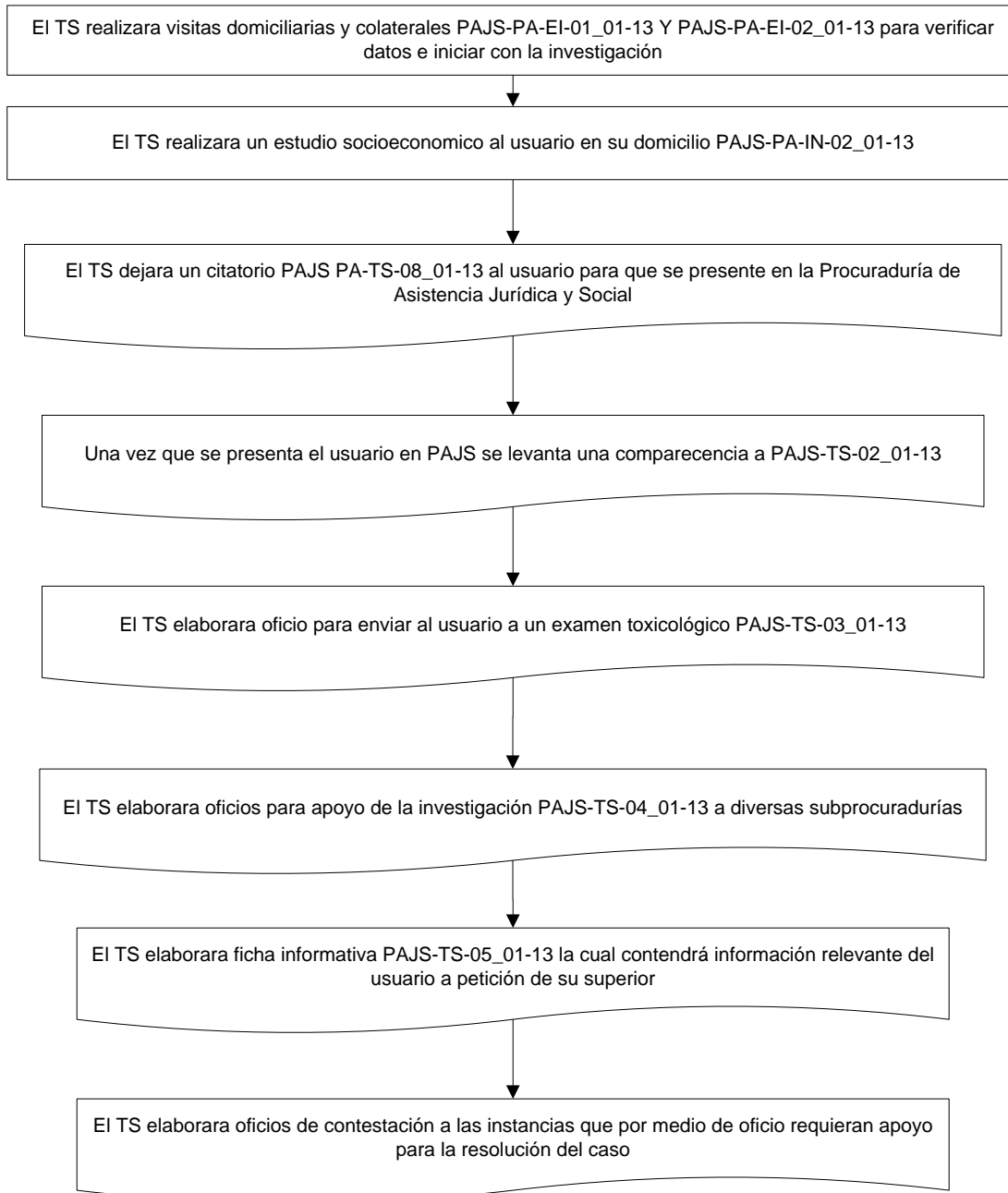
ETAPA DE PRE CONSULTA



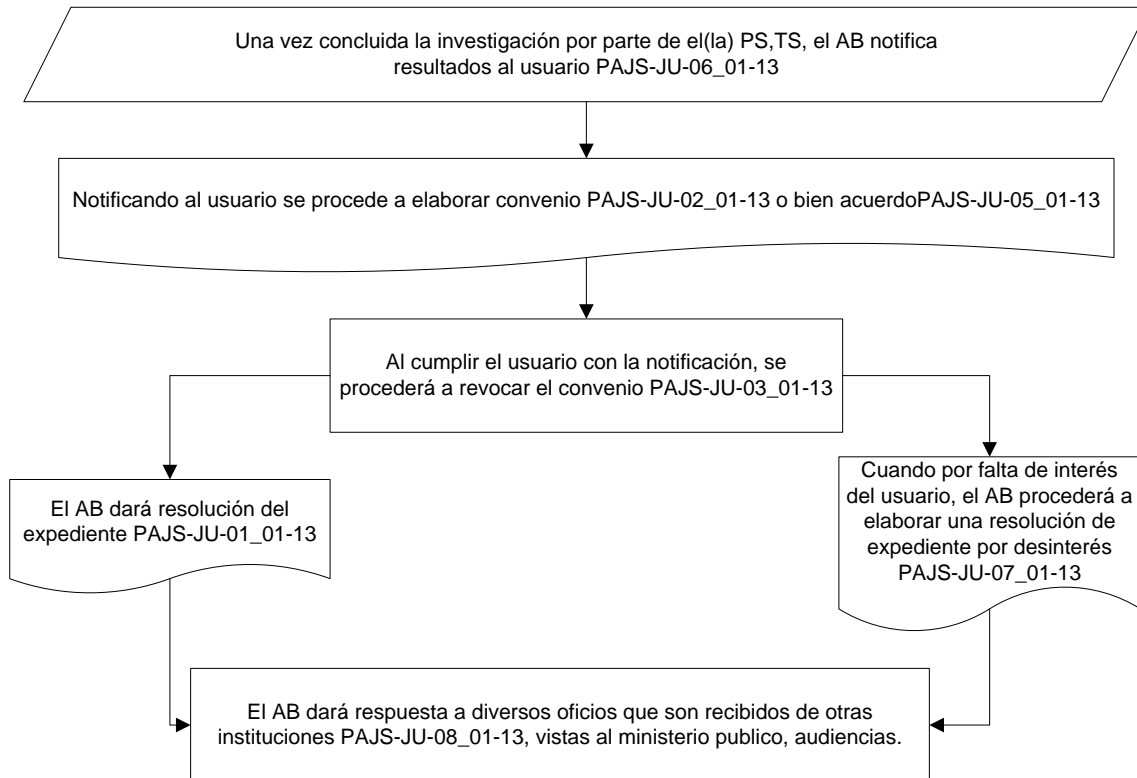
*ETAPA DEL PSICOLOGO*



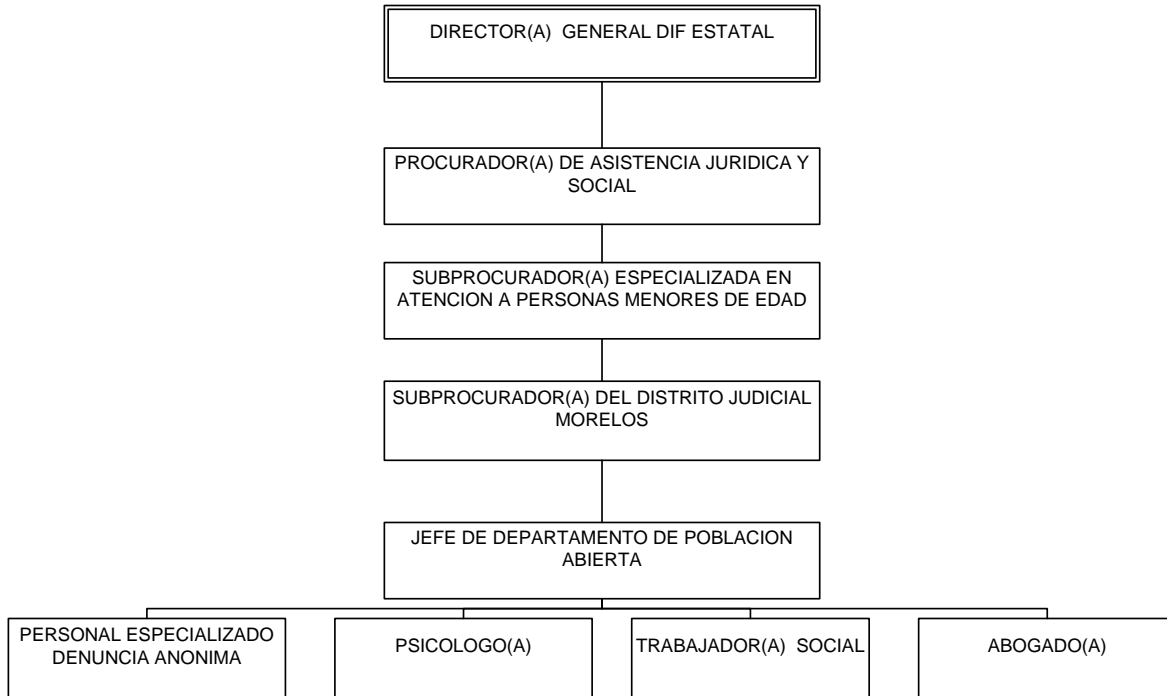
*ETAPA DEL TRABAJADOR SOCIAL*



ETAPA DEL ABOGADO



**ORGANIGRAMA**





**PERFIL DEL PUESTO**

Puesto:  
Jefe de Departamento de Área Población Abierta

Requisitos:  
Sexo:  
Indistinto, mayor de 25 años.  
Escolaridad:  
Licenciatura en Psicología  
Experiencia:  
Mínima de 2 años.

Conocimientos:  
Psicoterapia individual, familiar y grupal.  
Integración de pruebas psicológicas.  
Maltrato infantil y violencia intrafamiliar.  
Conocimientos avanzados en computación.

Habilidades:  
Solución de conflictos y negociación  
Conciliador  
Visión  
Iniciativa  
Enfoque a resultados  
Control y Seguimiento  
Evaluador  
Respeto a normas  
Pensamiento analítico  
Efectividad en el trabajo  
Liderazgo  
Comunicación efectiva  
Actitud positiva y de servicio  
Manejo de personal

Puesto:  
**Abogado(a)**

Requisitos:  
Sexo:  
Preferentemente hombre  
Escolaridad:



MANUAL DEL PROGRAMA  
POBLACION ABIERTA

Licenciatura en Derecho

Experiencia:

Mínima de un año

Conocimientos:

Derecho familiar y civil

Litigio

Conocimiento avanzado en computación.

Habilidades:

Apego a normas

Solución de conflictos y negociación

Conciliador

Buen trato con la gente

Efectividad en el trabajo

Negociación

Comunicación efectiva

Evaluador

Actitud positiva y de servicio

Puesto:

**Trabajador(a) social**

Requisitos:

Sexo:

Indistinto

Escolaridad:

Licenciatura en Trabajo Social

Experiencia:

Mínima de un año

Conocimientos:

Manejo teórico y práctico de trabajo social

Conocimientos básicos de computación.

Habilidades:

Comunicación efectiva

Buen trato con la gente

Solución de conflictos

Pensamiento analítico

Iniciativa

Trabajo en equipo

Adaptabilidad

Actitud positiva y de servicio





Puesto:

**Psicólogo(a)**

Requisitos:

Sexo:

Indistinto

Escolaridad:

Licenciatura en Psicología

Experiencia:

Mínima de un año

Conocimientos:

Psicoterapia al público en general específicamente en maltrato infantil y violencia intrafamiliar.

Manejo de entrevista

Aplicación, revisión, interpretación e integración de pruebas psicológicas.

Conocimientos básicos de computación.

Habilidades:

Apertura de criterio, Solución de conflictos, Toma de decisiones, Empatía,

Conciliador, Asertividad, Buen trato con la gente, Comunicación efectiva, Trabajo

en equipo, Pensamiento analítico, Actitud positiva y de servicio

Puesto

Personal Especializado Denuncia Anónima

Sexo

Indistinto

Escolaridad.-

Bachillerato

Experiencia.-

Atención en personas en crisis

Atención con personas difíciles

Conocimientos

Relaciones humanas

Paquetes computacionales.

Habilidades

Pensamiento analítico

Comunicación efectiva

Buen trato con la gente

Actitud positiva y de servicio