



Procedimiento:		
Investigación de Denuncias Anónimas		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad responsable: Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia
Revisión: 03	Fecha de vigencia: 03-10-2011	Código: PDPDMMF-11

1. PROPÓSITO.

Realizar estudios de investigación de denuncias, maltrato físico, emocional, sexual, omisión de cuidados y abandono en agravio a los niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y personas con capacidades diferentes, que están siendo objeto de cualquier tipo de violencia.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica a todo el personal de Trabajo Social.

En este procedimiento intervienen las áreas de Trabajo Social, Encargada de Recepción, Jurídica y Asesoría Jurídica. Inicia cuando se recibe la denuncia ya sea telefónica, anónima o directa, y termina con el seguimiento del caso.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

Cuando es muy grave el maltrato:

- Menor de 6 años, se lleva a Casa Cuna
- Mayor de 6 años se lleva al Albergue de PAMAR o Ciudad de los niños y en caso de ser niña se lleva a la Casa Hogar de la Divina Providencia.
- Adulto Mayor de 65 años, se lleva al Asilo de Ancianos, siempre y cuando estén en desamparo y sin familia, en caso de que tengan familia se harán responsable hasta que se resuelva su situación jurídica.
- En la caso que se trate de violencia o agresión contra mujeres estos se canalizan a las instancias correspondientes: Área Jurídica de esta Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia, CEPAVI, Ministerio Público, entre otras.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social
Ley para la Protección de los Derechos de los Niñas, Niños y Adolescentes para el Estado de Sinaloa.
Convención sobre los Derechos del Niño.

5. REGISTROS

Denuncia anónima	RDPDMMF-11.01
Libro de registro	RDPDMMF-11.02
Inicial de Expediente	
Citatorio	RDPDMMF-11.03
Resultado de Investigación social	RDPDMMF-11.04

Sello	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Número de Copia	Martha Ofelia Leyva Félix Área de Trabajo Social	Lic. Balbina Villa Martínez Procuradora de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia	Sofía Irene Valdez Riveros Sánchez Directora General



Procedimiento:		
Investigación de Denuncias Anónimas		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad responsable: Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia
Revisión: 03	Fecha de vigencia: 03-10-2011	Código: PDPDMMF-11

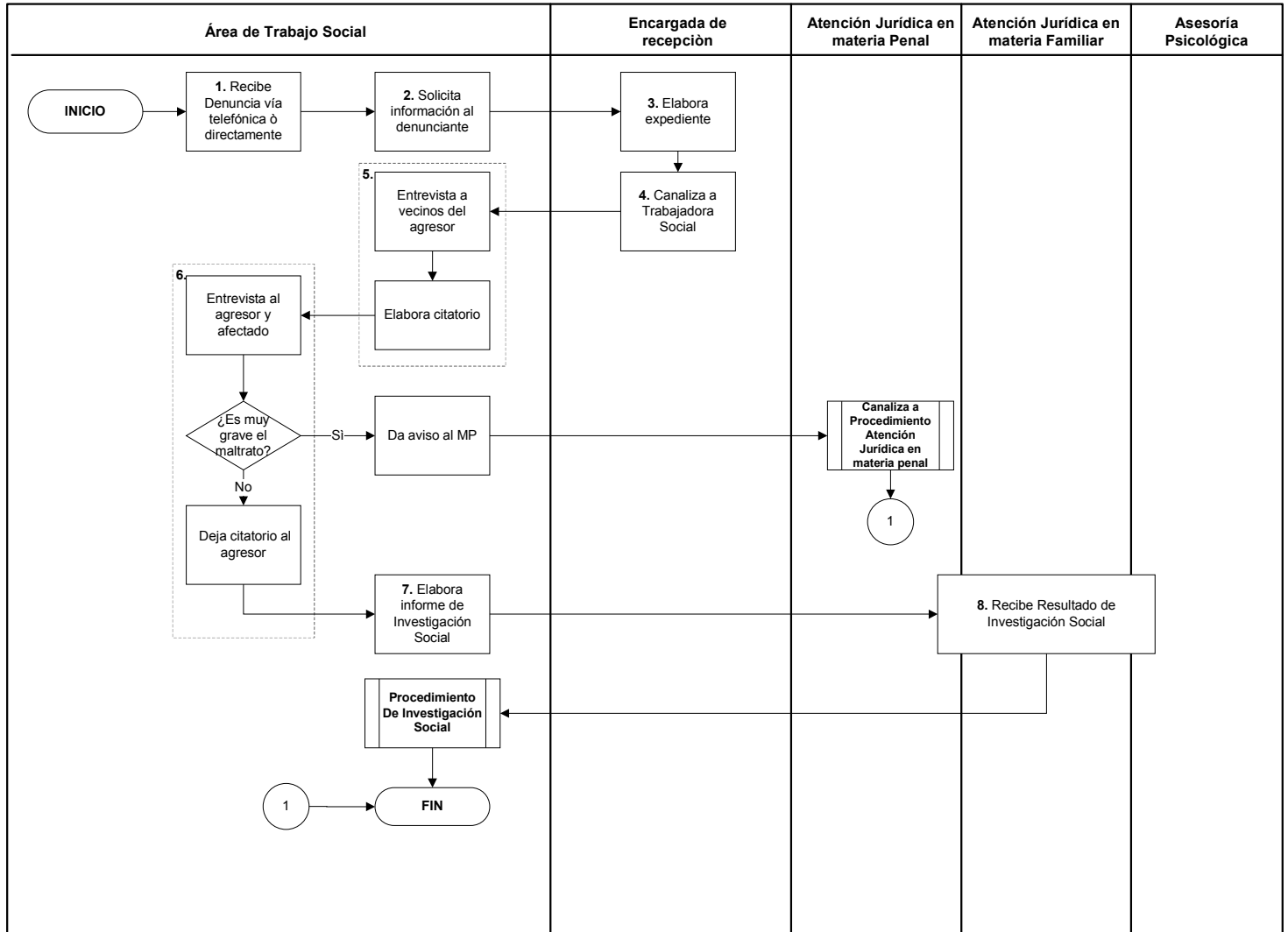
6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

DIF:	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.
PDMMF:	Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia.
Cuadro Familiar:	Son los integrantes de una familia y sus datos personales.
Agresor:	Es aquel que daña física, emocional, verbal o sexualmente a una persona.
Denunciante:	Es aquel que denuncia hechos delictuosos.
Víctima:	Es aquel que sufre un daño físico, emocional, verbal o sexual.



Procedimiento: Investigación de Denuncias Anónimas		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad responsable: Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia
Revisión: 03	Fecha de vigencia: 03-10-2011	Código: PDPDMMF-11

7. DIAGRAMA DE FLUJO.



Procedimiento:		
Investigación de Denuncias Anónimas		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad responsable: Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia
Revisión: 03	Fecha de vigencia: 03-10-2011	Código: PDPDMMF-11

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Responsable	Actividad	Tareas	Registro
Área Trabajo Social	1. Recibe denuncia.	1.1. Recibe denuncia anónima, ya sea vía telefónica o directamente.	
Área Trabajo Social	2. Solicita información al denunciante.	2.1. Pregunta al denunciante la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de la víctima - Nombre del agresor - Domicilio de la víctima - Tipo de maltrato (físico, emocional, verbal, abandono, sexual u omisión de cuidados. - Referencias para llegar fácilmente al domicilio. - Se le informa al denunciante, que posteriormente se acudirá al domicilio para investigar la situación. 	Denuncia anónima RDPDMMF-11.01
		2.2. Llena Libro de Registro.	Libro de Registro RDPDMMF-11.02
Encargada de Recepción	3. Elabora expediente	3.1 Elabora Inicial de Expediente a partir de los datos contenidos en la Denuncia Anónima.	Inicial de Expediente
	4. Canaliza a Trabajadora Social	4.1. Envía Inicial de Expediente, a trabajadora social en turno.	
Área Trabajo Social	5. Entrevista a vecinos del agresor	5.1. Solicita a los vecinos información del agresor: <ul style="list-style-type: none"> - Conducta del agresor - Relación que tiene con la víctima. - Vicios del agresor - Relación vecinal - Ambiente que rodea a la víctima. - Personas que integran el cuadro familiar. 	
Área Trabajo Social	6. Entrevista al agresor y a la víctima	6.1. Acude al domicilio del agresor, y se le informa el motivo de la visita.	
		6.2. Solicita entrevistar a la víctima. Si es menor de 3 años se observa su físico. Si es mayor de 3 años se platica con él. ¿Es muy grave el maltrato? Si es muy grave el maltrato, da aviso al Ministerio Público para que recojan a la víctima y sea puesto a disposición, hasta que se resuelva su situación jurídica. Pasa a procedimiento de Atención Jurídica en materia penal Sino continua.	
		6.3. Elabora citatorio basándose en los datos del formato de denuncia (información del denunciante) y en las entrevistas con los vecinos.	Citatorio RDPDMMF-11.03
		6.4. Deja citatorio al agresor para que acuda a Procuraduría acompañado de la víctima.	
Área Trabajo Social	7. Elabora Resultado de investigación social	7.1. Elabora un informe del resultado de la investigación Social.	Resultado de Investigación social RDPDMMF-11.04



Procedimiento:		
Investigación de Denuncias Anónimas		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad responsable: Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia
Revisión: 03	Fecha de vigencia: 03-10-2011	Código: PDPDMMF-11

		7.2. Envía al Área Jurídica o Psicología. En caso de incumplimiento de convenio con área jurídica o asistencia a asesoría psicológica le es solicitada al área de Trabajo Social el seguimiento del caso en trámite.	
Área de Atención Jurídica y Psicológica	8. Elabora informe de investigación social	8.1 Las áreas de atención jurídica y psicológica reciben Resultado de Investigación Social.	
Pasa a Procedimiento de Investigación Social			
Fin del Procedimiento.			

9. DOCUMENTACIÓN DE ACTIVIDADES CRÍTICAS

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD
(# total de asesorías de trabajo social realizadas / total de asesorías programadas) *100	Asesorías	Mensual

10. PRODUCTOS

Productos
Resultado de Investigación Social

11. CONTROL DE CAMBIOS.

Revisión	Fecha	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
01	30/10/2009	Ethelvina Arista Ruiz Directora de Asistencia Jurídica y Procuradora de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia	Rafael Castro Velázquez Director General	Versión Inicial
02	03/06/2011	Lic. Balbina Villa Martínez Procuradora para la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia	Sofía Irene Valdez Riveros Sánchez Directora General	Actualización en logo de la institución Modificación a formatos de encabezado y pie de página: cambio en las titulares de la Procuraduría para la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia y Directora General. La actividad 1, puede ser realizada por cualquiera de las trabajadoras sociales. Modificación en la secuencia de las actividades 5 y 6.
03	03/10/2011	Lic. Balbina Villa Martínez Procuradora para la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia	Sofía Irene Valdez Riveros Sánchez Directora General	Modificación en encabezado, nombre del procedimiento. Actualización de: 3. Políticas de operación, 5. Registros: nombre y códigos. Actualización en: 6. Términos y definiciones, 7. Diagrama de flujo. En 8. Descripción del Procedimiento se actualizan las siguientes actividades o tareas: Se suprimen 1.2, 1.3; actualización en 2.1 y su registro, 2.2 y su registro, suprime 2.3; 3.1 y su registro; 4.1, 5.1, se suprime 5.2, 6, 6.1, 6.2, 6.3 y su registro, 6.4, 7.1, 7.2 y su registro; Actualización den 10. Productos. Actualización de 12. Anexos. Se modificó el indicador de desempeño.



Procedimiento:		
Investigación de Denuncias Anónimas		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad responsable: Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia
Revisión: 03	Fecha de vigencia: 03-10-2011	Código: PDPDMMF-11

12. ANEXOS.

Denuncia anónima	RDPDMMF-11.01
Libro de registro	RDPDMMF-11.02
Inicial de Expediente	
Citatorio	RDPDMMF-11.03
Resultado de Investigación social	RDPDMMF-11.04