



Información Documentada:			<b>Atención de Denuncias</b>
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad responsable: Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes	
Revisión: 10	Fecha de vigencia: 26-03-2018	Código: PPPNNNA-11	

## 1. PROPÓSITO.

Realizar estudios de investigación de denuncias, sobre vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes.

## 2. ALCANCE.

Esta actividad aplica a todo el personal de Trabajo Social.

Intervienen las áreas de Trabajo Social, Encargada de Recepción, Área Jurídica y Psicológica. Inicia cuando se recibe la denuncia ya sea telefónica, personal, oficio, red social, otros y termina cuando la NNA le sean restituidos sus derechos.

## 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

- Garantizar que los derechos de NNA, no sean vulnerados, así mismo tomar las medidas de protección para la restitución de los mismos.

## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes
- Reglamento de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes
- Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sinaloa.
- Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Sinaloa.
- Reglamento de la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Sinaloa.
- Reglamento Orgánico de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Sinaloa.
- Código Familiar del Estado de Sinaloa
- Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social.
- Código de Procedimientos Familiares del Estado de Sinaloa.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado de Sinaloa.
- Convención sobre los Derechos del Niños.
- Ley de Amparo.
- Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Ley de Salud del Estado de Sinaloa.

Sello	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Número de Copia	Francisco Javier Gutiérrez Lozoya Responsable de Trabajo Social	Claudia Josefina Gámez Verduzco Procuradora de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes	Concepción Zazueta Castro Directora General



Información Documentada:		
<b>Atención de Denuncias</b>		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad responsable: Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes
Revisión: 10	Fecha de vigencia: 26-03-2018	Código: PPPNNNA-11

## 5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA EVIDENCIA

Hoja de solicitud de servicio	RPPNNA-01.01
Canalización interna	RPPNNA-01.10
Denuncia	RPPNNA-11.01
Citatorio	RPPNNA-11.03
Resultado de investigación social	RPPNNA-11.04
Reporte de trabajo social	RPPNNA-11.05

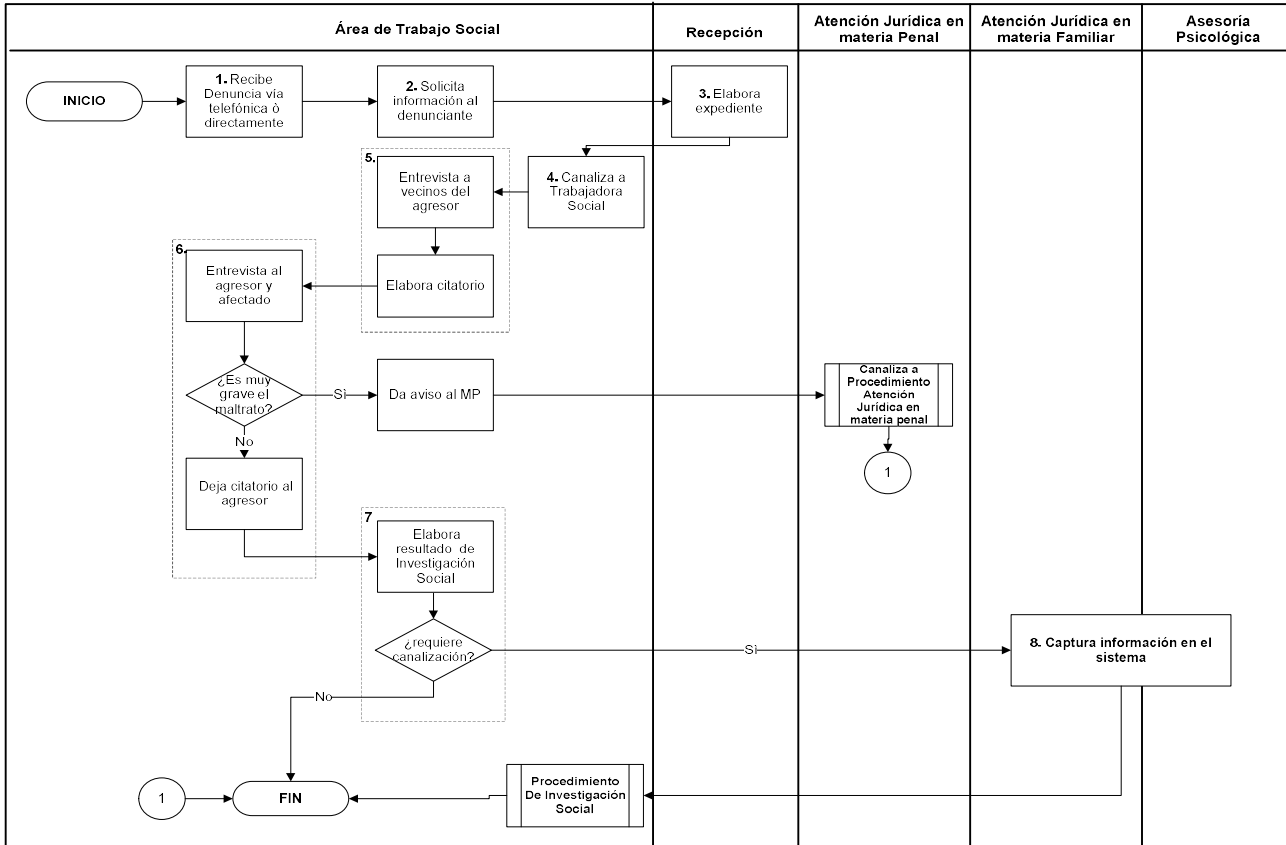
## 6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

<b>DIF:</b>	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.
<b>PPNNA:</b>	Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes.
<b>Cuadro Familiar:</b>	Son los integrantes de una familia y sus datos personales.
<b>Agresor:</b>	Es aquel que daña física, emocional, verbal o sexualmente a una persona.
<b>Denunciante:</b>	Es aquel que denuncia hechos delictuosos.
<b>Víctima:</b>	Es aquel que sufre un daño físico, emocional, verbal o sexual.

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO.



Información Documentada:		
		<b>Atención de Denuncias</b>
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad responsable: Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes
Revisión: 10	Fecha de vigencia: 26-03-2018	Código: PPPNA-11



Información Documentada:		
<b>Atención de Denuncias</b>		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad responsable: Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes
Revisión: 10	Fecha de vigencia: 26-03-2018	Código: PPPNA-11

## 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Responsable	Actividad	Tareas	Evidencia
Área de Trabajo Social	<b>1. Recibe denuncia.</b>	1.1. Recibe denuncia anónima, ya sea vía telefónica o directamente.	
Área de Trabajo Social	<b>2. Solicita información al denunciante.</b>	2.1. Pregunta al denunciante la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de la víctima</li> <li>- Nombre del agresor</li> <li>- Domicilio de la víctima</li> <li>- Tipo de maltrato (físico, emocional, verbal, abandono, sexual u omisión de cuidados.</li> <li>- Referencias para llegar fácilmente al domicilio.</li> <li>- Se le informa al denunciante, que posteriormente se acudirá al domicilio para investigar la situación.</li> </ul>	Denuncia RPPNA-11.01
		2.2. Se registra la información en el sistema de captura DIF.	
Recepción	<b>3. Llena hoja de solicitud de servicio</b>	3.1 Elabora hoja de solicitud de servicio a partir de los datos contenidos en la Denuncia.	Hoja de solicitud de servicio RPPNA-01.01
Área de Trabajo Social	<b>4. Canaliza a Trabajadora Social</b>	4.1. Envía Inicial de Expediente, a trabajadora social en turno. Si el domicilio de la denuncia pertenece al primer cuadro de la ciudad de este municipio o la vulnerabilidad de los derechos de NNA son grave, se acude a la localidad correspondiente y se pasa al punto 5.1 No pertenece, se canaliza a la localidad o municipio correspondiente.	Oficio de Solicitud RPPNA-13.03
	<b>5. Entrevista a vecinos del agresor</b>	5.1. Solicita a los vecinos información del agresor: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conducta del agresor</li> <li>- Relación que tiene con la víctima.</li> <li>- Vicios del agresor</li> <li>- Relación vecinal</li> <li>- Ambiente que rodea a la víctima.</li> <li>- Personas que integran el cuadro familiar.</li> </ul>	
Área de Trabajo Social	<b>6. Entrevista al agresor y a la víctima</b>	6.1. Acude al domicilio del agresor, y se le informa el motivo de la visita. No está, pasa al 6.4.	
		6.2. Solicita entrevistar a la víctima.  ¿Es muy grave la vulneración de los derechos?  No es muy grave la vulneración de los derechos se solicita la imposición de medidas de prevención.  Si es muy grave la vulneración (se encuentra en riesgo la vida, integridad, o libertad de NNA) se da aviso a la Subprocuraduría de protección de NNA para que se ordene la aplicación de una medida urgente de protección especial y dadas las circunstancias al Ministerio Público.	
		6.3. Elabora citatorio basándose en los datos del formato de denuncia (información del denunciante) y en las entrevistas con los vecinos.	Citatorio RPPNA-11.03



Información Documentada:		
<b>Atención de Denuncias</b>		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad responsable: Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes
Revisión: 10	Fecha de vigencia: 26-03-2018	Código: PPPNNNA-11

		6.4. Deja citatorio al agresor para que acuda a Procuraduría acompañado de la víctima.	
Área de Trabajo Social	<b>7. Elabora Resultado de investigación social</b>	7.1. Elabora un informe del resultado de la investigación Social.	Resultado de Investigación social RPPNNA-11.04
		7.2. Envía al Área Jurídica o Psicología.  En caso de incumplimiento de convenio por parte del usuario, el área jurídica o psicológica le solicita a Trabajo Social el seguimiento del caso en trámite. -Si, requiere canalización continua en el 7.3 -No, fin de la actividad.	Reporte de trabajo social RPPNNA-11.05
		7.3 Envía al área jurídica o psicológica.	Canalización RPPNNA-01.10
Área de Atención Jurídica y Psicológica	<b>8. Se alimenta el sistema con la información obtenida y se da seguimiento.</b>	8.1 Se captura en el sistema la información.	
Pasa a Investigación Social			
<b>Fin de actividades.</b>			

## 9. DOCUMENTACIÓN DE ACTIVIDADES CRÍTICAS

## 10. PRODUCTOS

<b>Productos</b>
Protección y restitución de los derechos de NNA.

## 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	Sofía Irene Valdez Riveros	Modificación en encabezado, nombre del procedimiento. Actualización de:

Información Documentada:		
<b>Atención de Denuncias</b>		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad responsable: Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes
Revisión: 10	Fecha de vigencia: 26-03-2018	Código: PPPNA-11

		Defensa del Menor, la Mujer y la Familia	Sánchez Directora General	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.
04	07 /05/ 2012	Lic. Balbina Villa Martínez Procuradora para la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia	Sofía Irene Valdez Riveros Sánchez Directora General	Se modificaron políticas de operación: <ul style="list-style-type: none"> <li>Determina gravedad del maltrato y canaliza a MP para su procedencia.</li> <li>En aquellos casos que el agresor no se encuentre en el domicilio para realizar visita domiciliaria se dejará citatorio.</li> </ul>
05	17/07/2013	Lic. Lizbeth Guadalupe Osuna Hernández Procuradora para la Defensa del Menor la Mujer y la Familia	Dr. Iván Aguilar Enríquez Director General	Se actualizaron nombre de titulares: <i>Sofía Irene Valdéz Riveros Sánchez</i> por <b>Dr. Iván Aguilar Enríquez</b> ; <i>Balbina Villa Martínez</i> por <b>Lizbeth G. Osuna Hernández</b> . Se cambió nombre de titular de la revisión <i>Lic. Balbina Villa Martínez</i> por <b>Lic. Lizbeth Guadalupe Osuna Hernández</b> . Se eliminó indicador: # total de asesorías de trabajo social realizadas / total de asesorías programadas *100 con periodo de medición mensual. Se agregó <b>anexo 1 tabla para disposición de registros</b> .
06	15/03/2014	Lic. Lizbeth Guadalupe Osuna Hernández Procuradora de la Defensa del Menor la Mujer y la Familia	Lic. Jorge Miller Benítez Director General	Se solicitó cambio de titular del procedimiento y del titular del Sistema DIF Sinaloa
07	12/09/2014	Lic. Lizbeth Guadalupe Osuna Hernández Procuradora de la Defensa del Menor la Mujer y la Familia	Lic. Jorge Miller Benítez Director General	<b>Elemento 5 y 12:</b> sustituir inicial de expediente por Hoja de solicitud de servicio RDPDMMF-01.01 <b>Elemento 8 tarea 3.1 cambiar:</b> inicial de expediente por Hoja de solicitud de servicio RDPDMMF-01.01 <b>Anexos:</b> sustituir <b>Tabla de Disposición de Registros</b> por <b>Tabla de Control de Registros</b> .
08	20/08/2015	Lic. Lizbeth Guadalupe Osuna Hernández Procuradora de la Defensa del Menor la Mujer y la Familia	Lic. Jorge Miller Benítez Director General	<b>Elemento 05 y 12 registros y anexos:</b> incluir el registro RDPDMMF-01.10 Canalización interna para servicio de jurídico, psicología y trabajo social. <b>Elemento 08 descripción del procedimiento:</b> se solicita incluir en la tarea 7.2 el registro RDPDMMF-01.10 Canalización Interna para Servicio de Jurídico, Psicología y Trabajo social.
09	29/05/2017	Procuradora de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes	Directora General	<b>Cambio de titulares; Lic. Lizbeth G. Osuna Hernández</b> , Procuradora de la Defensa del Menor la Mujer y la Familia por <b>Lic. Claudia Josefina Gámez Verduzco</b> , Procuradora de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Sinaloa, Dirección General, Lic. Jorge Miller Benítez por <b>Lic. Concepción Zazueta Castro</b> , y cambio del encargado del procedimiento "T.S. <b>Josefina Rodríguez Espinoza</b> " por "T.S. <b>Francisco Javier Gutiérrez Lozoya</b> ".  Cambio de logotipo institucional por cambio de administración y cambio de código PDPDMMF-11 por PPPNA-11. Cambio de nombre del procedimiento "Investigación de Denuncias Anónimas" por "Atención de Denuncias".  <b>Elemento 1:</b> se cambia "trabajadora social" por "área de trabajo social", sustituir "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



Información Documentada:		
<b>Atención de Denuncias</b>		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad responsable: Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes
Revisión: 10	Fecha de vigencia: 26-03-2018	Código: PPPNA-11

				<p>cualquier tipo de violencia.” Por “sobre vulneración de derechos de niña, niños y adolescentes.”</p> <p><b>Elemento 2:</b> Sustituir tercer párrafo “telefónica, anónima o directa, y termina con el seguimiento del caso” por “telefónica, personal, oficio, red social, otros y termina cuando la NNA le sean restituidos sus derechos.”</p> <p><b>Elemento 3:</b> Sustituir “• Si se considera grave el maltrato canalizan el caso al Ministerio Público para su procedencia. • En aquellos casos que el agresor no se encuentre en el domicilio para realizar visita domiciliaria se dejará citatorio.” Por “Garantizar que los derechos de NNA, no sean vulnerados, así mismo tomar las medidas de protección para la restitución de los mismos.”</p> <p><b>Elemento 4:</b> se agrega:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes</li> <li>✓ Reglamento de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes</li> <li>✓ Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sinaloa.</li> <li>✓ Ley de la Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Sinaloa.</li> <li>✓ Reglamento de los Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Sinaloa.</li> <li>✓ Reglamento Orgánico de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Sinaloa.</li> <li>✓ Código Familiar del Estado de Sinaloa</li> <li>✓ Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social.</li> <li>✓ Código de Procedimientos Familiares del Estado de Sinaloa.</li> <li>✓ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</li> <li>✓ Constitución Política del Estado de Sinaloa.</li> <li>✓ Convención sobre los Derechos del Niño.</li> <li>✓ Ley de Amparo.</li> <li>✓ Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes.</li> <li>✓ Código Nacional de Procedimientos Penales.</li> <li>✓ Ley de Salud del Estado de Sinaloa.</li> </ul> <p><b>Elemento 6:</b> se modifica el código al registro “Hoja de solicitud de servicio RDPDMMF-01.01” por “RPPNNA-01.01, se cambia el nombre del registro RDPDMMF-01.10 “Canalización interna para servicio de jurídico, psicología y trabajo social” por “Canalización interna RPPNNA-01.10”, se cambia el nombre del registro “Denuncia anónima RDPDMMF-11.01 ” por “Denuncia RPPNNA-11.01”, se elimina “Libro de Registro RDPDMMF-11.02”, se elimina “Inicial de Expediente”, se modifica el “Citatorio RDPDMMF-11.03” por “Citatorio RPPNNA-11.03”, se modifica el código en “Resultado de investigación RDPDMMF-11.04” por “Resultado de investigación RPPNNA-11.04” y se agrega “Reporte de trabajo social y codifica RPPNNA-00.00”</p>
--	--	--	--	---



Información Documentada:		
<b>Atención de Denuncias</b>		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad responsable: Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes
Revisión: 10	Fecha de vigencia: 26-03-2018	Código: PPPNA-11

				<p><b>Elemento 8:</b> Se modifica el término "DIF: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia" por "DIF: Desarrollo Integral de la Familia." Se modifica "PDMMF: Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia." Por "PPNA: Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes."</p> <p><b>Actividad 1:</b> tarea 1.1: se sustituye la palabra "Directamente" por "Personal"</p> <p><b>Actividad 2:</b> tarea 2.2: se elimina "llena libro de registro" por "se registra la información en el sistema de captura DIF".</p> <p>Actividad 3: se cambia "encargada de recepción" por "Área de trabajo social" en tarea 3.1 se elimina la palabra "Anónima"</p> <p><b>Actividad 4:</b> tarea 4.1 se agrega "Si el domicilio de la denuncia pertenece al primer cuadro de la ciudad de este municipio o la vulnerabilidad de los derechos de NNA son grave, se acude a la localidad correspondiente y se pasa al punto 5.1, No pertenece, se canaliza a la localidad o municipio correspondiente."</p> <p><b>Actividad 6:</b> tarea 6.1: se modifica "Acude al domicilio del agresor, y" por "si está en el domicilio el agresor", se modifica el 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. 5.1 ¿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 continúa." Por "6.2: solicita observar a la víctima. ¿Es muy grave la vulneración de los derechos? Si no es muy grave la vulneración de los derechos se solicita la imposición de medidas de protección.</p> <p>Si es muy grave (se encuentre en riesgo la vida integridad o libertad de NNA) se da aviso a la Subprocuraduría de Protección de NNA para que se ordene la aplicación de una medida urgente de protección especial y dadas las circunstancias al Ministerio Publico."</p> <p><b>Actividad. 7</b> tarea 7.2: se modifica párrafo "Envía al Área Jurídica o Psicología. En caso de incumplimiento de convenio por parte del usuario, el área jurídica o psicológica le solicita a Trabajo Social el seguimiento del caso en trámite." Por "La persona citada: 7.2 Si acude, se elabora reporte de entrevista. No acude, se labora reporte y se envía citatorio de nuevo." Se agrega el punto "7.3 Si requiere canalización, continua en el 7.3, Si no, fin del procedimiento. 7.3 Envía al área Jurídica o Psicológica."</p> <p><b>Actividad. 8</b> se modifica el párrafo "8. Recibe informe de investigación social" por "8 se alimenta el sistema con la información obtenida y se da seguimiento", se agrega tarea "8.1. se captura en el sistema la información (archivo electrónico)."</p> <p><b>Elemento: 10</b> se cambia el párrafo "Resultado de Investigación Social" por "Protección y restitución de los derechos de NNA".</p>
--	--	--	--	--





Información Documentada:			<b>Atención de Denuncias</b>
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad responsable: Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes	
Revisión: 10	Fecha de vigencia: 26-03-2018	Código: PPPNNNA-11	

10	26-03-2018	Procuradora de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes	Directora General	<p><b>Elemento 5:</b> se reemplaza título <b>REGISTROS</b> por <b>“INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA EVIDENCIA”</b>.</p> <p><b>Elemento 8:</b> se reemplaza título <b>“DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO”</b> por <b>“DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES”</b>.</p> <p><b>Elemento 8:</b> se reemplaza título de la columna <b>“REGISTROS”</b> por <b>“EVIDENCIA”</b>.</p> <p><b>Elemento 12:</b> Anexo 1, se reemplaza <b>“Tabla de control de registros”</b> por <b>Tabla de control de información documentada para evidencia”</b>.</p>
----	------------	--	-------------------	--

## 12. ANEXOS.

Hoja de solicitud de servicio	RPPNNA-01.01
Canalización interna	RPPNNA-01.10
Denuncia	RPPNNA-11.01
Citatorio	RPPNNA-11.03
Resultado de investigación social	RPPNNA-11.04
Reporte de trabajo social	RPPNNA-11.05

## Anexo 1

### Tabla de control de información documentada para evidencia.

IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN	RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Denuncia RPPNNA-11.01	Encargado de archivo	Bodega DIF	Carpetas con datos de identificación	5 años	Triturar con máquina
Citatorio RDPDMMF-11.03	Encargado de archivo	Bodega DIF	Carpetas con datos de identificación	5 años	Triturar con máquina
Resultado de investigación social RDPDMMF-11.04	Encargado de archivo	Bodega DIF	Carpetas con datos de identificación	5 años	Triturar con máquina
Reporte de trabajo social RPPNNA-11.05	Encargado de archivo	Bodega DIF	Carpetas con datos de identificación	5 años	Triturar con máquina