



# GACETA OFICIAL DEL DISTRITO FEDERAL

Órgano de Difusión del Gobierno del Distrito Federal

DÉCIMA SÉPTIMA ÉPOCA

1° DE OCTUBRE DE 2013

No. 1702

## Í N D I C E

### ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

#### Jefatura de Gobierno

- ◆ Acuerdo por el que se delega en el Titular de la Dirección General de Transporte de la Secretaría de Transportes y Vialidad, la facultad que se indica 3

#### Secretaría de Turismo

- ◆ Aviso por el cual se da a conocer la Convocatoria para participar en el “Premio Turístico de la Ciudad de México 2013” 5

#### Delegación Azcapotzalco

- ◆ Aviso por el cual se da a conocer el Manual Administrativo de la Delegación Azcapotzalco en su parte de Organización con número de Registro MA-302-9/12 9

#### Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal

- ◆ Acuerdo por el que se emite el Protocolo de Intervención Social para Atender el Maltrato Infantil en la Familia 165

#### Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal

- ◆ Reglamento Interior de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal 232

### CONVOCATORIAS DE LICITACIÓN Y FALLOS

- ◆ **Servicios de Salud Pública del Distrito Federal.**- Licitación Pública Nacional Número EA-909007972-N27-13.- Convocatoria 20.- Servicio profesional para el mantenimiento preventivo y correctivo a quirófanos móviles para uso veterinario 272

### SECCIÓN DE AVISOS

- ◆ Inmobiliaria Internistas, S.A. de C.V. 273

Continúa en la Pág. 2

## Índice

Viene de la Pág. 1

♦ Desarrolladora de Instalaciones y Canceles, S.A. de C.V.	274
♦ Sistema Electrónico de Datos, S.A. de C.V.	275
♦ Servicios Especializados Ciuma, S de R.L. de C.V.	276
♦ Ciudad Maíz, S.A. de C.V.	277
♦ Notaría Pública No. 48 de Oaxaca, Oax.	278
♦ Inmuebles González Hermanos, S.A. de C.V.	278
♦ Fellini Brod'S, S.A. de C.V.	279
♦ JR Controladora de Restaurantes, S.A. de C.V.	279
♦ H&G Diseño, S.A. de C.V.	280
♦ Iris Star Adhesives, S.A. de C.V.	280
♦ Computo y Redes en Sistemas Klass, S.A. de C.V.	281
♦ Redes y Sistemas Computacionales Varilia, S.A. de C.V.	281
♦ Servicios Inmobiliarios y Administrativos Alho, S.A. de C.V.	282
♦ Transmoc, S.A. de C.V.	282
♦ Swiss Consultoría Empresarial Múltiple, S.A. de C.V.	283
♦ Servicios Inmobiliarios y Automovilísticos Integrales, S.A. de C.V.	284
♦ Leasingpro, S.A. de C.V.	285
♦ Oscar Castro Arquitectos, S.C.	286
♦ Servicios Publicitarios Dissen, S.A. de C.V.	286
♦ Alter Ego Relaciones Públicas, S.A. de C.V.	287
♦ Developminds, S. de R.L. de C.V.	287
♦ <b>Edictos</b>	288



**SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA****PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN SOCIAL PARA ATENDER EL MALTRATO INFANTIL EN LA FAMILIA****CONTENIDO****MARCO NORMATIVO**

- I. CAPÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES**
- II. CAPÍTULO II.- DEL REGISTRO DE REPORTES DE MALTRATO INFANTIL**
- III. CAPÍTULO III.- DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL PARA LA DETECCIÓN DEL MALTRATO INFANTIL**
- IV. CAPÍTULO IV.- DEL DIAGNÓSTICO PARA EL TRATAMIENTO DEL MALTRATO INFANTIL**
- V. CAPÍTULO V.- DEL TRATAMIENTO SOCIAL**
- VI. CAPÍTULO VI.- DEL SEGUIMIENTO SOCIAL Y CIERRE DE LA ATENCIÓN**
- VII. CAPÍTULO VII.- DE LA SUPERVISIÓN**
- VIII. CAPÍTULO VIII.- DE LA INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA**
- IX. CAPÍTULO IX.- DE LA INTERVENCIÓN PEDAGÓGICA**
- X. CAPÍTULO X.- DEL ARCHIVO DOCUMENTAL**
- XI. CAPÍTULO XI.- DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE INVESTIGACIÓN SOCIAL DE MALTRATO INFANTIL**

**ANEXOS**

- 1. Guía de entrevista en la exploración de maltrato infantil para toma de reporte social.
- 2. Metodología de intervención individualizada en la atención de casos de maltrato infantil.
- 3. Formato de citatorio.
- 4. Guía para la entrega de citatorios.
- 5. Guía de entrevista inicial con el padre, madre y/o cuidadores.
- 6. Guías de entrevistas para las niñas, niños y adolescentes.
- 7. Guía para la canalización intra e interinstitucional en casos de maltrato infantil.
- 8. Guía de entrevista subsecuente para la madre, padre y/o cuidadores.
- 9. Formatos para las evaluaciones de las entrevistas sostenidas con la niña, niño y adolescente.

10. Formatos para las evaluaciones de las entrevistas sostenidas con la madre, padre y/o cuidadores.
11. Formato de servicio de atención psicológica.
12. Guía para la atención psicológica en caso de maltrato infantil.
13. Formato de aviso de inasistencia o cancelación del servicio.
14. Guía de entrevistas para hombres que ejercen violencia en el ámbito familiar.
15. Solicitud de atención pedagógica.
16. Guía para la atención pedagógica en casos de maltrato infantil, para las niñas, niños y adolescentes, así como, para la madre, padre y/o cuidadores.
17. Formatos de consulta de entrada y salida en orientación psicopedagógica familiar, para la madre, padre y/o cuidadores.
18. Formato de entrada y salida para la niña, niño o adolescentes.

## **MARCO NORMATIVO**

### **ÁMBITO INTERNACIONAL**

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.<sup>1</sup> Los Estados Parte proveerán los mecanismos necesarios para proteger a las niñas y los niños, de forma que les garanticen un nivel de vida adecuado en el que puedan crecer y desarrollarse satisfactoriamente (Artículos 25 y 26).
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.<sup>2</sup> Establece la protección a la familia, señalando las medidas necesarias para la protección de los hijos e hijas, tomando como prioridad el interés y conveniencia de los mismos; así como las medidas de protección que el menor requiere por parte de la familia, la sociedad y el Estado. (Artículos 17 y 19).
- Declaración sobre los Derechos del Niño.<sup>3</sup> Establece preceptos fundamentales relativos a la protección y cuidados especiales que deben ser proporcionados, por el Estado, a las niñas y los niños, para su pleno y armonioso desarrollo físico, mental, moral, espiritual y social, en forma saludable y normal, así como en condiciones de libertad e igualdad.
- Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer.<sup>4</sup> Señala las bases para la protección de las hijas e hijos, durante y después del matrimonio; así como las medidas apropiadas para asegurar el principio de igualdad de condición de marido y esposa.
- Declaración sobre los Principios Sociales y Jurídicos relativos a la Protección y el Bienestar de los Niños.<sup>5</sup> Establece los principios para procurar y proteger el bienestar general de niño y señala cuáles son los derechos de los menores, en cuanto a los cuidados que deben recibir de quienes estén a cargo de ellos, así como los objetivos primordiales para lograr el bienestar del niño.

---

<sup>1</sup> Adoptada y proclamada por la Resolución de la Asamblea General de Naciones Unidas 217 A (III) del 10 de diciembre de 1948.

<sup>2</sup> Adoptada en San José Costa Rica, el 22 de noviembre de 1969.

<sup>3</sup> Aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1959.

<sup>4</sup> Aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 18 de diciembre de 1979.

<sup>5</sup> Adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su resolución 41/85, del 3 de diciembre de 1986.

- Declaración Mundial sobre la Supervivencia, a la Protección y el Desarrollo del Niño.<sup>6</sup> Señala la prioridad que se debe dar a los derechos del niño, en su bienestar y sano desarrollo social; así como, la contribución de la familia en la formación y cuidado de los niños.
- Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.<sup>7</sup> Señala las medidas de protección que los niños y niñas requieren por parte de su familia, de la sociedad y del Estado; específicamente a crecer al amparo y bajo la responsabilidad de sus padres.(Artículo 16)
- Convención sobre los Derechos del Niño.<sup>8</sup> Establece el respeto de los derechos del niño quien debe ser sujeto de cuidado y asistencia especial, por su estado de inmadurez física, mental y emocional, por parte de la familia, para lograr un armonioso desarrollo social, protegiéndolo de todas las formas de maltrato. (Artículos 3 y 19).
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres. Señala el reconocimiento, goce, ejercicio y protección de todos los derechos humanos, específicamente, el derecho a que se respete la dignidad de la mujer y que se proteja a su familia (Artículos 4 y 8).
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Reconoce la dignidad humana, inherente a todos los miembros de la familia, así como, sus derechos iguales e inalienables.

#### ÁMBITO NACIONAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (Artículos 1, 3 y 4). Establece el reconocimiento, promoción, respecto, protección y garantía de los derechos humanos, de conformidad con los principios universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad; así como, el derecho a recibir educación y el principio de igualdad entre hombres y mujeres, además del derecho al desarrollo armónico del individuo y la protección a la organización y protección de la familia; en forma específica, establece que el Estado velará y cumplirá con el principio del interés superior de la niñez, garantizando de manera plena sus derechos.
- Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. Su fundamento de creación está en el artículo 4° Constitucional. Establece quiénes son considerados como niñas, niños y adolescentes, sus derechos, qué se entiende por interés superior de la infancia; así como, las obligaciones de ascendientes, tutores y custodios que tengan a su cuidado niñas, niños y adolescentes. (Artículos 1, 3, 4, 14 y 23).
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación. Establece qué se debe entender por discriminación y las medidas para prevenirla. (Artículos 4 y 9).
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Regula la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, así como los principios y modalidades para garantizar su acceso a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad y de no discriminación, (Artículos 1, 3).

#### ÁMBITO LOCAL

- Código Civil para el Distrito Federal. Establece que todos los integrantes de la familia tienen derecho a desarrollarse en un ambiente de respeto a su integridad física, psicoemocional, económica y sexual y tienen la obligación de evitar conductas que generen violencia familiar; define la violencia familiar, sus tipologías, así como tipos de sanciones.
- Código Penal para el Distrito Federal. Tipifica la violencia física, psicoemocional, patrimonial, económica y contra los derechos reproductivos; hace referencia a sanciones a quien realice cualquier acto en contra de la persona que esté sujeta a su custodia, guarda, protección, educación, instrucción o cuidado.

---

<sup>6</sup> Aprobado en la Cumbre Mundial en favor de la Infancia el 30 de septiembre de 1990.

<sup>7</sup> Adoptada por la Asamblea General en el San Salvador, El Salvador el 17 de noviembre de 1988.

<sup>8</sup> Aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989.

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal. Tiene por objeto transparentar el ejercicio de la función pública, garantizar el efectivo acceso de toda persona a la información pública en posesión de los órganos locales, así como de cualquier entidad, organismo u organización que reciba recursos públicos del Distrito Federal.
- Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal. Hace mención a los principios, derechos, obligaciones y procedimientos que regulan la protección y tratamiento de los datos personales en posesión de los entes públicos.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una vida libre de Violencia del Distrito Federal. Establece los principios y criterios que, desde la perspectiva de género, orienten las políticas públicas para reconocer, promover, proteger y garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia; así como establecer la Coordinación interinstitucional para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.
- Ley de los derechos de los niños y las niñas en el Distrito Federal. Establece los compromisos del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, en materia de asistencia social, realización de acciones de prevención y protección de las niñas, niños y adolescentes; recibir quejas, denuncias e informes en relación de quienes ejerzan la patria potestad, la tutela, curatela o guarda y custodia o quienes los tengan bajo su cuidado, sobre la violación de los derechos de las niñas o niños, haciéndolo del conocimiento de las autoridades competentes y de ser procedente ejercitar las acciones legales correspondientes.
- Estatuto Orgánico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal. Establece la responsabiliza de promover y prestar servicios de asistencia social, coordinar programas de prevención, atención y protección a niñas y niños víctimas de violencia familiar; así como atención de reportes de maltrato infantil, para su investigación y tratamiento social, psicológico y de ser procedente interponer las denuncias correspondientes.

## **CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1.** El presente protocolo tiene por objeto garantizar los Derechos de niñas, niños y adolescente frente a contextos de maltrato infantil que no constituyan una conducta delictiva; así como, establecer los procedimientos y las acciones que deberá realizar el personal responsable asignado a la Subdirección de Prevención y Atención al Maltrato Infantil, para brindar una atención integral dentro del ámbito de las atribuciones del DIF-DF.

Lo anterior, deberá realizarse de conformidad con los principios de universalidad, progresividad, no discriminación e igualdad en la atención a las niñas, niños y adolescentes que viven maltrato infantil, independientemente de su sexo, edad, nacionalidad, raza, discapacidad, creencias y/o cualquier otra causa análoga.

**ARTÍCULO 2.** El presente protocolo también será aplicable para los casos en que la Procuraduría, solicite asistencia social para las niñas, niños y adolescentes víctimas de delito que hayan sido reincorporados con sus progenitores o familiares alternos.

**ARTÍCULO 3.** La observancia de este protocolo corresponde a las personas con perfil de trabajo social, psicología, pedagogía, medicina, adscritas a la Subdirección de Prevención y Atención al Maltrato Infantil.

**ARTÍCULO 4.** Para los efectos de este protocolo, se entenderá por:

- I. **Alianza coaliciones:** Unión de dos o más miembros debido a un contenido emocional o afinidad. (Minuchin, S. 1979)
- II. **Atención Integral:** Es la provisión continua y con calidad de intervenciones de promoción, prevención, recuperación de su entorno social, teniendo como eje de intervención a la persona, familia y comunidad. (Campanini, A. & Luppi, F. 1996).
- III. **Adolescente:** Las personas que tienen entre doce años cumplidos y 18 años incumplidos. (LPDNNyA)

- IV. **Concientización:** Es todo acto que signifique hacer que la persona tome conciencia de circunstancias, elementos de su personalidad y actitudes que realiza a segundas y terceras personas para mejorar su calidad de vida. (Florez Ochoa, R. 2001)
- V. **Contrato terapéutico:** Explica la logística de la terapia, especifica la frecuencia de las sesiones, y durante cuánto tiempo se extenderán. Todos estos términos pueden modificarse a medida que la terapia evoluciona, pero desde el comienzo se debe alcanzar un cierto grado de comprensión. El contrato plantea una promesa de ayuda para la familia con el problema que ha traído a terapia. (Diccionario Conciso de psicología. 2010)
- VI. **Coordinación:** Personal encargado de vigilar el adecuado funcionamiento de las acciones realizadas por el personal de trabajo social, psicología y/o pedagogía a su cargo, mediante acciones administrativas y/o acciones sociales en los casos que así lo requieran; ya sea de forma individual o multidisciplinaria. (DIF-DF. 2013)
- VII. **Cultura de equidad:** Es la igualdad social que asegura a todas las personas tengan condiciones de vida y de trabajo dignas e igualitarias, sin hacer diferencias entre unos y otros a partir de la condición social, sexual o de género entre las personas, sin importar lo económico o político, con la valoración en la individualidad. (DIF-DF. 2013)
- VIII. **Desarrollo Sociocultural:** Situación por el cual las personas generan e interaccionan entre ellas, en relación con su entorno, teniendo en cuenta aspectos económicos, culturales, sociales e históricos. (DIF-DF. 2013)
- IX. **Diario de Campo:** Instrumento de trabajo en el que se registran notas y observaciones antes, durante y después de la intervención social, en donde se realiza una descripción continua y cronológica que detalla el entorno de la familia atendida. (Flores Santacruz, J & García Rivas S. 2013)
- X. **Diagnóstico Social:** Es el análisis de la situación del o la persona que plantea la interpretación de la realidad, de las condiciones específicas de las conductas y reacciones, del o las personas atendidas, fundadas en su personalidad, ante la contextualización del problema, que proyecta sus dificultades o necesidades. Está orientado a buscar nuevos hechos, confrontar y decidir acciones lógicas que indiquen las alternativas de solución a seguir considerando a las personas y su medio. (Flores Santacruz, J & García Rivas S. 2013)
- XI. **DIF-DF:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal.
- XII. **Dinámica familiar:** Las relaciones entre todos los integrantes de una familia. Estas relaciones son cambiantes y están sujetas a diversas influencias, las cuales pueden ser internas y/o externas. (De Robertis, Cristina. 1981)
- XIII. **Empatía terapéutica.** Técnica cognitiva, su objetivo es dar al paciente la oportunidad de manifestar las emociones y sentirse comprendido, para proveer aporte emocional e intentar ver el mundo a través de los ojos del paciente. Intenta mostrar al paciente que el psicoterapeuta es su aliado y que puede apoyarse en él, a un nivel intelectual y emocional, para lo que tenga que afrontar. (Burnsd, 2010).
- XIV. **Encuadre:** Se refiere a generar un planteamiento del proceso terapéutico del terapeuta con el usuario explicando las funciones, metas de la terapia, es decir, sus alcances y sus limitaciones en relación a la intervención psicológica, así como, los cambios que el mismo terapeuta puede acordar en conjunto con la familia. (DIF-DF. 2013)
- XV. **Entrevista directiva:** Es aquella en la que el trabajador social centra sus intervenciones en la organización de la vida familiar y social de las personas con el fin de facilitar las relaciones sociales y cuando se es necesario contribuye en la toma de una decisión común. (Socorro Rivas, M. 2013)
- XVI. **Entrevista focalizada:** Es una conversación entre dos personas por lo menos, en la cual uno es el entrevistador y otro u otros son los entrevistados, estas personas dialogan acerca de un problema o cuestión determinada, teniendo un propósito profesional. (Socorro Rivas, M. 2013)

- XVII. **Entrevista no directiva:** El trabajador social orienta centrando sus intervenciones en las estrategias de clarificación y reflexión, facilita a la persona en la adquisición de la conciencia de lo que decide, lo habilita para llevar este proceso cuando tiene que tomar decisiones. (Socorro Rivas, M. 2013)
- XVIII. **Estructura familiar:** Conjunto de actividades o funciones que organizan los modos en que interactúan los miembros de una familia. (Sánchez y Gutiérrez, D. 2000).
- XIX. **Folio:** Se refiere al número asignado a un reporte social, el cual no cuenta con la información necesaria para formalizar su registro. (DIF-DF. 2013)
- XX. **Impresión Psicológica:** Hipótesis de trabajo que el psicoterapeuta desarrolla a partir de sus experiencias y observaciones relacionadas con las entrevistas con la familia, una aproximación básica de la problemática existente. (Diccionario Conciso de psicología. 2010)
- XXI. **Interés Superior del Niño:** Este principio implica dar prioridad al bienestar de las niñas y niños ante cualquier otro interés que vaya en su perjuicio, el cual orientará la actuación de los órganos locales de gobierno encargados de las acciones de defensa y representación jurídica, provisión, prevención, protección especial y participación de las niñas y niños.
- XXII. **Intervención Social:** Conjunto de procesos y acciones articuladas con direccionalidad para enfrentar situaciones sociales reales, problemáticas y complejas de los individuos y familias que demandan la determinación de caminos viables que contribuyan a elevar su calidad de vida y hacer valer sus derechos sociales, a partir de potenciar condiciones, servicios, y recursos existentes en los propios sujetos y en su entorno, caracterizados esencialmente por la disparidad y desigualdad social. (Socorro Rivas, M. 2013)
- XXIII. **Investigación Social:** Es el inicio del proceso metodológico de intervención individualizada, en esta etapa se obtienen los datos y la información de la familia para determinar un diagnóstico social. (Socorro Rivas, M. 2013)
- XXIV. **Maltrato Infantil:** Todo acto de agresión realizado en forma casual o habitual por una persona adulta, en contra de una niña, niño o adolescente, para educar, corregir, formar, dominar, reprimir o manipular, basado en: críticas, burlas, comparaciones degradantes, chantajes, amenazas de golpes, golpes, manotazos, jalones de cabello, de orejas, pellizcar, bofetadas, empujones, nalgadas, gritos, coscorriones, encierro por castigo, amarrar por castigo, aislamiento sin comer, castigos relacionados con la realización de actividades físicas dentro del hogar que por su edad y grado de madurez no le corresponden; delegar los cuidados de otros niños o niñas de menor edad; humillaciones y ofensas respecto de su estado físico, emocional e intelectual; falta de atención médica, educativa, de cuidados y atenciones; expulsar del domicilio como castigo, así como, la exposición a un riesgo que atente contra su integridad, autoestima o adecuado desarrollo psicosexual. (DIF-DF 2013)
- XXV. **Niña y Niño:** Todo ser humano menor de dieciocho años de edad, salvo que, en virtud de la Ley que sea aplicable, haya alcanzado antes la mayoría de edad.<sup>9</sup> (Convención de los Derechos de los Niños)
- XXVI. **Personal de intervención:** Se refiere al personal de trabajo social que realizará la investigación, el diagnóstico y el tratamiento, en cada caso registrado en el Sistema Informático. (DIF-DF. 2013)
- XXVII. **Personal designado:** Se refiere al personal que realizará las entrevistas a los usuarios que desean iniciar un reporte social por maltrato infantil.(DIF-DF. 2013)
- XXVIII. **Perspectiva sistémica:** Es el estudio y atención de las familias que toma en cuenta que éstas funcionan como un sistema dinámico, abierto, viviente, que se autorregula por la retroalimentación de sus miembros y busca el equilibrio, son capaces, por sí mismas, de superar los eventos traumáticos provenientes de las presiones internas y externas al sistema (Sánchez y Gutiérrez, D. 2000)

---

<sup>9</sup> Artículo I, de la Convención de los Derechos de los Niños.

- XXIX. **Presuntos agresores:** Se refiere a la madre, padre, responsables de cuidados, custodia, curatela o tutela, de la niña, niño o adolescente, que se presume están incurriendo en conductas que afectan su pleno desarrollo físico y/o emocional. (DIF-DF. 2013)
- XXX. **Pronóstico:** Determinar las posibilidades de intervención a partir de la disposición entre la familia y el personal de intervención para resolver la problemática identificada. (E.N.T.S; U.N.A.M. 1990)
- XXXI. **Procuraduría:** Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.
- XXXII. **Psicoterapeuta:** Es el profesional capacitado para atender problemáticas en relación a condiciones de maltrato infantil y violencia familiar, que afectan la dinámica familiar, las emociones y comportamientos de los integrantes. (DIF-DF. 2013)
- XXXIII. **Registro:** Se refiere al número asignado a un reporte social, el cual cuenta con la información necesaria para formalizar el reporte en el Sistema Informático y su posterior asignación al personal de intervención social. (DIF-DF. 2013)
- XXXIV. **Reportante:** El ciudadano o institución que solicita vía telefónica, institucional, personal, electrónica o documental, la intervención del DIF-DF, en casos de Maltrato Infantil. (DIF-DF. 2013)
- XXXV. **Reporte:** Se refiere a la información proporcionada por el reportante, al tener conocimiento de presuntas conductas que agreden la integridad física y/o mental de una niña, niño o adolescente, por parte de la madre, padre, responsables de cuidados, custodia, curatela o tutela. (DIF-DF. 2013)
- XXXVI. **Sensibilización:** Proceso de concientización hacia una persona para que identifique la importancia de generar un cambio. (Tello Peón, N. 1996)
- XXXVII. **Sesión:** Conversación del terapeuta con el niño, niña, adolescente o los miembros de la familia, donde los temas suelen ser diversos como: estructura familiar, historias del maltrato infantil en los padres y/o cuidadores, situaciones de maltrato que sucede dentro de la familia, inicio y cierre del tratamiento, con la intención de obtener información y generar maniobras terapéuticas. (DIF-DF. 2013)
- XXXVIII. **Sistema Informático:** Es una herramienta tecnológica diseñada para generar folios, registros, asignar el caso en forma automática al personal de intervención, crear expedientes electrónicos que contengan todas las acciones realizadas por el personal de la Subdirección a cargo de atender el maltrato infantil, así como, para obtener informes estadísticos respecto de la atención social que brinda el DIF-DF. (DIF-DF. 2013)
- XXXIX. **Subdirección:** Se refiere a la persona titular de la Subdirección de Prevención y Atención al Maltrato Infantil del DIF-DF. (DIF-DF. 2013)
- XL. **Supervisión:** Es un proceso de observación en la intervención social y seguimiento del caso, que contribuye a mejorar permanentemente las estrategias implementadas con la finalidad de optimizar y agilizar el servicio que se brinda. (DIF-DF. 2013)
- XLI. **Trabajador/a Social:** Es el profesional que se ocupa de fomentar el bienestar, la prevención y atención de dificultades y/o carencias sociales de las familias que son atendidas en la Subdirección. (DIF-DF. 2013)
- XLII. **Tratamiento social:** Tiene como objetivo encauzar a la persona a fin de que logre modificar los problemas y/o conflictos en el entorno familiar y social del medio en el que se desenvuelve para que realice acciones que le permitan resolver la situación del maltrato infantil. (De Robertis, C. 1981)
- XLIII. **Visita domiciliaria:** Actividad que consiste en la presencia del trabajador social en el domicilio de la familia en atención a diferentes motivos y objetivos, esta técnica permite ser complementada con otras que la enriquecen y faciliten su eficacia, como son la entrevista y la observación. (De Robertis, C. 1981)

## **CAPITULO II. DEL REGISTRO DE REPORTES DE MALTRATO INFANTIL.**

**ARTÍCULO 5.** El personal designado con perfil de trabajo social, será el responsable de recibir los reportes que realicen los ciudadanos, las autoridades en sus tres niveles y órdenes de gobierno, los organismos local, nacional e internacional en materia de Derechos Humanos, así como, las organizaciones de la sociedad civil.

**ARTÍCULO 6.** Los reportes podrán ser recibidos mediante las siguientes vías: telefónica, institucional, personal, electrónica y documental.

**ARTÍCULO 7.** Los reportes serán registrados en el sistema informático.

**ARTÍCULO 8.** Para el registro de los reportes vía personal y telefónica, el personal designado deberá llevar a cabo una entrevista focalizada, la cual se desarrollará bajo los parámetros siguientes y en términos de la guía de entrevista en la exploración de maltrato infantil para toma de reporte social,<sup>10</sup> que forma parte del presente instrumento:

- a. La entrevista iniciará con un saludo, así como con la presentación de quien lo atiende.
- b. Previo a la toma del reporte, se deberá sensibilizar al reportante de la importancia de proporcionar los datos requeridos.
- c. Para ello, deberá informarle que los datos proporcionados serán confidenciales de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, así como, a la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal.
- d. Los datos del reporte serán registrados en el sistema informático y deberá contar, al menos, con la información siguiente :
  - **Nombre, apellidos y número telefónico del reportante, si fueron proporcionados.**
  - Nombre y de preferencia apellidos, edad aproximada, género, así como, parentesco del o los presuntos agresores con los niños, niñas y adolescentes involucrados.
  - Nombre y de preferencia apellidos, edad aproximada, género, así como ocupación de la madre, padre, responsables de cuidados, custodia, curatela o tutela, de la niña, niño o adolescente.
  - Nombre y de preferencia apellidos, edad aproximada, género, así como grado escolar de la niña, niño o adolescente motivo de intervención social.
  - Descripción de los hechos, especificando de ser posible, el tiempo, la forma y el lugar de las agresiones de las que han sido objeto los niños, niñas y adolescentes involucrados.
  - Datos del domicilio donde ocurren los hechos, los cuales deben contar con: calle, colonia, delegación, número exterior e interior o en su caso lote y manzana, calles entre las que se localiza, así como cualquier característica del inmueble que pueda apoyar para su ubicación, como por ejemplo, color de la fachada y/o puerta, si son de algún material en especial como madera o herrería, niveles de la construcción, si existen comercios, escuelas, hospitales o mercados cercanos al domicilio, entre otros.
- e. Al finalizar la entrevista, se deberá reiterar que la información proporcionada es confidencial en términos de la Ley y agradecer su interés en salvaguardar la integridad de las niñas, niños y adolescentes.

---

<sup>10</sup> Anexo 1.

- f. En el caso de identificar en el reportante una situación de crisis emocional, podrá solicitarse el apoyo del personal del área de psicología, para brindar atención inmediata y restablecer un estado de serenidad, que permita realizar la entrevista y registro del reporte.

**ARTÍCULO 9.** Cuando los datos proporcionados vía telefónica o personal sean insuficientes para el reporte, se solicitará al reportante remita la información complementaria mediante las mismas vías, por correo electrónico ó por escrito, en un plazo no mayor a tres días hábiles posteriores a la entrevista.

En ambos casos se proporcionará la referencia del folio, y se procederá a realizar la anotación respectiva en el apartado de observaciones generales.

Transcurrido dicho plazo sin obtener respuesta, el sistema informático mantendrá el folio para fines estadísticos, el cual una vez recibida la información complementaria, podrá aperturarse para generar el registro.

Cuando de los hechos narrados se desprendan indicadores que representen riesgo en la integridad física o mental de las niñas, niños y adolescentes, el personal responsable lo informará a la Coordinación para que se determine si con los datos proporcionados es procedente la asignación para una primera visita.

**ARTÍCULO 10.** Si de la entrevista vía telefónica o personal se informan hechos que en ese momento representen riesgo en la integridad física y/o emocional de las niñas, niños y adolescentes, se notificará a la Coordinación o Subdirección, quienes realizarán los enlaces necesarios para la intervención inmediata de las autoridades policiales correspondientes, en la zonas delegacionales donde se estén suscitando los hechos, estableciendo la referencia y contrarreferencia de datos, a fin de garantizar su protección.

Asimismo, se asignará de manera emergente al personal de intervención social, para que se traslade al lugar de los hechos y desarrolle la intervención social correspondiente, en acompañamiento con la autoridad policial.

**ARTÍCULO 11.** Para el registro de los reportes recibidos vía electrónica o documental, el personal designado deberá verificar que éstos cuenten con la información establecida en el sistema informático, mismos que se detallan en el artículo 8, inciso d).

**ARTÍCULO 12.** Cuando el documento o correo electrónico no contengan los datos citados en el numeral anterior, la Coordinación dentro de los tres días hábiles siguientes, solicitará mediante oficio y por la misma vía, la información complementaria para su respuesta en un plazo no mayor a tres días hábiles siguientes a la fecha del requerimiento, comunicándole al reportante que podrá hacerlo en forma personal, por escrito, vía telefónica o correo electrónico.

En ambos casos, se proporcionará la referencia del folio y se procederá a realizar la anotación respectiva en el apartado de observaciones generales.

Transcurrido dicho plazo sin obtener respuesta, el sistema informático mantendrá el folio para fines estadísticos, el cual una vez recibida la información complementaria, podrá aperturarse para generar el registro.

Si de los hechos narrados se desprenden indicadores que representen riesgo en la integridad física o mental de las niñas, niños y adolescentes, el personal responsable lo informará a la Coordinación para que se determine si con los datos proporcionados es procedente la asignación para una primera visita.

**ARTÍCULO 13.** Cuando de los datos proporcionados vía telefónica, personal, correo electrónico ó documental, se desprendan indicios de probables hechos delictivos, la Subdirección remitirá de manera inmediata la información capturada a la Procuraduría.

**ARTÍCULO 14.** Los reportes serán asignados diariamente por la Coordinación al personal de intervención y conforme a la distribución automática del sistema informático, para que se constituya dentro de los tres días naturales siguientes a realizar la primera visita, utilizando como herramienta el diario de campo.

**ARTÍCULO 15.** Para la visita domiciliaria en zonas de alto riesgo o cuando el caso así lo amerite, se podrá hacer uso del o los vehículos asignados a la Subdirección y en su caso solicitar el apoyo de la Secretaría de Seguridad Pública para el acompañamiento respectivo.

**ARTÍCULO 16.** Previo a la visita domiciliaria, el personal de intervención deberá ubicar el domicilio, con apoyo de las guías, mapas o cualquier herramienta electrónica a su alcance, de no ser posible su localización, deberá contactar al reportante por la vía correspondiente, para constatar, modificar o ampliar la información.

De lo contrario, se notificará de manera inmediata a la supervisión para valorar el cierre, lo cual no deberá exceder de cinco días hábiles siguientes a la revisión del expediente.

**ARTÍCULO 17.** El personal de intervención deberá realizar la primera visita al lugar donde se presumen los hechos para aplicar la metodología<sup>11</sup> de intervención individualizada, compuesta por tres fases: la investigación, el diagnóstico y el tratamiento, misma que forma parte del presente instrumento.

**ARTÍCULO 18.** Cuando la familia no se encuentre en el domicilio reportado, el personal de intervención deberá, salvo algún impedimento que se presente, dejar hasta tres citatorios para la madre, padre, responsables de cuidados, custodia, curatela o tutela, de la niña, niño o adolescente, señalando día y hora para su presencia en la Subdirección, de no asistir se dará vista a la Procuraduría. Lo anterior, en términos de lo establecido en el formato de citatorio<sup>12</sup> y guía para la entrega de citatorios<sup>13</sup>, que forman parte del presente instrumento.

Así mismo, deberá registrar el resultado de la acción en el sistema informático, para la integración del expediente que corresponda.

**ARTÍCULO 19.** De acudir la familia a la cita, el personal de intervención les notificará sobre los objetivos, alcances y procedimiento de la atención social que brinda el DIF-DF. Si alguno de los miembros de la familia presenta estado de crisis emocional, se deberá solicitar la intervención del personal de psicología para su atención de manera inmediata y restablecer un estado de serenidad que permita realizar la entrevista.

### **CAPITULO III. DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL PARA LA DETECCIÓN DEL MALTRATO INFANTIL**

**ARTÍCULO 20.** En la visita domiciliaria la investigación se desarrollará con la madre, padre, responsables de cuidados, custodia, curatela o tutela, de la niña, niño o adolescente, para lo cual el personal de intervención deberá:

- a) Identificarse como personal adscrito a este Sistema.
- b) Informar a los entrevistados sobre el motivo de la visita, alcances y objetivos de la intervención social, y en su caso los servicios de integración familiar que ofrece el DIF-DF.
- c) Cuando se observen indicadores de maltrato infantil, los exhortará para que cese cualquier acto de maltrato.
- d) Presentar para firma de la madre, padre, responsables de cuidados, custodia, curatela o tutela de la niña, niño o adolescente, el oficio de colaboración para la intervención social.
- e) Mediante la entrevista focalizada y la observación, se deberá explorar el microsistema, exosistema y macrosistema utilizando como herramienta de apoyo la metodología de Investigación Social.
- f) Lo anterior, en términos de lo establecido en la guía de entrevista inicial con el padre, madre y/o cuidadores<sup>14</sup>.

---

<sup>11</sup> Anexo 2

<sup>12</sup> Anexo 3

<sup>13</sup> Anexo 4

<sup>14</sup> Anexo 5

**ARTÍCULO 21.** Cuando no se localice en la visita de campo el domicilio señalado en el reporte, el personal de intervención deberá contactar al reportante por la vía correspondiente, para constatar, modificar o ampliar la información.

De no ser posible su localización se notificará de manera inmediata a la supervisión para valorar el cierre del expediente, lo cual no deberá exceder de diez días hábiles siguientes.

**ARTÍCULO 22.** Si en la primera visita social se detectan hechos que pongan en riesgo la vida y la integridad física y/o emocional de la niña, niño o adolescente, se informará de manera inmediata a la supervisión y a la Coordinación correspondiente, a fin de contactar a la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal y a la Procuraduría, para solicitar su inmediata intervención, estableciendo la referencia y contrarreferencia de información.

**ARTÍCULO 23.** Si en el transcurso de la investigación social se detectan hechos constitutivos de delito, se remitirá por oficio el informe a la Procuraduría, para solicitar su inmediata intervención.

Asimismo, se dará vista a dicha autoridad cuando se identifiquen antecedentes que han puesto en riesgo la vida, integridad, seguridad, salud y desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes, con motivo de algún padecimiento o trastorno psiquiátrico, consumo de alcohol, sustancias psicoactivas del presunto agresor.

**ARTÍCULO 24.** Cuando en la primera visita social, la familia motivo de intervención refiere que ya ha sido o está siendo objeto de atención por distinta autoridad del Gobierno del Distrito Federal y/o Federal, el personal de intervención solicitará de ser posible, copia del documento que avale la atención, el número de expediente y/o el número de la averiguación previa que lo sustente.

**ARTÍCULO 25.** La Coordinación solicitará por oficio a las autoridades correspondientes, la información, antecedentes y el seguimiento de la intervención realizada, a fin de valorar en su caso, el cierre del reporte. Lo anterior, deberá ser informado a la supervisión para formalizar la baja.

#### **CAPITULO IV. DEL DIAGNÓSTICO PARA EL TRATAMIENTO DEL MALTRATO INFANTIL**

**ARTÍCULO 26.** Como resultado de la investigación social, el personal de intervención analizará e interpretará la situación de maltrato identificado mediante un diagnóstico social, que le permita definir el tratamiento social a seguir.

**ARTICULO 27.** Para la elaboración del diagnóstico social se deberán considerar los siguientes factores:

- a) El tipo de familia y dinámica familiar.
- b) El probable origen y consecuencia del maltrato infantil.
- c) El tipo de maltrato infantil encontrado durante la intervención social.
- d) Recursos sociales con los que cuenta la familia, el DIF-DF y la comunidad.

**ARTICULO 28.** Cuando del diagnóstico social realizado no se encuentren indicadores de maltrato infantil, se deberá elaborar el informe de resultados correspondiente y notificar a la familia el resultado del mismo.

**ARTÍCULO 29.** Una vez elaborado el diagnóstico social, se establece el pronóstico para determinar el tratamiento social respectivo, el cual deberá contener las acciones a realizar con la familia, a corto, mediano y largo plazo.

#### **CAPITULO V. DEL TRATAMIENTO SOCIAL**

**ARTICULO 30.** Para el tratamiento social el personal de intervención utilizará la técnica de entrevista directiva y/o no directiva, para la programación, capacitación e implementación de recursos.

El profesional en trabajo social utilizará estas técnicas en la organización de la vida familiar y social de las personas, con el fin de facilitar las relaciones sociales.

**ARTÍCULO 31.** En las entrevistas realizadas por el personal de intervención social, con las niñas, niños y adolescentes, se promoverá el ejercicio de su derecho a expresar su opinión, en especial en todos los aspectos que sean de importancia en su dinámica y vinculación familiar, en términos de lo establecido en la guías de entrevistas para las niñas, niños y adolescentes<sup>15</sup>, la cual forma parte de este instrumento.

Asimismo, se les brindará información respecto a la importancia de su bienestar social, salud física, mental y sexual; así como de la equidad de género y respeto a su integridad; lo anterior, de acuerdo a su edad cronológica o etapa de desarrollo.

**ARTÍCULO 32.** Todas las intervenciones sociales mediante entrevista individual y/o familiar, deberán estar dirigidas a informar y concientizar acerca de los derechos de las niñas y niños a fin de fomentar e instalar en las relaciones familiares y sociales la importancia y compromiso que esto implica.

**ARTÍCULO 33.** En las entrevistas realizadas por el personal de intervención social, se informará a las niñas, niños y adolescentes, que en caso de sufrir maltrato o cualquier condición en la que se agredan sus derechos, podrán solicitar orientación y ayuda al teléfono creado para ello y conocido como “**DIFin al maltrato**” o al correo electrónico [difinalmatrato@dif.df.gob.mx](mailto:difinalmatrato@dif.df.gob.mx); donde podrán reportar cualquier maltrato infantil que sufran o que sean testigos.

**ARTICULO 34.** La programación consistirá en determinar conjuntamente con la familia, las estrategias de intervención fijando objetivos claros y precisos, que permitan orientarla a resolver la problemática detectada, considerando para su elaboración los parámetros siguientes:

- a) Una clara definición del problema (identificar los factores psicosociales asociados)
- b) Una investigación de las soluciones hasta ahora intentadas (el personal de intervención explorará las acciones realizadas por las familias en la solución del problema)
- c) Una definición del cambio concreto a realizar (propuesta en conjunto del tratamiento a través de metas concretas alcanzables, que ayuden a resolver problemas objetivos y la exploración de expectativas en relación al tratamiento)
- d) La formulación y propuesta de un plan para producir dicho cambio (el cronograma de actividades a realizar)

**ARTICULO 35.** La capacitación tiene por objeto brindar las herramientas psicosociales, legales, educativas y médicas a la familia para el reconocimiento y atención de su situación integral, lo que permitirá la implementación de los recursos a su alcance, en los que el personal de intervención le apoyará a encontrarlos o gestionarlos.

**ARTÍCULO 36.** En todas las intervenciones sociales y orientaciones pedagógicas se entregará a las niñas, niños y adolescentes, así como, a la madre, padre, responsables de cuidados, custodia, curatela o tutela material de difusión que contenga información respecto de los Derechos de los Niños.

Así mismo, se les informará respecto de los servicios o programas que ofrece la Administración Pública del Distrito Federal y los requisitos para acceder a los mismos.

**ARTÍCULO 37.** De identificar en las intervenciones sociales a niñas, niños y adolescentes con alguna discapacidad, la cual no haya sido atendida, se deberá proporcionar a la madre, padre, responsables de cuidados, custodia, curatela o tutela, las orientaciones y canalizaciones a los servicios especializados para su atención pertinente, en términos de lo establecido en la guía de para la canalización intra e interinstitucional en casos de maltrato infantil<sup>16</sup>, que forma parte integrante del presente instrumento.

---

<sup>15</sup> Anexo 6

<sup>16</sup> Anexo 7.

**ARTÍCULO 38.** En los casos donde existan juicios de controversias del orden familiar entre los padres y/o familiares alternos de las niñas, niños y adolescentes, se intervendrá en términos del Código Civil para el Distrito Federal.

**ARTICULO 39.** El tratamiento social podrá modificarse de acuerdo a los cambios y necesidades que se vayan presentando conforme a la dinámica de cada familia.

**ARTICULO 40.** Para el tratamiento social se realizará un seguimiento que consistirá en visitas domiciliarias, entrevistas de gabinete, derivaciones internas y externas, Coordinación inter e intra institucional, así como, evaluaciones periódicas que coadyuven en el logro de los objetivos.

**ARTÍCULO 41.** En la intervención social se deberá verificar que los derechos de las niñas, niños y adolescentes, en cuanto a identidad, alimentación, atención médica y educación, sean suficientes y adecuados, a fin de garantizar su desarrollo. Asimismo, se orientará a la familia sobre la responsabilidad que tienen de cumplir con dichas obligaciones, informándoles sobre los espacios institucionales, programas y servicios con los que cuenta la Administración Pública del Distrito Federal y sus requisitos para acceder a ellos.

**ARTÍCULO 42.** La investigación, intervención y seguimiento de los casos atendidos por maltrato infantil en el DIF-DF, estarán dirigidos a detener cualquier condición que implique la violación del interés superior del niño, por parte de la madre, padre, responsables de cuidados, custodia, curatela o tutela, generando en éstos una cultura de respeto a sus derechos, equidad de género y pleno desarrollo en su contexto familiar.

## **CAPITULO VI DEL SEGUIMIENTO SOCIAL Y CIERRE DE LA ATENCIÓN**

**ARTICULO 43.** El seguimiento a través de las visitas domiciliarias permitirá observar y orientar el avance en el tratamiento de la familia, así como, verificar las condiciones de salud física, emocional, de alimentación, educación e higiene, en las que se encuentra la niña, el niño o adolescente, en términos de lo establecido en la guía de entrevista subsecuente para la madre, padre y/o cuidadores<sup>17</sup>.

**ARTICULO 44.** El seguimiento mediante las entrevistas de gabinete tiene como propósito realizar orientaciones sociales, familiares e individuales, con la finalidad de concientizar, sensibilizar, motivar, reflexionar, redescubrir, deconstruir y reencuadrar la dinámica familiar.

**ARTÍCULO 45.** En toda intervención social, se verificará que el derecho a la identidad, al acceso a la atención sanitaria y a la educación, esté garantizado por la madre, padre, responsables de cuidados, custodia, curatela o tutela, de no ser así se implementarán acciones de sensibilización sobre la importancia de gestionar su trámite ante las instancias correspondientes, vigilando su cumplimiento.

En caso de identificar antecedentes de consumo de sustancia tóxicas, se realizarán acciones de concientización y canalización para la atención especializada.

Si la condición social de la familia requiere de la intervención de otras dependencias Gubernamentales, se les orientará sobre los requisitos y procesos necesarios para ser beneficiarios de los programas y o servicios procedentes según el caso, realizando la canalización correspondiente.

**ARTÍCULO 46.** Se sensibilizará a la madre, padre, responsables de cuidados, custodia, curatela o tutela, que el castigo corporal, no puede ser utilizado como una forma de educación justificada y generalizada en el seno de la familia, y que hacerlo es referente de maltrato infantil con consecuencias legales.

**ARTÍCULO 47.** El seguimiento de las derivaciones internas y/o externas consistirá en verificar que la familia acuda periódicamente a recibir la atención especializada, con la finalidad de mejorar las alternativas del tratamiento.

---

<sup>17</sup> Anexo 8.

En caso de haber canalizado a la familia a alguno de los programas de la Administración Pública del Distrito Federal, se solicitará mediante oficio de colaboración a la instancia correspondiente, se informe el estado que guarda la solicitud referida, salvaguardando la normatividad aplicable en materia de transparencia y datos personal del Distrito Federal.

**ARTICULO 48.** El seguimiento de la Coordinación inter e intra institucional, consistirá en solicitar a la familia los comprobantes de los servicios y/o la atención recibida, cuando no cuente con éstos se solicitará vía oficio a las instancias correspondientes.

**ARTICULO 49.** El seguimiento de las evaluaciones periódicas comprenderá el análisis respecto del avance y modificación de la dinámica familiar en beneficio del desarrollo integral de la niña, niño o adolescente.

**ARTICULO 50.** El cierre del expediente comprenderá un análisis cuantitativo y cualitativo de las acciones guiadas por el personal de intervención, de los avances en la dinámica familiar en relación al maltrato infantil y de los cambios presentados en la socialización y desarrollo integral de la niña, niño o adolescente, quienes deberán encontrarse en un ambiente familiar que garantice la protección de sus derechos.

Lo anterior, en términos de lo establecido en los formatos para las evaluaciones de las entrevistas sostenidas con la niña, niño y adolescente<sup>18</sup>, y madre, padre y/o cuidadores,<sup>19</sup> que forman parte del presente instrumento.

## **CAPITULO VII DE LA SUPERVISIÓN**

**ARTÍCULO 51.** El personal de Supervisión examinará mediante análisis documental e intervención directa en campo, la aplicación de la metodología de intervención individualizada aplicada por el personal de intervención social, a fin de optimizar y agilizar las fases de investigación, diagnóstico y tratamiento; así como, proponer alternativas de solución a las dificultades que pudieran presentarse en cada caso atendido.

**ARTÍCULO 52.** El análisis documental, se realizará de manera permanente y podrá ser programada con la presencia del personal de intervención social, a fin de comentar la intervención realizada en cada caso asignado.

**ARTÍCULO 53.** Para la supervisión desarrollada en campo, el personal de supervisión notificará al personal de intervención social, hasta con cinco días hábiles de anticipación, la programación de esta acción, a fin de realizar las visitas domiciliarias en los casos que así se requiera.

Esta acción tendrá como objetivo:

- a. Acompañar al personal de intervención social, para definir estrategias que optimicen la atención y/o seguimiento de los casos previamente señalados.
- b. Impulsar la sensibilización y concientización de las familias atendidas para generar su colaboración y participación en la intervención social
- c. Valorar la continuidad de la acciones señaladas en el tratamiento social, su modificación o en su caso, la conclusión de la atención.

**ARTÍCULO 54.** En cualquiera de estas dos modalidades de supervisión, se deberá cumplir las siguientes acciones:

- a. Establecer frecuentemente la retroalimentación respecto al contenido y metodología de la intervención individualizada de acuerdo a las características, necesidades y problemática social de cada familia atendida.

---

<sup>18</sup> Anexo 9.

<sup>19</sup> Anexo 10.

- b. Vigilar que los procedimientos establecidos por el personal de intervención social sean manejados de forma ética y profesionalmente desde el inicio hasta la conclusión de la intervención social.
- c. Verificar el cumplimiento de los tratamientos sociales previamente establecidos en cada caso atendido.

**ARTÍCULO 55.** Determinar en conjunto con la Coordinación, los casos que por sus características detectadas requieran atención especializada, a fin de realizar las derivaciones correspondientes.

**ARTÍCULO 56.** Se notificará a la Coordinación, cualquier condición que de cuenta de antecedentes que pongan en riesgo la integridad física o mental de las niñas, niños y adolescentes, para determinar las acciones pertinentes que procuren su protección.

**ARTÍCULO 57.** En los casos donde sea necesario realizar una transferencia a otra delegación o reasignación de personal de intervención social, se notificará a la Coordinación para realizar y formalizar mediante oficio la solicitud correspondiente, la cual será integrada al expediente.

**ARTÍCULO 58.** Verificar que la integración de los antecedentes documentales, se encuentren de acuerdo al orden cronológico de la intervención realizada por el personal de intervención social.

**ARTÍCULO 59.** Una vez concluida la supervisión documental, los antecedentes serán turnados al área del archivo para su integración al expediente documental correspondiente.

**ARTÍCULO 60.** El personal de supervisión deberá consultar de forma permanente en el sistema informático, las asignaciones turnadas al personal de intervención a su cargo.

## **CAPÍTULO VIII DE LA INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA**

**ARTÍCULO 61.** Para que una familia se integre al servicio de psicología, el personal de intervención deberá canalizarla mediante el formato de servicio de atención psicológica<sup>20</sup>, donde solicitará impresión psicológica y/o tratamiento psicológico, debiendo especificar el motivo de la canalización.

**ARTÍCULO 62.** En ambos tipos se emplearán dos técnicas de intervención, uno a nivel individual que involucra a cada uno de los integrantes de la familia (la madre, padre, responsables de cuidados, custodia, curatela o tutela, de la niña, niño o adolescente, niñas, niños y adolescentes); y otro a nivel familiar, en donde se atenderá en conjunto a todos los integrantes de la familia canalizada por el personal de intervención.

El personal de intervención proporcionará al usuario un carnet de citas, en el que se señalará el día, hora y nombre del personal de psicología que atenderá a la familia, así como, quién o quiénes de los integrantes de la familia asistirán a la primera sesión.

**ARTÍCULO 63.** En todas las entrevistas realizadas por el personal de psicología, se observarán las expresiones corporales y manifestaciones verbales hechas por las niñas, niños y adolescentes, en especial lo que a su consideración sea de importancia respecto a su dinámica y condición familiar. Lo anterior, en términos de la guía para la atención psicológica en caso de maltrato infantil<sup>21</sup>.

**ARTÍCULO 64.** Todas las sesiones psicológicas de forma individual o grupal, deberán estar dirigidas a informar y concientizar a la familia acerca de los derechos de las niñas y los niños, a fin de fomentar e instalar en las relaciones familiares y sociales la importancia y compromiso que esto implica.

---

<sup>20</sup> Anexo 11

<sup>21</sup> Anexo 12.

**ARTÍCULO 65.** En las entrevistas realizadas por el personal de atención psicológica, se informará a las niñas, niños y adolescentes, que en caso de continuar el maltrato o cualquier condición que agreda sus derechos, podrán solicitar orientación y ayuda al teléfono creado para ello y conocido como “**DIFin al maltrato**” o al correo electrónico [difinalmatrato@dif.df.gob.mx](mailto:difinalmatrato@dif.df.gob.mx).

**ARTÍCULO 66.** Las impresiones psicológicas, se enmarcan en la exploración de alguna característica de la dinámica familiar y/o algún mecanismos de interacción, identificados por el personal de intervención social, los cuales pueden estar generando alguna situación que ponga al descubierto algún tipo de maltrato infantil, sin que este represente riesgo en la integridad física y/o mental de las niñas, los niños y adolescentes.

**ARTÍCULO 67.** Con el propósito de brindar una atención objetiva se atenderán las siguientes problemáticas en los espacios de impresión psicológica, cuando se hayan identificado:

- a) Antecedentes de maltrato Infantil (físico, emocional, psicológico, descuido, negligencia y abandono), que no pongan en riesgo la integridad física o mental de las niñas, niños y adolescentes.
- b) Presencia de condiciones emocionales o conductuales, tales como tristeza, baja autoestima, inseguridad, depresión, problemas de conducta.
- c) Antecedentes de maltrato infantil o violencia familiar en la madre, padre, responsables de cuidados, custodia, curatela o tutela, de las niñas, niños y adolescentes.
- d) Antecedentes que den cuenta de episodios de algún tipo de violencia (pareja, económica, psicológica) que viven la madre, padre, responsables de cuidados, custodia, curatela o tutela, responsables de cuidados en donde no se involucra directamente a las niñas, niños y adolescentes.
- e) Antecedentes de problemáticas en cuanto al manejo de la crianza, comunicación, límites y normas en la madre, padre, responsables de cuidados, custodia, curatela o tutela, que impacten en el comportamiento de las niñas, niños y adolescentes.

**ARTÍCULO 68.** Si durante la impresión psicológica se identifica la posible existencia de enfermedades tales como esquizofrenia, paranoia, depresión crónica, bipolaridad u otras; adicciones, como alcoholismo o farmacodependencia, en la madre, padre, responsables de cuidados, custodia, curatela o tutela, o la existencia de hiperactividad, problemas de atención, depresión, retraso en el desarrollo de las niñas, niños y adolescentes, se hará del conocimiento de la Coordinación para realizar las canalizaciones correspondientes a los servicios especializados.

**ARTÍCULO 69.** En el caso de detectar indicadores que pongan en riesgo la integridad física y psicoemocional de las niñas, niños y adolescentes, se dará aviso inmediato a la Coordinación, para implementar las medidas que garanticen su protección, remitiendo el informe correspondiente al personal de intervención.

**ARTÍCULO 70.** Al concluir la impresión psicológica, se expedirá un reporte, el cual integrará la información obtenida de la intervención realizada y en su caso las sugerencias recomendadas al personal de intervención.

**ARTÍCULO 71.** La atención psicológica se desarrollará cuando personal de intervención, identifica antecedentes que confirmen la existencia de prácticas violentas de crianza y/o educación hacia las niñas, niños y adolescentes, con el objetivo de explorar la dinámica y estructura familiar, favoreciendo cambios en el funcionamiento del sistema familiar, así como clarificar los roles parentales para que generen estrategias de buen trato.

**ARTÍCULO 72.** En la primera sesión de atención psicológica, se clarificará y realizará un “encuadre” de acuerdo al motivo de la misma, clarificando el tiempo de duración de la sesión, la periodicidad, programación de citas subsecuentes y motivos de cancelación del tratamiento para el establecimiento del contrato terapéutico. Lo anterior, en términos de la guía para la atención psicológica en caso de maltrato infantil.

**ARTÍCULO 73.** Con el objeto de generar un posible diagnóstico que facilite la ruta de tratamiento, se identificarán las siguientes condiciones:

- a) Estructura familiar.
- b) Límites claros, rígidos o difusos.
- c) Problemáticas en la familia de origen y/o extensa.
- d) Situación o condición del presunto maltrato infantil.

**ARTÍCULO 74.** Durante el tratamiento, el personal de psicología podrá emplear diversas técnicas de intervención, que posibiliten y generen un cambio en la familia, desde una perspectiva sistémica.

**ARTÍCULO 75.** Durante el tratamiento, el personal de psicología deberá valorar la presentación del caso en una reunión interdisciplinaria con el personal de intervención social y de supervisión, para analizar los avances u obstáculos identificados en cada uno, a fin de generar acciones conjuntas en función al tratamiento, solicitando dicha reunión a la Coordinación.

**ARTÍCULO 76.** El personal de psicología integrará al sistema informático, los reportes correspondientes a cada intervención realizada, consistentes en:

- a) Inicio del tratamiento, en el cual se registrarán los motivos de la intervención, así como antecedentes que se consideren de relevancia para el proceso terapéutico.
- b) Reporte de sesión, en el cual registrará el estado de evolución del o los miembros de la familia, de acuerdo al tratamiento planteado.

**ARTÍCULO 77.** En caso de inasistencia de la familia o alguno de sus miembros, el personal de psicología notificará al personal de intervención social mediante aviso de inasistencia, la programación de una segunda cita, de no acudir a ésta, se generará un segundo aviso de inasistencia y la cancelación del servicio.

Lo anterior, en términos de lo establecido en el formato de aviso de inasistencia o cancelación del servicio<sup>22</sup>, que forma parte del presente instrumento.

**ARTÍCULO 78.** El tratamiento se considerará concluido de acuerdo a los siguientes criterios:

- a) Cuando los objetivos planteados se hayan alcanzado en conjunto con la familia atendida, identificando la máxima mejoría en cada uno de sus integrantes.
- b) Cuando la familia en su conjunto abandone el tratamiento.
- c) Cuando se identifiquen antecedentes que requieran atención especializada y no sea posible continuar con el tratamiento psicológico.
- d) Cuando durante el tratamiento psicológico se identifiquen antecedentes que puedan ser constitutivos de delito, el caso será remitido a la Procuraduría.

**ARTÍCULO 79.** En los casos en donde se identifiquen condiciones que pongan en riesgo la integridad física y/o mental de las niñas, niños y adolescentes, que se encuentren siendo atendidos por el psicólogo, se notificará a la Coordinación o Subdirección, para dar aviso inmediato a la Procuraduría.

**ARTÍCULO 80.** Al terminar el tratamiento psicológico, se valorarán los avances de la familia o de alguno de sus miembros, para en su caso dar por concluido el tratamiento.

---

<sup>22</sup> Anexo 13.

**ARTÍCULO 81.** Si durante la sesión de cierre, el usuario o la familia, reconocen que requieren resolver alguna otra problemática, el personal de psicología sugerirá otras instituciones, ya sea a nivel psiquiátrico, asociaciones civiles, institutos educativos u otras, de acuerdo a la condición identificada, solicitando a la Coordinación formalizar su canalización.

**ARTÍCULO 82.** La atención concluirá de forma administrativa, cuando se realice el cierre de tratamiento, el cual será remitido a la Coordinación para el trámite correspondiente.

**ARTÍCULO 83.** Si en la intervención social o psicológica, se identifican posibles figuras masculinas que estén o hayan ejercido violencia en la dinámica familiar, se brindará la atención correspondiente mediante procesos reflexivos encaminados a la educación de la no violencia, la equidad de género y la cultura del buen trato, desde una aplicación individualizada de cinco sesiones, para posteriormente ser canalizado al Proceso de Atención Grupal, la cual se integrará de 16 sesiones.

Para tal fin se proporcionará al usuario un carnet de citas, en el que se señalará el día, hora y nombre del personal de psicología que lo atenderá.

Lo anterior, en términos de lo establecido en la guía de entrevistas para hombres que ejercen violencia en el ámbito familiar<sup>23</sup>.

## **CAPITULO IX DE LA INTERVENCIÓN PEDAGÓGICA**

**ARTÍCULO 84.** La canalización de la familia al servicio de pedagogía, se realizará mediante el llenado de la solicitud de atención pedagógica<sup>24</sup>, en la cual además de los datos de identificación familiar, se especificará el tipo de intervención a desarrollar, la cual podrá ser pedagógica familiar y/o valoración psicopedagógica. Dicha solicitud forma parte del presente instrumento.

**ARTÍCULO 85.** Las orientaciones pedagógicas familiares, se aplicarán paralelamente a dos poblaciones, una conformada por la madre, padre, responsables de cuidados, custodia, curatela o tutela; y otra por las niñas, niños y adolescentes, en términos de lo establecido en la guía para la atención pedagógica en casos de maltrato infantil, para las niñas, niños y adolescentes, así como, para la madre, padre y/o cuidadores<sup>25</sup>, la cual forman parte del presente instrumento.

**ARTÍCULO 86.** Las orientaciones destinadas a las personas adultas, se enmarcarán desde el aprendizaje que presentan en su desarrollo sociocultural, así como, en la relación que guardan con su ambiente familiar, por lo que se conforma un equipo familiar, a fin de favorecer la sensibilización, mediante la simulación de elementos que permitan transformar actitudes violentas en un comportamiento asertivo.

Las orientaciones dirigidas a niñas, niños y adolescentes, estarán adaptadas de acuerdo a su etapa de desarrollo y/o nivel escolar, con la finalidad de que logren identificar el manejo de sus sentimientos, emociones y sensaciones en su contexto familiar.

Ambas opciones tiene como objetivo contribuir a detener y desestructurar el ejercicio del maltrato infantil, empleado como estrategia en la educación y crianza de los hijos, a fin de que la relación adulto-niña/o, mejore en su convivencia al interior de la familia en comunicación, motivación y comportamiento.

**ARTÍCULO 87.** Todas las entrevistas realizadas por el personal de pedagogía, deberán resaltar lo expresado por las niñas, niños y adolescentes, en especial lo que a su consideración sea de importancia respecto a su dinámica y condición familiar.

**ARTÍCULO 88.** Todas las orientaciones pedagógicas de forma individual o grupal, deberán estar dirigidas a informar y concientizar acerca de los derechos de la niña, el niño o adolescente, a fin de fomentar e instalar en las relaciones familiares y sociales la importancia y compromiso que esto implica.

---

<sup>23</sup> Anexo 14.

<sup>24</sup> Anexo 15.

<sup>25</sup> Anexo 16.

**ARTÍCULO 89.** En todas las orientaciones pedagógicas se entregará a las niñas, niños y adolescentes, así como, a la madre, padre, responsables de cuidados, custodia, curatela o tutela, el material de difusión que contenga información respecto los Derechos de los Niños.

**ARTÍCULO 90.** En las entrevistas realizadas por el personal de pedagogía, se informará a las niñas, niños y adolescentes, que en caso de sufrir maltrato o cualquier condición en la que se agredan sus derechos, podrán solicitar orientación y ayuda al teléfono creado para ello y conocido como “**DIFin al maltrato**” o al correo electrónico [difinalmatrato@dif.df.gob.mx](mailto:difinalmatrato@dif.df.gob.mx); donde podrán reportar cualquier maltrato infantil que sufran o sean testigos.

**ARTÍCULO 91.** En la atención pedagógica se interviene mediante la sensibilización y concientización de los integrantes de la familia, para que identifiquen y adquieran nuevas habilidades en cuanto a la crianza, educación y vinculación familiar, promoviendo una cultura de equidad, tolerancia y respeto a los Derechos de las niñas, niños y adolescentes.

**ARTÍCULO 92.** Las temáticas que se impartirán invariablemente serán, límites en la familia y comunicación familiar, con la finalidad de precisar estos puntos, los cuales se caracterizan con mayor focalización en la atención individualizada a las familias.

Los temas que pueden variar, de acuerdo a las necesidades del servicio y/o calendarización, serán: autoestima, valores, padres divorciados o separados, sexualidad infantil y adopción.

**ARTÍCULO 93.** Para el desarrollo de las sesiones, se utilizará un proceso metodológico dentro de la modalidad lúdico-explicativo-vivencial, utilizando dinámicas de juego como herramienta principal, así como, materiales didácticos, a fin de dirigir una explicación clara, precisa y objetiva de los temas señalados.

**ARTÍCULO 94.** Cada tema se impartirá por módulos, los cuales se dividirán en cuatro sesiones, una vez por semana, de dos horas cada sesión. Sólo en el tema de autoestima, se impartirá en cinco sesiones de tres horas cada una. Los módulos estarán planeados de tal manera, que se articularán entre cada uno, facilitando con ello el interés de los asistentes.

**ARTÍCULO 95.** Contemplada y determinada la logística en cuanto a espacios y horarios de atención, se publicará en forma mensual el calendario de sesiones y las temáticas a desarrollar en el área de atención al maltrato infantil de la Subdirección de Atención y Prevención al Maltrato infantil.

Una vez iniciada la aplicación, no se integrará a ningún usuario a las sesiones, ya que esta acción dificulta la integración de los asistentes quienes ya iniciaron un proceso psicopedagógico.

**ARTÍCULO 96.** Los grupos de trabajo, serán conformados por los miembros de las familias atendidas desde la intervención social, en las cuales se haya identificado dificultades en cuanto a la crianza, educación o recurrir a conductas agresivas como una forma corrección de éstas.

Las familias podrán ser canalizadas por el personal de psicología cuando a su consideración ésta requiera de un tratamiento grupal, para facilitar la identificación de las dificultades en la crianza, educación o conductas agresivas como una forma de corrección de conductas. En ambos casos, se requerirá la derivación firmada por la Coordinación correspondiente.

**ARTÍCULO 97.** En el desarrollo de las sesiones de orientación pedagógica, se intervendrá desde una aplicación grupal, ya que esta forma de atención fortalece los vínculos y las relaciones de equidad, tolerancia y respeto entre los asistentes, adquiriendo y estableciendo sus propios límites y comunicación, implementando desde su experiencia, nuevas habilidades basadas en la Enseñanza-Aprendizaje.

**ARTÍCULO 98.** Antes y después de la orientación pedagógica se aplicará un cuestionario de entrada y otro de salida, con el objetivo de obtener datos comparativos que sirvan de referencia en la implementación de acciones contundentes, para desestructurar la problemática que nos ocupa y brindar diversas vías de solución.

Además se realizarán registros intermitentes y variables de las actuaciones de la participación de los asistentes en las orientaciones pedagógicas, para conocer el impacto que genera la intervención en cada asistente, marcando estrategias que permitan mejorar el ejercicio de la crianza y por ende la dinámica familiar.

Lo anterior, de acuerdo a los formatos de consulta de entrada y salida en orientación psicopedagógica familiar, para la madre, padre y/o cuidadores<sup>26</sup>. Así como, de entrada y salida para la niña, niño o adolescentes<sup>27</sup>.

**ARTÍCULO 99.** Si durante el desarrollo de la intervención, se identifican indicadores de posibles adicciones, padecimientos psiquiátricos y/o alteraciones emocionales de consideración en alguno de los asistentes, se notificará a la Coordinación de forma inmediata y al personal de intervención, para que multidisciplinariamente se determine su canalización a la atención especializada.

**ARTÍCULO 100.** La valoración psicopedagógica, se aplicará en los casos donde el personal de intervención social detecte alguna alteración en el proceso de aprendizaje de las niñas, niños y adolescentes, con el objetivo de evitar el violento y penoso desencuentro adulto-niño, pretextado por el bajo rendimiento escolar.

**ARTÍCULO 101.** Se evaluará al niño, niña o adolescente para establecer el nivel de aprovechamiento en la adquisición de conocimientos académicos y la forma de manejar el rol paterno en relación a la implementación de la disciplina-control en la educación y formación del menor, o en su caso detectar algún indicador que dé cuenta de alteraciones emocionales u orgánicas.

**ARTÍCULO 102.** Para realizar la evaluación, se podrán usar actividades escolares habituales que estén ajustadas a las dificultades del nivel escolar, o bien utilizar técnicas procedimientos e instrumentos de evaluación variados, con la finalidad de ubicar el perfil de aprendizaje predominante.

**ARTÍCULO 103.** Cuando se identifiquen alteraciones en el estado emocional de las niñas, niños y adolescentes, se remitirá el informe correspondiente al personal de intervención social, quien valorará su canalización al área de psicología y/o a alguna instancia de atención especializada.

**ARTÍCULO 104.** Si en la valoración realizada se detectan indicadores que pongan en riesgo la integridad física y/o psicoemocional de las niñas, niños y adolescentes, se dará aviso inmediato a la Coordinación, para implementar las medidas que garanticen su protección, remitiendo el informe correspondiente al personal de intervención social.

**ARTÍCULO 105.** Al concluir la atención, se elaborará un informe el cual integrará los datos obtenidos en cada una de las intervenciones realizadas.

En el caso de la orientación pedagógica familiar, se notificará al personal de intervención social las modificaciones positivas o negativas observadas durante el proceso de aplicación por parte de la madre, padre, responsables de cuidados, custodia, curatela o tutela, de la niña, niño o adolescente.

En el caso de la valoración psicopedagógica, se notificará al personal de intervención los resultados obtenidos durante la aplicación de los instrumentos utilizados y de las entrevistas realizadas.

En ambos casos se registrarán en el sistema informático, las sugerencias de atención alternas al plan social desarrollado por el personal de intervención, a fin de considerar su implementación.

## **CAPÍTULO X DEL ARCHIVO DOCUMENTAL**

**ARTÍCULO 106.** Toda la información obtenida durante los procesos de intervención social, psicológica o pedagógica, deberá ser integrada al sistema informático, lo que permitirá a su vez contar con el respaldo para los expedientes

---

<sup>26</sup> Anexo 17.

<sup>27</sup> Anexo 18.

documentales, que además contendrán todos los antecedentes documentales que los complementen, a fin de integrar toda la información que dé cuenta de la intervención realizada en cada caso, mismos que serán resguardados en el área de archivo de la Subdirección.

**ARTÍCULO 107.** Los expedientes documentales tendrán la finalidad de integrar la información que respalde la intervención realizada por el DIF-DF en cada caso reportado; por lo que deberán estar integrados en orden cronológico y con los soportes que den cuenta de la intervención de la Procuraduría.

**ARTÍCULO 108.** Toda la información resguardada en el área de archivo, será considerada confidencial de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, y a la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal, por lo que sólo el personal asignado y/o involucrado en su investigación y tratamiento, tendrá acceso a los expedientes correspondientes.

**ARTÍCULO 109.** El personal de intervención social podrá solicitar el préstamo de sus expedientes documentales, sin que éstos sean externados de las instalaciones del DIF-DF, y deberán ser reintegrados al área de archivo el mismo día de su solicitud.

**ARTÍCULO 110.** En caso de ser identificado algún expediente fuera de las instalaciones de la Subdirección, sin previa autorización de la Subdirección, se realizarán las acciones y aplicarán las sanciones administrativas correspondientes, conforme a la Ley Federal de Responsabilidad de Servidores Públicos.

#### **CAPITULO XI DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE INVESTIGACIÓN SOCIAL DE MALTRATO INFANTIL**

**ARTÍCULO 111.** Todas las solicitudes realizadas al DIF-DF, serán registradas en este sistema informático, en modalidad de folio o registro.

**ARTÍCULO 112.** Se asignará un número de folio a las solicitudes que no cuenten con la información básica necesaria para realizar la intervención social, el cual se conservará en el Sistema Informático hasta complementar la información que formalice su registro como expediente.

**ARTÍCULO 113.** Las solicitudes que cuenten con la información básica necesaria se les asignarán un número de registro consecutivo, el cual contendrá la información proporcionada por el reportante generada en la investigación social. Dicho registro permitirá crear una base de datos que visibilice de manera ágil y permanente, el seguimiento y atención brindados a los reportes de maltrato infantil.

**ARTÍCULO 114.** El expediente electrónico contendrá la información de las entrevistas de trabajo social, psicológicas y pedagógicas, de igual forma, las observaciones de los avances, seguimiento, logros obtenidos en las actividades practicadas de las canalizaciones.

**ARTÍCULO 115.** El sistema informático y la información que éste produzca, contará con un nivel de seguridad alto, apegándose en todo momento a los principios establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y a la Ley de Protección de Datos Personales, ambas del Distrito Federal, respecto a la información considerada como confidencial.

**ARTÍCULO 116.** La base de datos que se genere a partir de la operación del Sistema Informático, será hospedada en un servidor administrado por la Dirección de Informática.

**ARTÍCULO 117.** Las personas autorizadas para operar el Sistema Informático, deberán contar con el oficio de asignación respectivo, en el que conste el otorgamiento de las claves de acceso, las cuales serán personales e intransferibles, siendo totalmente responsables de su uso.

La información contenida en el Sistema Informático, únicamente podrá ser proporcionada, de acuerdo a lo establecido a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y a la Ley de Protección de Datos Personales, ambas del Distrito Federal, previa petición debidamente fundada y motivada, o a la autoridad judicial cuando sea requerida legalmente, así como para generar datos estadísticos de interés institucional.

**ARTÍCULO 118.** Queda prohibida la utilización del sistema informático y de la información generada en éste, con propósitos distintos a los señalados en el presente protocolo. La contravención a lo anterior dará lugar a responsabilidades administrativas y/o penales.

**ARTÍCULO 119.** El sistema informático contará con once zonas que cubren las 16 Delegaciones Políticas del Distrito Federal, distribuidas de la siguiente manera:

Zona 1: Azcapotzalco

Zona 2: Gustavo A. Madero

Zona 3: Miguel Hidalgo

Zona 4: Cuauhtémoc y Benito Juárez

Zona 5: Venustiano Carranza

Zona 6: Álvaro Obregón y Magdalena Contreras

Zona 7: Tlalpan y Coyoacán

Zona 8: Iztacalco

Zona 9: Iztapalapa

Zona 10: Tláhuac, Milpa Alta y Xochimilco

Zona 11: Cuajimalpa (esta zona, se asignará por rol a cada trabajadora social).

**ARTÍCULO 120.** Una vez realizado el registro, el sistema informático asignará al personal de intervención de acuerdo a la zona delegacional, el reporte que le corresponda para la realización de la visita domiciliaria, lo anterior, previa entrega de los oficios de asignación y comisión.

**ARTÍCULO 121.** Las asignaciones serán notificadas por las coordinaciones, al personal de intervención que tenga a su cargo, de acuerdo a la zona delegacional correspondiente.

**ARTÍCULO 122.** Una vez asignado el número de reporte, el sistema informático creará un expediente electrónico en el cual se deberán registrar las acciones realizadas en cada intervención familiar desarrollada, en un plazo no mayor a tres días hábiles posteriores a su realización.

**ARTÍCULO 123.** La consulta de los expedientes electrónicos sólo podrá realizarse por la persona titular de la Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos, de la Dirección de Asistencia y Patrocinio Jurídico de la Familia, de la Subdirección, de las Coordinaciones, de la Supervisión y del Personal de Intervención, del DIF-DF, de acuerdo a los criterios de acceso para cada uno.

#### ANEXO 1

#### GUÍA DE ENTREVISTA EN LA EXPLORACIÓN DE MALTRATO INFANTIL PARA TOMA DE REPORTE SOCIAL.

Hay que considerar que los reportantes, por lo regular, esperan una respuesta inmediata a su petición de intervención, manifestando posturas de enojo, frustración, decepción o agresión hacia la persona que representa a una institución pública, en este caso como es el DIF-DF; por lo que se deberá, en todo momento, dirigirse al usuario con cordialidad y respeto, evitando plantear acciones que no corresponden a la intervención social que desarrolla el Organismo; en caso de ser necesario se podrá solicitar el apoyo de la supervisión o coordinación del programa.

Es importante notificar a los reportante que es necesario contar con sus datos de identificación, mismos que serán manejados como CONFIDENCIALES y solo serán proporcionados a las autoridades competentes, siempre y cuando los soliciten por escrito a este Sistema.

### GUIÓN

Buenos (días, tardes) soy la Trabajadora Social, voy a proceder a informarle sobre los datos que se requieren para poder iniciar una intervención social en atención de maltrato infantil. Es importante mencionarle que todos los datos que nos proporcione en este momento así como los que se obtengan en la investigación desarrollada por este Sistema con la familia a intervenir, serán considerados como confidenciales de acuerdo a lo señalado en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.

- a) Nombre, domicilio y teléfono de quien solicita el servicio.
- b) Nombre, edad y parentesco del o los presuntos agresores.
- c) Nombres, edad, genero y escolaridad del o los menores motivo de intervención social.
- d) Calle, número exterior y/o interior, colonia y delegación en donde se presume acontecen lo hechos (se deberán marcar características del inmueble).
- e) Breve descripción de los hechos por lo que se solicita el servicio.

A continuación le formulare algunas preguntas que pueden llegar a incomodarle o molestarle, sin embargo para nosotros es muy importante contar con toda la información posible que nos permita ubicar los domicilios de las niñas, niños y adolescentes referidos, así como todas las características o indicadores que pueden significar una condición de maltrato o descuido infantil, por lo que le solicito su participación y cooperación.

A fin de no crear falsas expectativas es necesario aclarar a todos los reportantes:

- Que el DIF-DF es una institución de asistencia e investigación social y que el "quitar" niños no es una acción o competencia de la institución.
- No podemos hacer que alguna persona realice actos en contra de su voluntad, ya que toda intervención dependerá de la colaboración y participación de las personas asistidas.
- En caso de ser necesario, informar al reportante que el tiempo de intervención dependerá de la situación de cada caso en específico y la condición en la que se encuentren los niños reportados.
- En los casos donde se notifica de condiciones en donde la integridad de las niñas y los niños se considera en peligro, se orientará y sensibilizará a los reportantes sobre la importancia de dar aviso a la autoridad correspondiente, para la inmediata intervención y protección de estos, recopilando toda la información que sea posible para remitirla a las instancias correspondientes.

## ANEXO 2

### METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN INDIVIDUALIZADA EN LA ATENCIÓN DE CASOS DE MALTRATO INFANTIL

En la atención de casos de maltrato infantil derivados de un reporte social, la aplicación metodológica de intervención individualizada, tiene como propósito brindar atención integral a las personas, las relaciones y dinámicas familiares; para lo cual, es necesario establecer el contacto con las familias, es importante comenzar con la toma de medidas de ejecución a través del proceso de intervención social, precisando su aplicación de acuerdo a las fases de investigación, diagnóstico y tratamiento, que se pueden presentar indistinta o simultáneamente; a saber:

**La Investigación Social:** Es la fase que marca el inicio del proceso de intervención social, utilizando como principales técnicas la entrevista, la observación y el familiograma.

La entrevista; es una comunicación entre dos o más personas, con el fin de recabar información dirigida a cumplir el objetivo de la investigación.

La observación; es la técnica que apoya de forma directa a la entrevista, consiste en captar a través de los sentidos las actitudes, gesticulaciones, presentación, formas de relacionarse, estado de ánimo, lenguaje no verbal y otros aspectos que se requiere considerar para formarse una idea integral de la situación que prevalece.

El familiograma; es un mapa familiar de dos o más generaciones que contiene simbólicamente la historia familiar, el ciclo vital de la familia, enfermedades, ocupación, escolaridad, relaciones afectivas y de apego entre los integrantes de la familia, que permite observar los subsistemas familiares, la relación entre ellos y la repetición de patrones culturales.

La utilización del familiograma facilita la realización del diagnóstico social y brinda la posibilidad de organizar esquemáticamente la información que se obtiene de la familia por medio de la entrevista.

**El Diagnóstico Social:** Se elabora al concluir el proceso de Investigación social, con el propósito de analizar e interpretar la situación encontrada, debiendo interrelacionar de manera lógica y objetiva unos datos con otros, lo que permitirá identificar la naturaleza del problema, las dificultades que esta genera, las causas, los efectos, el ciclo vital de la familia y de la pareja, así como los diversos factores que intervienen en la situación de maltrato infantil.

**El Tratamiento Social:** Es la programación de las estrategias que se llevarán a cabo para brindar un tratamiento integral a la familia. En esta etapa se proponen alternativas de intervención que habrán de permitir proporcionar atención integral a la familia, por lo que, se formulan las sugerencias para buscar soluciones a los problemas detectados en la fase de investigación social, tomando en cuenta los recursos de la persona, su familia, la comunidad y la institución, especificando las acciones a realizar a corto, mediano y largo plazo.

Es importante considerar la utilización de la metodología como parte integral de la intervención social en casos de maltrato infantil, ya que permite visualizar sistémicamente la dinámica familiar que se establece en interrelación con los diferentes factores psicosociales que intervienen en una situación que requiere de la atención profesional del personal de trabajo social, psicología y pedagogía en beneficio de las niñas, niños y adolescentes.

**ANEXO 3****CITATORIO**

C. \_\_\_\_\_

Por este medio, se solicita su presencia en la Subdirección de Prevención y Atención al Maltrato Infantil, del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, con domicilio en Prolongación Xochicalco N° 1000, Edificio "B", Primer Piso, en la colonia Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez a las \_\_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ de 2013; lo anterior a efecto de que en su calidad de \_\_\_\_\_, de la niña, niño o adolescente de nombre (s) \_\_\_\_\_, proporcione información acerca de su educación, desarrollo físico, mental, emocional y social.

Lo anterior, derivado del oficio de comisión DIF-DF/DEAJ/SPAMI/PAMI/ \_\_\_\_\_/2013, y con fundamento en los artículos 1° y 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; La Convención Sobre los Derechos del Niño, artículo 23 fracciones I, VIII, IX de la Ley de Derechos de las Niñas y los Niños en el Distrito Federal; y Artículo 16 fracción IX del Estatuto Orgánico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal.

Así mismo, pedimos que acuda en compañía de dicha niña, niño o adolescente y exhiba este documento.

Ciudad de México a \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ de 2013

A T E N T A M E N T E

**T.S.** \_\_\_\_\_  
**ADSCRITA (O) A LA SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN  
Y ATENCIÓN AL MALTRATO INFANTIL**

## ANEXO 4

### GUÍA PARA LA ENTREGA DE CITATORIOS

De conformidad con el artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, todas las autoridades del país, dentro del ámbito de sus competencias, se encuentran obligadas a velar no sólo por los derechos humanos en la Constitución Federal, sino también, por aquéllos contenidos en los instrumentos internacionales celebrados por el Estado Mexicano, adoptando la interpretación más favorable al derecho humano de que se trate, lo que se conoce en la doctrina como Principio Pro Persona.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en sus artículos 1, 3 y 4, establece el reconocimiento, promoción, respeto, protección y garantía de los derechos humanos, de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad; así como, el derecho a recibir educación y el principio de igualdad entre hombres y mujeres, además del derecho al desarrollo armónico del individuo y la protección a la organización y protección de la familia; en forma específica, establece que el Estado velará y cumplirá con el principio del interés superior de la niñez, garantizando de manera plena sus derechos.

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, cuenta con la facultad de promover servicios de asistencia social, coordinar programas de prevención, atención y protección a niñas y niños que sufren violencia familiar; así como, la investigación y atención de reportes de maltrato infantil, mediante la realización de visitas domiciliarias, entrevistas y tratamiento de tipo social, psicológico y pedagógico y, de ser procedente, interponer denuncias ante la Procuraduría.

El personal de intervención, deberá realizar las vistas de investigación social en los domicilios en donde se presumen hechos de maltrato infantil, en un horario de las ocho a las veintidós horas todos los días del año, y tendrá la facultad de dejar citatorios dirigidos a las madres, padres o responsables de cuidados y atenciones de las niñas, niños y/o adolescentes.

En los citatorios se debe establecer de forma clara, los siguientes datos:

- Nombre completo del personal de intervención designado para la investigación social del reporte de maltrato infantil.
- 
- Día, hora y domicilio en el que se deberá presentar la persona reportada ya sea padre, madre o responsable de cuidados y atenciones.
- Descripción breve del reporte de maltrato infantil.
- Los fundamentos legales que otorgan facultades al personal de intervención para citar al reportado.

El personal de intervención para dar certeza de la entrega del citatorio, deberá de cerciorarse de que el domicilio sea el correcto, tomando los datos de localización y referencias de su ubicación; en caso de que lo considere necesario realizará entrevistas con fuentes colaterales, es decir, vecinos del lugar.

Cuando no se encuentre en el domicilio el reportado, el personal de intervención deberá, salvo algún impedimento que se presente, dejar por debajo de la puerta un citatorio, en el que señalará la fecha y la hora en que deberá presentarse al DIF-DF.

En el citatorio se asentarán los elementos de certeza de que se trata del domicilio buscado y las características del inmueble visitado, señalando la hora, el día y el nombre del personal de intervención designado para la atención del reporte de maltrato infantil.

Si la persona reportada se niega a atender la visita del personal de intervención, se dejará, en su caso, citatorio con cualquier persona con capacidad de ejercicio que se encuentre en el domicilio donde se realice la visita, recabando su nombre y firma; de negarse ésta a recibirlo, el personal de intervención hará constar dicha circunstancia en el mismo citatorio, debiendo describir la media filiación de la persona que lo atiende y las características del inmueble.

Así mismo se le informará de manera verbal el día y la hora en que deberá presentarse el reportado en el domicilio del DIF-DF.

El personal de intervención social podrá dejar citatorio, hasta en tres ocasiones a la madre, padre, tutores o responsables de los cuidados de las niñas, niños y adolescentes, en caso de que no se presentarán el día y hora señalados en el domicilio referido en el mismo, informará a la Supervisión y la Coordinación la imposibilidad de confirmar o descartar el maltrato, por lo que se cerrará el expediente de carácter social y se dará vista a la Procuraduría para la investigación de los hechos reportados.

El personal de intervención anotará en el expediente, las causas por las que no fue posible realizar las intervenciones programadas en el domicilio.

## ANEXO 5

### GUIA DE ENTREVISTA INICIAL CON EL PADRE, MADRE Y/O CUIDADORES

Previo a la entrevista, el personal de intervención social, deberá informar al papá, mamá y/o cuidador, que representa al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF), y que se encuentra adscrita (o) a la Subdirección de Prevención y Atención al Maltrato Infantil, exponiendo que uno de los objetivos primordiales del DIF-DF es brindar servicios de asistencia y orientación social a las familias que pudiesen estar atravesando situaciones que los lleven a realizar acciones que pueden poner en riesgo a las niñas, niños y/o adolescentes, además de que en dicha Subdirección se reciben reportes sociales relacionados con hechos que presumen maltrato infantil.

Por lo anterior, se deberá solicitar a los entrevistados, se permita realizar una entrevista social, con la intención de verificar o descartar la existencia de los hechos reportados que posiblemente constituyen maltrato infantil.

En caso de no localizar a la familia motivo de intervención social en el domicilio visitado, se dejará un citatorio en el que se solicitará la presencia de la familia en las oficinas del DIF-DF.

Si la familia se presenta en las oficinas del DIF-DF, se llevará a cabo la entrevista descrita en esta Guía.

La entrevista consta de:

**I.-INICIO.** En esta fase se socializa con el papá, mamá o cuidador de los niños, niñas y/o adolescentes, para crear un ambiente de confianza y se logre el desarrollo de la entrevista.

**II.-FASE INTERMEDIA (DESARROLLO).** Durante el desarrollo de esta fase el personal de intervención social establece tiempos y pausas utilizando sus destrezas y habilidades en el trato con el papá, mamá o cuidador de los niños, niñas y/o adolescentes. Mostrando su interés por las relaciones que se establecen en la dinámica familiar, asociadas al reporte de maltrato infantil.

**III.-CIERRE.** Despedida cordial, informándoles al papá, mamá o cuidador de las niñas, niños y/o adolescentes respecto al seguimiento que se proporcionará en encuentros subsecuentes, ya sea en su domicilio o en las oficinas de la institución, que consiste en ayudarles a mejorar la dinámica familiar.

#### DESCRIPCIÓN DE LAS FASES DE LA ENTREVISTA:

**I.-INICIO:** El personal de intervención social se presenta con el papá, mamá o cuidador de la niña, niño y/o adolescente, y les informa los objetivos de la visita domiciliaria, con la finalidad de establecer confianza y seguridad en el desarrollo de la entrevista, asimismo les explica que ésta forma parte de la primera etapa de Investigación Social en la que se explora un reporte social de Maltrato Infantil.

Así mismo se les explica que dicha entrevista, forma parte de la primera etapa de Investigación Social, en la que se explora un reporte social de Maltrato Infantil.

Para el desarrollo de la misma, se propone hacer la siguiente presentación:

- ¡Buen día! busco al Sr. (a). \_\_\_\_\_, de parte del o la Trabajador (a) Social \_\_\_\_\_, del DIF-DF, para tratar lo relacionado con un reporte social de un posible maltrato infantil hacia los niños, niñas y/o adolescentes \_\_\_\_\_.

El personal de intervención social deberá dar las gracias por la atención brindada, mencionando a las personas lo valiosa que es su participación con el DIF-DF, y solicitará se le permita verificar los datos personales de las familias, preguntando los nombres de las personas que viven en el domicilio (incluidos los niños, niñas y/o adolescentes); así mismo, se le permitirá el acceso al domicilio, explicando que: es parte importante durante esta visita domiciliaria, el que se observen las condiciones de la vivienda en relación a la higiene, servicios, tales como: baño(s), agua, luz, teléfono, número de habitaciones, entre otros, que sean necesarios para la realización del estudio social, (contexto interior en el que se desenvuelven los niños, niñas y/o adolescentes)

**II.-FASE INTERMEDIA:** Una vez que fueron verificados los datos y se tuvo acceso al domicilio, el personal de intervención social sensibilizará al papá, mamá o cuidador de la niña, niño y/o adolescente en relación al tema de maltrato infantil, de manera enunciativa, más no limitativa, se realizará la siguiente pregunta:

- ¿Qué sabe(n) Usted(es) acerca del tema de maltrato infantil, que ha (n) escuchado?

Considerando las respuestas, el personal de intervención social orientará acerca del tema, apoyándose en material gráfico (folletos o trípticos), con el objeto de facilitar la sensibilización.

Posteriormente se explica en qué consiste el reporte social, se sugiere:

- Recibimos un reporte de maltrato infantil, en el que se dice que usted(es) ó \_\_\_\_\_ (se dice el parentesco), genera maltrato infantil, que consiste en \_\_\_\_\_ (se describe la frecuencia e intensidad con que se genera dicho maltrato y las acciones que según el caso pueden consistir en: el hecho de no proporcionar alimentación, atención a la salud, educación e higiene personal y/o del hogar; así como, en el caso de golpes que se utiliza para maltratar, especificando en que partes del cuerpo; y en qué consisten los insultos, amenazas, humillaciones, comparaciones y/o el ignorarles, lo que ha tenido como consecuencia signos y síntomas emocionales y/o psicológicos en los niños, niñas, y/o adolescentes).

Paralelamente el personal de intervención, de manera enunciativa, más no limitativa, realizará las siguientes preguntas, de acuerdo al caso:

- ¿En qué consiste la alimentación que le proporciona a \_\_\_\_\_ (nombre del niño, niña, y/o adolescente) y en que horarios?
- ¿(Nombre del niño, niña, y/o adolescente) \_\_\_\_\_ acude a la escuela?
- ¿(Nombre del niño, niña, y/o adolescente) \_\_\_\_\_ qué grado cursa?
- ¿Sabe usted cómo se relaciona \_\_\_\_\_ (nombre del niño, niña, y/o adolescente) con sus compañeros y maestros en la escuela?
- ¿(Nombre del niño, niña, y/o adolescente) \_\_\_\_\_ tiene algún problema de salud?
- ¿En qué consiste el problema de salud de \_\_\_\_\_ (nombre del niño, niña, y/o adolescente)?
- ¿Cuál ha sido el tratamiento que recibe \_\_\_\_\_ (nombre del niño, niña, y/o adolescente)?
- ¿En qué institución pública o privada recibe el tratamiento médico?
- ¿En cuanto a la higiene de \_\_\_\_\_ (nombre del niño, niña, y/o adolescente) cuántas veces a la semana se baña?
- ¿Cuántas veces al día cambias su ropa \_\_\_\_\_ (nombre del niño, niña, y/o adolescente)?
- ¿Cuántas veces al día se lava los dientes \_\_\_\_\_ (nombre del niño, niña, y/o adolescente)?
- ¿Qué hace cuando se enoja con \_\_\_\_\_ (nombre del niño, niña, y/o adolescente)?
- ¿Con qué frecuencia se enoja con \_\_\_\_\_ (nombre del niño, niña, y/o adolescente)?

- ¿Cómo se siente cuando se enoja con \_\_\_\_\_ (nombre del niño, niña, y/o adolescente)?
- ¿Cómo le (s) llama la atención a \_\_\_\_\_ (nombre del niño, niña, y/o adolescente) cuando desobedece o hace (n) travesuras?
- ¿Alguna vez ha insultado, amenazado, humillado o comparado a \_\_\_\_\_ (nombre del niño, niña y/o adolescente)?
- ¿Alguna vez le ha ignorado a \_\_\_\_\_ (nombre del niño, niña y/o adolescente \_\_\_\_\_)?
- ¿Alguna vez le (s) ha pegado a \_\_\_\_\_ (nombre del niño, niña, y/o adolescente)?
- ¿Qué utiliza cuando le pega? (objetos, y/o con alguna parte de su cuerpo como; manos, codo, pies u otro)
- ¿En qué parte del cuerpo de \_\_\_\_\_ (nombre del niño, niña, y/o adolescente)?
- ¿Alguna vez le ha (n) dejado a \_\_\_\_\_ (nombre del niño, niña, y/o adolescente) marcas en el cuerpo?
- ¿Alguna vez ha buscado ayuda y en qué institución?
- ¿En algún momento de su vida usted (es) fue (ron) objeto de algún tipo de maltrato infantil?
- ¿Cómo es que decide formar una familia?
- ¿Cómo se organiza la familia para realizar sus actividades?

**III.- CIERRE:** El personal de intervención una vez que ha explorado en este primer encuentro las condiciones físicas, emocionales, intelectuales, de madurez, higiene personal y del hogar, educativas, de salud; de socialización en el ámbito familiar, comunitario, educativo, y de vivienda, deberá agradecer al papá, mamá o cuidador, la confianza depositada para la realización de la entrevista informándole que seguirán platicando en subsecuentes ocasiones con el propósito de continuar identificando la dinámica familiar, lo que permitirá elaborar un diagnóstico y posteriormente un Plan Social que ayudará, según sea el caso, en el seguimiento que tendrá por objeto el proporcionar la atención necesaria a la familia en beneficio de los niños, niñas y/o adolescentes, considerando su participación en la programación de estrategias de intervención por lo que se fijarán objetivos claros y precisos que permitirán orientarles en la resolución de las situaciones detectadas de maltrato infantil.

El personal de intervención social le dará el material informativo que corresponda, (folleto ó tríptico de DIF-DF), para que conozca el domicilio, y número telefónico, en el que se deberá anotar además el nombre del personal de Trabajo Social responsable de la atención social.

El personal de Intervención social, observará en la investigación social si existen los riesgos en la seguridad, integridad y/o vida de los niños, niñas y/o adolescentes, de acuerdo a los indicadores de maltrato infantil ya que de ser así se procederá a informar a la autoridad correspondiente.

## ANEXO 6

### GUÍAS DE ENTREVISTAS PARA LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES.

En la entrevista, el personal de intervención, le informa a la familia que es parte de la investigación social platicar con las niñas, niños y/o adolescentes, en presencia de un adulto; en caso de que manifieste su deseo de tener a solas la entrevista con el personal de intervención se solicitara previa autorización de los padres (considerado la edad del niño), agradeciendo su colaboración para el desarrollo de la misma.

La entrevista se realiza utilizando un lenguaje amable, una sonrisa cordial, en su caso, un acercamiento a su rostro, cabeza, cabello, hombro; con el propósito de generar confianza, ya que de esa forma será más factible que sean receptores de lo que el profesional de la institución les pregunte.

La entrevista consta de:

#### I.- INICIO

Se sugiere que el personal de intervención social:

- Observar el entorno exterior del lugar en donde los niños, niñas y/o adolescentes conviven cotidianamente con la finalidad de identificar factores psicosociales de riesgo y protectores en la comunidad.
- La persona de intervención se presenta de manera amable con cada uno de los miembros de la familia ofreciéndoles un saludo.
- En tanto que para los niños, niñas y/o adolescentes el acercamiento deberá ser con un gesto amable, haciendo contacto visual, brindándoles una sonrisa y en su caso tocando levemente su cabeza u hombro, ello, dependiendo de la edad y siempre con absoluto respeto.
- De ser posible, observar el entorno interior del lugar en donde los niños, niñas y/o adolescentes viven cotidianamente con la finalidad de identificar las condiciones de higiene, servicios, tales como, baños, agua, luz, teléfono, número de habitaciones, entre otros que sean necesarios para la realización del instrumento de investigación social para la detección del maltrato infantil.
- Se sugiere que el personal de intervención social, determine tiempos en la entrevista, de acuerdo al caso atendido.

**II. FASE INTERMEDIA (DESARROLLO).** Durante el desarrollo de esta fase el personal de intervención establece tiempos y pausas utilizando sus destrezas y habilidades en el trato con niños, niñas y/o adolescentes. Mostrando su interés por lo que estos le digan.

**III. CIERRE.** Despedida cordial, informándoles a las niñas, niños y/o adolescentes respecto al seguimiento que se proporcionará en encuentros subsecuentes ya sea en el domicilio o en las oficinas de la institución, que consiste en ayudarles a mejorar la dinámica familiar.

#### DESCRIPCIÓN DE LAS FASES DE LA ENTREVISTA:

**I. INICIO.** En esta fase se socializa con los niños, niñas y adolescentes para crear un ambiente de confianza a fin de lograr el desarrollo de la entrevista.

El personal de intervención social explicará a los niños, niñas y adolescentes que fue designada (o) para vigilar y proteger sus derechos ya que será su facilitador explicando que esto significa que es la persona que estará al visitándolo para verificar que sus derechos estén siendo respetados por quienes lo cuidan, así como para escuchar todo lo que él quiera expresar respecto a su forma de pensar o sentir, durante el tiempo que se le visite.

## II.- FASE INTERMEDIA (DESARROLLO)

- El personal de intervención deberá iniciar la entrevista en presencia del padre, madre, tutor o cuidador, que se encuentre en esos momentos en el domicilio, debiendo desarrollarse al tenor siguiente:
  - ¡Hola... buen día! Mi nombre es... Soy trabajador(a) social de una institución que protege a los niños, niñas y/o adolescentes como tu... que se llama DIF-DF y significa Desarrollo Integral de la Familia, aquí en la Ciudad de México. (Según el caso se puede explicar en qué consiste el desarrollo integral de la familia y que servicios presta la institución, generalmente los niños, niñas y/o adolescentes la identifican por el suministro de desayunos escolares.)
  - Estoy aquí porque es muy importante para nosotros en el DIF-DF saber si vas a la escuela, lo que comes, si tienes amigos, si has estado enfermo o enferma, si tomas medicina, si eres feliz, si te respeta tu familia (hermanos, hermanas, padre, madres, tía, tío, abuelitos), asimismo, saber cuáles son tus deberes en casa.
- El personal de intervención social posterior a la presentación, de manera enunciativa, más no limitativa, se realizará las siguientes preguntas, a la niña, niño y/o adolescente:
  - ¿Cómo te llamas?
  - ¿Cuántos años tienes?
  - Cuéntame ¿Qué estabas haciendo antes de que yo llegara?
  - ¿Qué actividades disfrutas más hacer y cuáles no?
  - ¿Quiénes son las personas con las que te llevas mejor en la familia?
  - ¿Quiénes son las personas de la familia con quien tienes más problemas? y ¿Por qué?
  - ¿Qué hace tu – papá, mamá, cuidador (referirse a la persona a cargo de los cuidados)- cuando se enojan contigo?
  - ¿Por qué crees que se enojan contigo? y ¿con qué frecuencia?
  - ¿Qué te dicen cuando se enojan contigo?
  - ¿Cómo te sientes cuando se enojan contigo?
  - ¿A tus hermanos o hermanas los tratan igual que a ti?
  - ¿Alguna vez tu- papá, mamá, cuidador (referirse a la persona a cargo de los cuidados)- te ha pegado o regañado?
  - ¿Cómo te llama la atención tu- papá, mamá, cuidador (referirse a la persona a cargo de los cuidados) o te castiga cuando haces alguna travesura o te portas mal?
  - ¿Hay alguna otra persona que te trate mal o te haya lastimado?
  - ¿Alguna vez te han dejado marcas en el cuerpo?
  - ¿Has pedido ayuda a alguien de tu familia, escuela o amigos cuando te han maltratado?
  - ¿A quién o a quienes has pedido ayuda?

- ¿Vas a la escuela?
  - ¿Qué grado cursas?
  - ¿Cómo te relacionas con tus compañeros y maestros en la escuela?
  
  - ¿Has asistido al médico?
  - ¿Tienes alguna enfermedad?
  - ¿Tomas alguna medicina?
  - ¿Cuántas veces te bañas en la semana?
  - ¿Cuántas veces en el día cambias tu ropa?
  - ¿Cuántas veces al día te lavas los dientes?
  - ¿Sabías que los niños, niñas y/o adolescentes tienen derechos?
- Durante la entrevista el personal de intervención deberá respetar si el niño, niña o adolescente no desea dar respuesta a alguna o varias de las preguntas realizadas, para lo cual, se deberá favorecer la comunicación con comentarios positivos explicando la importancia que tiene para la institución el conocer lo que piensan y sienten respecto de su casa, las personas con las que conviven (familia o amigos, entre otras) que se consideren importantes para lograr la respuesta.

Se hará del conocimiento de los niños, niñas y/o adolescentes sus derechos y la forma en la que ellos pueden ejercerlos de acuerdo a su edad cronológica o etapa de desarrollo, así como la importancia que tiene que identifiquen sus deberes.

### III.- CIERRE

- El personal de intervención una vez que ha explorado en este primer encuentro las condiciones físicas, emocionales, intelectuales, de madurez, higiene personal y del hogar, educativas, de salud; de socialización en el ámbito familiar, comunitario, educativo, y de vivienda, deberá agradecer a la niña, niño y/o adolescente la confianza depositada para la realización de la entrevista informándole que seguirán platicando en subsecuentes ocasiones con el propósito de conocer un poco más de ellos, y ayudarlos en su caso

Así mismo, le explicará que puede solicitar orientación y ayuda en el caso de que se agredan sus derechos o si es objeto de maltrato, si tiene algún problema en casa, en la escuela, en su colonia o en algún otro lugar, debiendo dejarle el material informativo para que conozca el domicilio, número telefónico, y el nombre de la persona de Trabajo Social que realizó la entrevista. Reiterará que dará seguimiento a la protección de sus derechos ya que **es su facilitador durante el proceso de intervención social**.

Por otro lado, se deberá agradecer a la persona adulta por haber permitido la entrevista con el niño, niña o adolescente.

### ENTREVISTA SUBSECUENTE PARA NIÑAS, NIÑOS Y/O ADOLESCENTES

La entrevista subsecuente que realiza el personal de intervención con las niñas, niños y/o adolescentes, forma parte del plan social establecido y derivado de la investigación social, en la que se solicitará la autorización del papá, mamá y/o cuidadores para que la entrevista se realice sin su presencia, explicándole que forma parte del proceso de atención a la familia, agradeciendo su colaboración para el desarrollo de la misma.

La entrevista se realiza utilizando un lenguaje amable, una sonrisa cordial, y en su caso, un acercamiento a su rostro, cabeza, cabello, u hombro; con el propósito de reafirmar la confianza, ya que de esa forma será más factible que sean receptores de lo que el profesional de la institución les pregunte así como de la orientación familiar que se proporcione de acuerdo al caso. La entrevista consta de:

**I.-INICIO.** En esta fase se socializa con los niños, niñas y/o adolescentes para crear un ambiente de confianza y lograr el desarrollo de la entrevista, informándoles de los objetivos dependiendo el tema a tratar, de acuerdo al diagnóstico, puede consistir en una serie de orientaciones respecto a su ambiente escolar, familiar o social.

**II.-FASE INTERMEDIA (DESARROLLO).** Durante el desarrollo de esta fase el personal de intervención establece tiempos y pausas utilizando sus destrezas y habilidades en el trato con niños, niñas y/o adolescentes, proporcionando materiales de papelería o folletería y/o juegos didácticos (como pueden ser loterías, memoramas, cuentos para niños y/o adolescentes) alusivos al tema a tratar, con la finalidad de facilitar que la expresión de sus ideas se visualice de una forma didáctica y le brinde la oportunidad de participar activamente en la formación de hábitos en la comunicación, convivencia y socialización.

El personal de intervención social siempre mostrará su interés por lo que le digan en relación a la orientación y las actividades lúdicas que se realicen durante la entrevista, considerando en todo momento sus opiniones y experiencias en la construcción de nuevas formas de relación familiar, reiterando que fue designada (o) para dar seguimiento puntual a la protección de sus derechos ya que será su facilitador durante el proceso de intervención social.

**III.-CIERRE.** Despedida cordial, informándoles a las niñas, niños y/o adolescentes respecto al seguimiento que se proporcionará en encuentros subsecuentes ya sea en el domicilio o en las oficinas de la institución, que consiste en ayudarles a mejorar la dinámica familiar. Se establecerán objetivos para las siguientes sesiones, que le brindarán una continuidad a los temas de orientación, en los que se recabará su opinión y sus reflexiones, además de realizar evaluaciones del avance en el proceso de intervención social, con la finalidad de brindar continuidad o modificar el plan social de acuerdo a la situación actual en cada caso.

#### **DESCRIPCIÓN DE LAS FASES DE LA ENTREVISTA:**

La entrevista será realizada preferentemente por el personal de intervención que realizó la primera entrevista y se dio a conocer con el niño, niña o adolescente como su facilitador, ello, a fin de garantizar en lo posible un ambiente de confianza y certeza.

Descripción de las fases de la entrevista.

#### **I.- INICIO**

- Cuando la entrevista subsecuente se realice en el domicilio se deberá observar el entorno interior del mismo, con la finalidad de identificar que las condiciones de higiene y servicios, en el caso de haber recomendaciones en la primera visita, se hayan modificado, de no ser así se programarán sesiones de orientación que promuevan los cambios en beneficio de las niñas, niños y/o adolescentes.
- Cuando la entrevista subsecuente se realice en las oficinas del Sistema se deberá observar el aliño e higiene, con la finalidad de identificar los cuidados y atenciones que reciben dentro y fuera de casa; asimismo, se observará su conducta, actitud y/o comportamiento en relación al lugar donde se encuentran.
- En el acercamiento a los niños, niñas y/o adolescentes se deberá mantener durante todo el proceso de intervención social, un gesto amable, estableciendo contacto visual, brindándoles una sonrisa y siempre con absoluto respeto.
- El personal de intervención social, informará a los padres, tutores y responsables las niñas, niños o adolescentes, de los objetivos del tema a tratar durante la orientación, el cual se adaptará a las necesidades de uno, con la finalidad de facilitar la participación y opiniones en relación a las orientaciones que se llevarán a cabo durante el proceso de atención y que involucra los diferentes contextos en los que se desenvuelve, respecto al ambiente social, escolar y familiar.

## II.- FASE INTERMEDIA (DESARROLLO)

El personal de intervención explorará la percepción que tienen los niños, niñas y/o adolescentes en relación a la primera visita de investigación social, y esta segunda entrevista de orientación, con el objeto de observar posibles cambios en las relaciones familiares, ya sea positivos o negativos, asociados al maltrato infantil, para lo cual se sugiere realizar a la niña, niño y/o adolescente algunas preguntas, observando en todo momento el lenguaje no verbal ya que esto permitirá percatarnos de las emociones que no expresa, y que pueden estar asociadas a algunos signos y síntomas de maltrato infantil. El personal de intervención social, de manera enunciativa, más no limitativa, realizará a las niñas, niños y/o adolescentes, las siguientes:

- ¿Me podrías platicar si conversaste con tu familia, acerca de la visita que hice a tu casa? ¿o no platicaron nada?
  - ¿Tienes alguna duda respecto a la primera visita?
  - ¿Cómo te sentiste con mi visita?
  - ¿Te gustaría platicarme algo?
- El personal de intervención deberá iniciar la entrevista de orientación con las niñas, niños y/o adolescentes, considerando la construcción familiar de nuevas formas de relación desde la perspectiva del buen trato debiendo desarrollarse al tenor siguiente:
    - ¡Hola... buen día!, te recuerdo, mi nombre es \_\_\_\_\_. Soy tu trabajador(a) social, ¿Cómo estás? y ¿Cómo te has sentido?, el día de hoy de acuerdo a lo que platicamos la primera vez que nos vimos, me gustaría que abordáramos el siguiente tema \_\_\_\_\_ ¿Qué te parece? o ¿Qué opinas?.(se deberá considerar la etapa de desarrollo de los niños, niñas y/o adolescentes).
    - El personal de trabajo social explicará el tema (relacionado con la dinámica familiar que involucra la convivencia, la colaboración, hábitos, comunicación y organización familiar), proporcionará los materiales a utilizar para el desarrollo del mismo e informará que existirán etapas de evaluación durante el proceso de atención con la finalidad de observar el cumplimiento de los objetivos.
  - Durante el desarrollo de las actividades de orientación el personal de intervención recabará las opiniones y expresiones de los niños, niñas y/o adolescentes en relación al tema y deberá respetar si no desea emitir opinión alguna.

## III.- CIERRE

- El personal de intervención en cada entrevista explorará y atenderá las condiciones emocionales, intelectuales, de madurez, higiene personal y del hogar; educativas, de salud, de socialización en el ámbito familiar, comunitario, educativo, deberá agradecer a la niña, niño o adolescente la confianza depositada para la realización de la entrevista, informándole que seguirán platicando en subsecuentes ocasiones con el propósito de conocer un poco más de ellos a través de sus opiniones.

El personal de intervención social reiterará a los niños, niñas y adolescentes que dará seguimiento puntual a la protección de sus derechos, como su facilitador durante el proceso de intervención social.

## ANEXO 7

### GUÍA PARA LA CANALIZACIÓN INTRA E INTERINSTITUCIONAL EN CASOS DE MALTRATO INFANTIL

En la canalización a servicios especializados se creará un vínculo intra e interinstitucional con Instituciones Públicas del Distrito Federal, Organizaciones de la Sociedad Civil, así como con las Direcciones Ejecutivas de este Sistema, con la finalidad de proveer a los usuarios opciones acorde a sus necesidades, encaminadas a favorecer a la familia motivo de intervención social.

Las canalizaciones internas serán aquellas que se deriven a las Direcciones Ejecutivas de este Sistema con la finalidad de que las familias motivo de intervención social puedan ser beneficiarias de los programas y servicios que ofrecen las misma; previo cumplimiento de los requisitos de accesibilidad establecidos, en las reglas de operación correspondientes.

Las canalizaciones externas serán aquellas que se deriven a los diversos Entes Públicos del Gobierno del Distrito Federal, así como a las Organizaciones de la Sociedad Civil que cuenten con programas y servicios especializados en las siguientes áreas:

- Salud; Hospitales Pediátricos, Centros de Salud del GDF, Hospitales Especializados, Centro de Rehabilitación para adicciones.
- Atención Psicológica; Organizaciones Civiles, Hospitales Psiquiátricos, Centros de Salud Mental.
- Educativas; Secretaría de Educación Pública, Secretaría de Educación del Gobierno del Distrito Federal, Centros de Atención Múltiples.
- Albergues; Instituto de Asistencia e Integración Social del Distrito Federal, Organizaciones de la Sociedad Civil.
- Acceso a la Justicia; Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, Consejería Jurídica (Registro Civil del Distrito Federal) y Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (Fiscalía Central de Investigación para la Atención de Delitos Sexuales del Distrito Federal, Fiscalía Central de Investigación para niñas, niños y adolescentes del Distrito Federal, Centro de Terapia de Apoyo a Víctimas del Delito Sexual CTA, Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento ADEVI, Centro de Apoyo a Personas Extraviadas y Ausentes CAPEA, Centro de Atención a Riesgos Victimales y Adicciones CARIVA, Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar CAVI, Centro de Investigación Victimológica y de Apoyo Operativo CIVA).
- Violencia familiar; Instituto de las Mujeres del Distrito Federal (INMUJERESDF), Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (UAPVIF)

Cuando el personal de intervención social, psicología y/o pedagogía en el desarrollo de la intervención social identifique la existencia de problemáticas que requieran atención especializada, en los padres, cuidadores o responsables de cuidados así como en las niñas, niños o adolescentes, se hará del conocimiento de la Supervisión y de la Coordinación para realizar los oficios de canalización correspondientes a los servicios especializados para su atención pertinente, los cuales serán firmados por la Subdirección.

Se deberá informar a la familia motivo de intervención, las causas de la derivación, la Instancia, Servicio o Programa a la que será enviado, así como las acciones de seguimiento a realizar por el personal de intervención social, psicología y/o pedagogía.

El oficio de canalización a los servicios especializados deberá contener el nombre del usuario, motivo de la derivación, atención solicitada, así como la petición de que se informe a este Sistema respecto a la atención brindada.

El seguimiento de las canalizaciones internas y/o externas consistirá en verificar que el usuario que haya sido derivado a los servicios especializados, acuda periódicamente a recibir la atención, para lo cual, el personal de intervención social, psicología y/o pedagogía solicitará a la familia los comprobantes de la asistencia a los mismos.

En caso de que el usuario no presente los comprobantes de asistencia a los servicios especializados a los que fue canalizado, la Subdirección solicitará mediante oficio a las instancias correspondientes su apoyo, a fin de que se informe a este Sistema respecto a la continuidad del usuario en el proceso de atención al que fue derivado.

## ANEXO 8

### GUÍA DE ENTREVISTA SUBSECUENTE PARA LA MADRE, PADRE Y/O CUIDADORES

Preferentemente el personal de intervención asignado a la intervención social, será quien realice la entrevista subsecuente con papá, mamá y/o cuidadores, en la cual se informará que esta, forma parte del plan social establecido derivado de la investigación social, en la que se elaboró un diagnóstico; explicándole que forma parte del proceso de atención a la familia, agradeciendo su colaboración para el desarrollo de la misma.

La entrevista se realiza utilizando un lenguaje amable, una sonrisa cordial, con el propósito de reafirmar la confianza, ya que de esa forma será más factible que sean receptores de lo que, el profesional de la institución les pregunte así como de la orientación familiar que se proporcione de acuerdo al caso.

La entrevista consta de:

**I.-INICIO.** En esta fase se socializa con papá, mamá y/o cuidadores con la finalidad de sostener un ambiente de confianza y lograr el desarrollo de la entrevista, informándoles de los objetivos del tema a tratar, de acuerdo al diagnóstico, el cual puede consistir en una serie de orientaciones sociales y familiares respecto al ambiente escolar, de salud, higiene personal y/o del hogar, prácticas disciplinarias y de crianza de acuerdo al ciclo de vida familiar, límites y comunicación, organización familiar, y dependiendo el caso, derivación a la atención psicológica, médica, jurídica, psiquiátrica, entre otras, por lo cual se estaría realizando una intervención integral en atención del caso.

El personal de intervención social informará al papá, mamá y/o cuidadores que fungirá como facilitador para dar seguimiento puntual a la protección de los derechos de los niños, niñas y/o adolescentes.

**II.-FASE INTERMEDIA (DESARROLLO).** Durante el desarrollo de esta fase el personal de intervención social establece tiempos y pausas utilizando sus destrezas y habilidades en la entrevista focalizada con papá, mamá y/o cuidadores, proporcionando materiales especializados, alusivos al tema a tratar, con la finalidad de facilitar la construcción de nuevas formas de relación familiar y le brinde la oportunidad de participar activamente en la formación de hábitos en la comunicación, límites, colaboración, convivencia, organización y socialización.

El personal de intervención social siempre mostrará su interés por lo que le digan en relación a la orientación y las actividades que promueven cambios en la dinámica familiar, considerando en todo momento sus opiniones y experiencias en la construcción de nuevas formas de relación familiar.

**III.-CIERRE.** Consistente en la despedida cordial, reiterándoles al papá, mamá y/o cuidadores respecto al seguimiento que se proporcionará en encuentros subsecuentes ya sea en el domicilio o en las oficinas de la institución, que consiste en ayudarles a mejorar la dinámica familiar y las condiciones de cuidado y atención, de acuerdo al caso, de los niños, niñas y/o adolescentes. Se establecerán objetivos para las siguientes sesiones, que le brindarán una continuidad a los temas de orientación, en los que se recabará su opinión y sus reflexiones, además de realizar evaluaciones del avance en el proceso de intervención social, con la finalidad de brindar continuidad o modificar el plan social de acuerdo a la situación actual en cada caso.

#### DESCRIPCIÓN DE LAS FASES DE LA ENTREVISTA:

##### I.- INICIO

- En caso de que la entrevista subsecuente se realice en el domicilio se deberá observar el entorno interior del mismo, con la finalidad de identificar que las condiciones de higiene y servicios, en el caso de haber recomendaciones en la primera visita, se hayan modificado, de no ser así se programarán sesiones de orientación que promuevan los cambios en beneficio de las niñas, niños y/o adolescentes.

- En caso de que la entrevista subsecuente se realice en las oficinas del Sistema se deberá observar el aliño e higiene del papá, mamá y/o cuidadores, así como de los las niñas, niños y/o adolescentes, con la finalidad de identificar en todo momento los cuidados y atenciones que reciben dentro y fuera de casa.
- Se deberá mantener durante todo el proceso de intervención social, un gesto amable, estableciendo contacto visual, y siempre con absoluto respeto.

## II.- FASE INTERMEDIA (DESARROLLO)

- El personal de intervención deberá iniciar la entrevista subsecuente con el papá, mamá y/o cuidadores considerando la importancia de la sensibilización en nuevas formas de relación desde la perspectiva del buen trato.
- Para dar inicio a la entrevista subsecuente, el personal de intervención, de manera enunciativa, más no limitativa, se realizarán las siguientes preguntas:
  - Hola... buen día! Le(s) recuerdo, mi nombre es \_\_\_\_\_.
  - ¿Cómo está(n)? y ¿Cómo se ha(n) sentido?, el día de hoy de acuerdo a lo que platicamos en la primera entrevista, le(s) sugiero que abordemos los siguientes temas \_\_\_\_\_ los cuales nos ayudarán en la elaboración del diagnóstico y plan social, se sugiere preguntar:
  - ¿Tiene(n) alguna duda?
  - ¿Le gustaría agregar algo más?
  - ¿Le gustaría proponer otros temas?
- El personal de intervención social, atenderá las dudas y propuestas del papá, mamá y/o cuidadores, e informará de los objetivos de los temas a tratar durante las orientaciones; atendiendo siempre las necesidades del niño, niña y/o adolescente, por lo que facilitará la participación y opiniones del papá, mamá y/o cuidadores
- El personal de trabajo social explicará según sea el caso, el tema a tratar, relacionado con la dinámica familiar que involucra la convivencia, la colaboración, hábitos, comunicación y organización familiar, entre otros; y proporcionará los materiales (de acuerdo a cada condición) a utilizar para el desarrollo del mismo y que coadyuve en la resolución de la situación de maltrato infantil, así mismo, informará que existirán etapas de evaluación durante el proceso de atención con la finalidad de observar el cumplimiento de los objetivos.
- Durante el desarrollo de las actividades de orientación del personal de intervención social con el papá, mamá y/o cuidadores, se tomarán en cuenta en todo momento, las opiniones y expresiones de los niños, niñas y/o adolescentes, y en la construcción de nuevas formas de relación familiar basadas en la equidad de género y el respeto a los derechos humanos, a través de las diferentes orientaciones sociales y familiares que se proporcionen durante el proceso.

## III.- CIERRE

- El personal de intervención en cada entrevista tomará en cuenta las condiciones emocionales, intelectuales, de madurez, higiene personal y del hogar; educativas, de salud, de socialización en el ámbito familiar, comunitario, educativo, evaluando los cambios en la atención y cuidados de la niña, niño y/o adolescente, considerando que el personal de intervención social es el facilitador que dará seguimiento puntual a la protección de sus derechos.
- Se agradece al papá, mamá y/o cuidadores, la confianza depositada para la realización de la entrevista, informándole de acuerdo al caso la posibilidad de continuar con otra(s) entrevistas en subsecuentes ocasiones con el propósito de concluir la investigación social y posterior seguimiento a través de las orientaciones sociales y familiares.

## ANEXO 9

### FORMATOS PARA LAS EVALUACIONES DE LAS ENTREVISTAS SOSTENIDAS CON LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

Durante el proceso de atención social se realizarán evaluaciones cualitativas, con el fin de que el personal de intervención observe el avance y cumplimiento de los objetivos planteados, así como, los cambios en las condiciones físicas, emocionales, intelectuales, de madurez, higiene personal, del hogar, de salud, de socialización en el ámbito familiar, comunitario y educativo, para determinar la necesidad de replantear las acciones sociales en beneficio de los niños, niñas y/o adolescentes.

Para la evaluación, se debe hacer un análisis en los contenidos de la información obtenida en las entrevistas de exploración y orientación realizadas, por ejemplo:

- ¿Cuáles eran las condiciones físicas, emocionales, intelectuales, de madurez, higiene personal, educativas, de salud, de socialización en el ámbito familiar y comunitario, del niño, niña y/o adolescente en la primera visita?
- En caso de que se haya detectado descuido, omisión o negligencia en atención a la salud del niño, niña o adolescente, a través de una constancia médica se verificarán los avances en el tratamiento médico correspondiente, considerando lo expresado por los mismos en las entrevistas.
- En caso de que se haya detectado descuido, omisión o negligencia en atención a la educación del niño, niña y/o adolescente, se verificarán los avances observando los materiales escolares (cuadernos, libros de texto, boleta de calificaciones; constancia escolar en ésta se refleja la asistencia, conducta, socialización y las sugerencias de los profesores).
- En caso de que se hayan detectado dificultades en la socialización en el ámbito familiar, comunitario y educativo se considerará lo expresado por los niños, niñas y/o adolescentes en las entrevistas, haciendo el comparativo con la entrevista inicial.

Se sugiere llevar a cabo procesos comparativos de lo expresado por los niños, niñas y/o adolescentes respecto a las preguntas ¿Cómo estás? y ¿Cómo te has sentido?, con la finalidad de valorar una modificación en los objetivos y atención en el aspecto emocional.

La información obtenida de la valoración realizada de la entrevista, deberá ser integradas a los expedientes correspondientes para ser incorporados al plan de intervención y diagnóstico social.

**ANEXO 10****CRITERIOS PARA EVALUAR LAS ENTREVISTAS SOSTENIDAS CON MADRES, PADRES Y/O CUIDADORES.**

En el proceso de atención social se realizarán evaluaciones cualitativas y cuantitativas, en las que el personal de intervención social y el personal de supervisión podrán observar el cumplimiento de los objetivos planteados, y los cambios ó resistencias al mismo por parte de las familias, en su caso replanteando acciones sociales en beneficio de los niños, niñas y/o adolescentes.

Se sugiere utilizar las preguntas iniciales durante el proceso de investigación social haciendo una comparación cualitativa en las entrevistas subsecuentes y de acuerdo a las orientaciones sociales y familiares brindadas.

**ANEXO 11****FORMATO DE SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA**

NOMBRE DE LA NIÑA, NIÑO O ADOLESCENTE	_____	EDAD	_____	SEXO	_____
	_____		_____		_____
	_____		_____		_____
	_____		_____		_____
DIRECCION	_____		DELEGACION	_____	
T.S. A CARGO	_____	N° DE REG.	_____	N° DE BENEFICIADOS	_____
NOMBRE DEL PADRE	_____				
NOMBRE DE LA MADRE	_____				
MOTIVO DE ATENCION	_____				
PRESUNTO RESPONSABLE	_____	HORA / FECHA	_____		

## ANEXO 12

### GUÍA PARA LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN CASO DE MALTRATO INFANTIL

La intervención psicológica será realizada previa solicitud del personal de intervención social y de supervisión, como parte de la intervención psicosocial con la finalidad de mejorar la dinámica familiar de los usuarios del servicio, en la que se podrá realizar una Impresión Psicológica y/o Atención Psicológica, según el caso.

Antes de realizar la primera sesión, el personal de intervención social y el de atención psicológica, deberán realizar una sesión de trabajo, con la finalidad de comentar la información relevante del caso a intervenir psicológicamente.

Antes de realizar la entrevista psicológica, el personal de intervención, le informa a la familia que es parte de la intervención/atención psicológica y que la primera entrevista se llevará a cabo con el padre, la madre y/o cuidadores, así como con las niñas, niños y/o adolescentes

Durante la primera sesión, el personal de atención psicológica, deberá de considerar el uso del lenguaje, de un manera clara, generando un ambiente de confianza, mostrar una posición de comprensión ante la información la cual transmitan los usuarios.

#### 1. IMPRESION PSICOLÓGICA.

Objetivo: identificar ciclos, actos, escena y pautas relacionales que comprueben la presencia de condiciones o indicadores de maltrato infantil dentro del sistema familiar, donde conviven niñas, niños y adolescentes.

En función de las diversas situaciones que haya identificado el personal de intervención como:

- Condiciones no favorables en los cuidados y atenciones de los niños, niñas y adolescentes, en las que no se identifican indicadores de algún tipo de maltrato infantil.
- Cuando exista poca claridad en las estrategias de crianza y que estas sean poco favorables para las niñas, niños y/o adolescentes de acuerdo su desarrollo.
- La presencia de constantes conflictos familiares, ya sea entre la pareja, los padres e hijos, donde se niega la existencia de algún tipo de maltrato infantil.
- Afectaciones en el estado emocional o conductual de las niñas, niños y/o adolescentes, en donde, el propio sistema familiar lo señale como preocupante.

#### DESARROLLO DE LA IMPRESIÓN PSICOLÓGICA

De acuerdo a la metodología del modelo Sistémico, en la impresión psicológica se pueden trabajar desde tres a hasta cinco sesiones, divididas en las siguientes fases.

**INICIO:** En la primera sesión, el terapeuta deberá de centrarse en generar un ambiente de confianza con los integrantes de la familia, por lo cual deberá hacer una presentación personal de forma breve, para después explorar en cada uno de los asistentes los siguientes aspectos:

- ¿Si llegaron con facilidad a la institución?
- ¿Cuántas veces han asistido?
- ¿Con quienes de los miembros de la familia, a platicado el personal de intervención social?
- ¿A qué se debe, su presencia en el Programa de Atención al Maltrato Infantil?

- ¿Cuándo se habla de maltrato infantil, a que se refieren?

**Encuadre:** Al final de la primera sesión, es importante precisar con los consultantes, aspectos como: tiempos de las conversaciones (sesiones), los horarios y programación de las sesiones subsecuentes, así como acordar las consideraciones a resolver si se falta a más de dos sesiones o si se presenta inasistencia.

Es importante que el terapeuta este pendiente de las emociones que pueda presentar cada uno de los asistentes, en el caso de los niños se observen ansiosos, llanto cuando contestan alguna pregunta, etc. Y si los adultos refieren que se encuentra en este estado, porque alguien de la familia, les comento: “el DIF se queda con los niños, las niñas, etc”.

Maniobra terapéutica: el terapeuta se encargara de clarificar o aclarar con todo el sistema familiar así como específicamente con los niños, las niñas y adolescentes, cuando asisten a terapia saldrán con sus familiares, nosotros como institución no nos quedamos con los niños, las niñas y adolescentes.

En el caso de los adultos si muestran una postura de la madre, el padre, los cuidadores y cuidadores en relación a negar, o enojarse en relación a la situación del reporte de maltrato infantil

Maniobra terapéutica: el terapeuta mostrara una postura de escucha y comprensión ante el enojo de los consultantes, es importante no confrontar o engancharse con el enojo, y aclarar que por eso se encuentran atendidos por profesionales que pueden apoyar a ellos y a los niños.

Para cerrar esta sesión, es recomendable reconocer a los miembros de la familia, su interés por asistir a la intervención psicológica: decirle “que habla bien de cada uno de los miembros de la familia y evidentemente de la propia familia, quienes son capaces de enfrentar problemas para llegar a una solución”.

## **INTERVENCIÓN Y ORIENTACIÓN:**

Durante esta etapa se comprende desde la segunda hasta la cuarta sesión, en las cuales se llevaran a cabo diferentes acciones por parte del psicoterapeuta: Elaboración del familiograma, Explorar el motivo de consulta (existencia de indicadores en el maltrato infantil)

Elaboración de familiograma:

- Exploración del sistema familiar, es decir quiénes son los padres, y/o los cuidadores, las actividades que realizar para el mantenimiento del hogar, que otras personas viven en la misma casa que los niños.
- Así mismo la indagación de las familias paterna y materna, los abuelos, los tíos y tías, cuál es tu actividad primordial, si están casados, viven cerca de donde vive la familia que se encuentra en entrevista.
- Curiosear como son las relaciones que tiene las niñas, niños y adolescentes que se refieren durante el reporte, tanto con los padres, madres, y/o sus cuidadores, para lo cual se pueden apoyar de las siguientes preguntas:
  - ¿Quiénes viven en casa?, ¿cuántos son?
  - ¿Cómo se llaman, qué edades tiene cada uno, que hacen, a que se dedican?
  - ¿Los hijos van a la escuela, que más hacen aparte de la escuela?
  - ¿Qué actividades realizan la madre, padre y/o cuidadores con la o las hijas o hijos?
  - ¿Cómo es la relación que tienen los hijos, las hijas, con la madre, el padre, la abuela, el abuelo, los tíos, tías, con los primos y las primas?
  - ¿Si existe alguien con quien se lleven mejor los niños, las niñas y los adolescentes?

- ¿Si creen los niños, las niñas y los adolescentes, dentro de casa alguien con quien no se lleven bien?

Motivo de Consulta (explorar indicadores del maltrato infantil):

- Exploración de los indicadores o antecedentes señalados por el personal de intervención social, que originaron el motivo de atención, o en caso de que no exista una claridad sobre los índices de algún tipo de maltrato infantil, es de importancia que los cuestionamientos estén dirigidos a la identificación de la vulnerabilidad de los niños, niñas y adolescentes ante los tipos de maltrato infantil.

Durante esta fase, es factibles realizar cuestionamientos a las hijas e hijos, y si fuese el caso solicitar a los adultos, autorización para conversar con hijos e hijas de manera individual, o como grupo de hermanos.

Se pueden auxiliar del siguiente grupo de cuestionamientos:

Para madres, padres, y/o cuidadores

- ¿Que decía el reporte en relación al maltrato infantil
- ¿Cuál es su opinión sobre el contenido del reporte
- ¿Cómo le hacen para el cuidado de sus hijos?
- ¿Quienes les apoyan en caso de atender y/o cuidar a los hijos e hijas
- ¿Cómo está siendo este rol que desempeñan como padres?
- ¿Qué paso si los hijos e hijas no obedecen?
- ¿qué estrategias emplean para corregir a los hijos e hijas?
- ¿Si estos métodos les han dado resultados?
- ¿Cuáles son los métodos de mayor rigor que han empleado?

Para los niños, las niñas y adolescentes: en este caso es recomendable que la elaboración de los cuestionamientos al subsistema fraterno (hermanos), se debe emplear un lenguaje, accesible, claro, a quienes se les va preguntar:

- ¿Si están dando cuenta que sucede en su casa?
- ¿Qué creen que paso para que una trabajadora social fuera a su casa?
- ¿Si ellos han podido platicar con la trabajadora social?
- ¿Cómo de que han platicado con ella?
- ¿Cómo reaccionaron el papa, la mamá o los cuidadores después de la visita de la trabajadora social?
- ¿Qué piensan o les han dicho del DIF?
- ¿Van a la escuela, después que hacen?
- ¿Si tienen que ayudar en casa, que les piden su que padres que hagan?
- ¿A pasado algo si no lo llegan hacer, o como se ponen ellos?

- ¿Llegan gritarles o los regañan, que más pasa?
- ¿Ha pasado, que los castigan por qué no hacen cosas?
- ¿De qué manera los castigan, o varias formas?
- ¿Alguna ocasión ha pasado que les han pegado?
- ¿Con les han pegado, que utilizando para pegarles?
- ¿Quién más les pega o los grita en casa?

Del estado emocional

- ¿Qué siente cuando les gritan?
- ¿Qué pasa con ustedes cuando les gritan?
- ¿Quién los apoya si ven que les gritan?
- ¿Quién los apoya si ven que les pegan?

#### **CIERRE:**

En la quinta sesión, se presentará a la familia atendida la impresión psicológica obtenida de las cuatro sesiones anteriores; el terapeuta realizará un resumen general de las condiciones identificadas en la dinámica y estructura familiar en relación a la situación del maltrato infantil o si fuese su caso a otras problemáticas si fue el caso, es responsabilidad del terapeuta señalar las rutas de intervención en función de las situaciones observadas o encontradas dentro del sistema familiar.

El terapeuta realizará un cierre de la intervención, informando a la familia respecto a las acciones que deberán de considerarse para una atención:

- Después de haber identificado los siguientes aspectos que estén relacionados al maltrato infantil, hacer mención a los adultos de la familia si requieren de la atención psicológica, ya sea como padres y/o cuidadores, como familia, de manera individual, ya sea para los niños o para los adultos, con la intención que generar un cambio en la dinámica familiar ante la problemática del maltrato infantil.
- Hacer mención que el personal de intervención social tendrá la información del diagnóstico psicológico para en su caso elabore su plan de acción para la atención social familiar y si fuese necesario apoye en la canalización con otros sistemas de salud, o instancias especializadas para la atención de los niños, las niñas, los adolescentes, padres y/o cuidadores.

La información obtenida en las sesiones, así como la impresión psicológica (Anexo) de cada caso, serán integradas a los expedientes correspondientes para la consulta del personal de intervención social, para ser incorporados al plan de intervención y diagnóstico social.

#### **2. TRATAMIENTO PSICOLOGICO.**

Derivado de los datos obtenidos durante el proceso de intervención social, en los cuales se haya identificado antecedentes que confirmen la existencia de prácticas violentas de crianza y/o educación hacia las niñas, niños o adolescentes, se solicita este servicio, con el objetivo de explorar la dinámica y estructura familiar, favoreciendo cambios en el funcionamiento del sistema familiar, así como clarificar los roles parentales para que generen estrategias de buen trato.

En este tipo de intervención, el terapeuta se centrará en identificar y modificar aspectos que afectan la dinámica familiar, así como generar en los integrantes de la familia la necesidad de ser atendidos, favoreciendo con ello un cambio en el funcionamiento de su sistema familiar, así como en los mecanismos que puedan estar generando condiciones de violencia o cualquier situación que ponga al descubierto condiciones de vulnerabilidad o algún tipo de riesgo en la integridad física y/o mental de las niñas, niños y/o adolescentes. Por lo general, el tratamiento psicológico, se origina por:

- Existencia de indicadores de violencia familiar en padres, madres y/o cuidadores de las niñas, niños y/o adolescentes; terapeuta podrá de manera enunciativa, más no limitativa, realizará los siguientes cuestionamientos:
  - ¿Existen problemáticas en su entorno familiar, por los cuales se haya percatado que no controla sus emociones?
  - ¿Cuándo se presenta una discusión con su pareja o algún miembro de su familia ¿está presente su hijo?
  - ¿Tiene su pareja cambios bruscos de humor o se comporta distinto, como si fuera otra persona?
- Identificación de patrones generacionales y/o culturales de violencia en la dinámica familiar, los cuales se manifiestan principalmente en la relación de los padres hacia los hijos, justificada como una condición natural en la estructura familiar; terapeuta podrá de manera enunciativa, más no limitativa, realizará los siguientes cuestionamientos:
  - ¿Durante su infancia, era visto como algo “normal” y cotidiano que se le agrediera de forma verbal o física como una forma de corregir su conducta?, ahora que es un adulto ¿qué piensa de estas agresiones que vivió de niña(o)?
  - ¿Se ha dado cuenta que utiliza los mismos castigos o correctivos que a usted le imponían sus padres?
  - ¿A su consideración, estas técnicas utilizadas por sus padres, para corregir su conducta dieron resultado?, de no ser así ¿Por qué utilizarlas ahora en su hija(o)?
  - ¿Cree usted que el uso de la agresión física, es la mejor herramienta para corregir conductas en su hija(o)?
- Claras problemáticas en el manejo de normas, límites, educación y crianza de los hijos, las cuales vulneran el desarrollo físico o emocional de los niños que la viven; se sugiere que el terapeuta realice cuestionamientos como:
  - ¿Al señalarle algún límite a su hija(o), este responde a sus indicaciones de forma favorable?
  - ¿Existen acuerdos claros entre las personas que establecen las normas?
  - ¿Existe manipulación por parte de su hija(o), para lograr sus deseos?
- Alteraciones en el estado emocional o conductual de las niñas, niños y/o adolescentes que impactan en la dinámica familiar, generándose episodios de agresión los cuales alteran sus estado físico y/o mental; se sugiere que el terapeuta realice cuestionamientos como:
  - ¿Su hija(o) manipula para conseguir lo que quiere?
  - ¿Su hija(o) ha hecho algo de forma intencional para hacerle daño a alguien?
  - ¿Se enfada o pierde el control si las cosas no son como quiere?

## **DESARROLLO DEL TRATAMIENTO PSICOLOGICO**

De acuerdo a la metodología del modelo Sistémico, en la atención psicológica se pueden manejar de diez a dieciocho sesiones, divididas en las siguiente fases.

**INICIO:** En la primera sesión se recibe a los miembros de la familia, y se aplica la entrevista de encuadre, en donde el terapeuta se presentará formalmente a los integrantes de la familia y explica de forma clara el tiempo que durarán las sesiones, los días y horarios de programación de las sesiones subsecuentes, así como acordar las consideraciones a resolver si se falta a más de dos sesiones o si se presentan inasistencias. Es importante que el terapeuta establezca desde esta sesión, una relación de cordialidad, de respeto y buena comunicación con la familia, en especial con los niños, niñas y adolescentes, a fin de crear un ambiente de comodidad, confianza y participación, reduciendo la tensión que presenten los mismos.

Posterior a esta acción, se expondrá a la familia el motivo de consulta de acuerdo a los indicadores identificados en la intervención social, con el objetivo de delimitar el abordaje terapéutico, así como informar y orientar a los miembros de la familia, respecto a la intervención psicológica y manejo del tratamiento a las problemáticas identificadas.

Es recomendable reconocer a los miembros de la familia su participación en el tratamiento y la importancia de llegar a su conclusión; manejar con claridad la calendarización de citas, así como el orden en que será citado cada miembro ya sea en forma individual o familiar.

Los datos obtenidos durante todo el proceso del tratamiento psicológico, se deberán registrar e integrar a los expedientes correspondientes.

**INTERVENCIÓN Y TRATAMIENTO:** Esta fase comprende de la segunda hasta la décimo séptima sesión, en las cuales se exploran de los siguientes rubros:

- Estructura familiar: Se determina el origen de la familia, identificación y manejo de roles, jerarquías, descripción de las relaciones existentes entre sus integrantes, etc.
- Alianzas-Coaliciones, las alianzas se refieren a la unión de dos o más personas para obtener un beneficio sin dañar a otro; y las coaliciones son la unión de dos o más personas para dañar a otra. En este sentido, el identificar estos dos factores dentro de la dinámica familiar, facilitará de detección de indicadores de maltrato hacia alguno de sus integrantes.
- Límites claros, rígidos o difusos: los límites están constituidos por las reglas que definen a una familia, quiénes participan y de qué manera lo hacen. Los límites al interior del sistema familiar se establecen entre los subsistemas familiares ya sea individual, conyugal, parental; pueden ser de tres tipos: Claros que definen las reglas de interacción con precisión; Difusos que no definen las reglas de interacción con precisión y caracterizan a las familias con miembros muy dependientes entre sí y; Rígidos que definen interacciones en las que los miembros de la familia son independientes.
- Problemáticas en la familia de origen y/o extensa: en este aspecto se determinan aquellas condiciones familiares que ocasionan conflictos entre los miembros de la familia y los integrantes de sus familias de origen, generando con ello una disfuncionalidad en su estructura.
- Situación o condición del presunto maltrato infantil: donde se explora de forma directa indicadores o antecedentes que den cuenta de condiciones que vulneran el desarrollo de las niñas, niños y/o adolescentes, que integran a la familia motivo de intervención. En este aspecto, se deben clarificar sus orígenes y posibles causas, con el objetivo de determinar el proceso por el cual se puede erradicar estas condiciones en las familias atendidas.

La información obtenida en las sesiones, así como la impresión psicológica de cada caso, serán integradas a los expedientes correspondientes para la consulta del personal de intervención social, para ser incorporados al plan de intervención y diagnóstico social.

## INTERVENCIÓN CON NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES.

En las sesiones el personal de intervención psicológica, explicará al padre, madre y/o cuidador que forma parte de la atención psicológica, realizar sesiones terapéuticas con los niños, niñas y/o adolescentes, por lo que les solicitará la autorización para que las sesiones se realicen sin su presencia, agradeciendo su colaboración para el desarrollo de las mismas.

El terapeuta deberá manejar las sesiones con las niñas, niños y/o adolescentes brindándoles un espacio de confianza y seguridad, para facilitar la expresión de sus emociones y puntos de vista, para que puedan relatar sus vivencias dentro de la dinámica familiar. En la medida que se genere un ambiente de calidez y confianza, se sugiere que el terapeuta realice cuestionamientos como:

- ¿Podríamos platicar sobre tu familia? ¿Cuántas personas integran tu familia?
- ¿Hay algo que no te guste, en tu familia?
- ¿Quién es la persona que más grita en tu casa? ¿y la que se enoja más?
- ¿Cuándo haces algo que no “debías hacer”, que pasa?
- En ocasiones cuando nos “portamos mal” se nos castiga o regaña, ¿a ti te castigan o regañan? ¿Quién te regaña más? ¿Quién te castiga más?
- ¿Me podrías explicar cómo es un castigo y cómo es un regaño?
- ¿Cuántas veces te han regañado o castigado en estos días?
- ¿Me podrías decir el por qué te regañan o castigan?
- ¿Sólo a ti te regañan o castigan?
- Cuando te castigan ¿Cómo es el castigo?
- ¿Alguna vez te han pegado?
- ¿Qué fue lo que pasó para que te pegaran?
- ¿Cómo te sentiste después? ¿Cómo crees que se sintió la persona que te lastimó?

Por lo general, los niños de entre 4 y 7 años de edad, les resulta menos estresante expresar y reproducir los hechos que no desean narrar, por lo que mediante actividades lúdicas o a través de expresiones gráficas se les puede motivar a hacerlo; es recomendable tener a la mano materiales didácticos que faciliten la comunicación entre terapeuta y paciente. El terapeuta durante las sesiones debe:

- Mantener una actitud de tranquilidad e interés.
- Usar palabras sencillas que permitan que las niñas, niños y/o adolescentes describan los acontecimientos, desde su propia interpretación.
- Usar preguntas sencillas que permitan a las niñas, niños y/o adolescentes puedan expresar detalles de su dinámica y estructura familiar.
- Explicar que el recordar “cosas” tristes es desagradable, pero que al conversar o hablar de esas “cosas” es importante, ya que sirve para ayudarse a sí mismo y para que otras personas ayuden a que ya no duelan.

- Aclararle que no es responsable ni culpable de lo que esté pasando en su familia y que nadie lo va a castigar por hablar al respecto.
- Preguntar cómo se siente, observando el lenguaje no verbal.

En el caso de las niñas, niños y/o adolescentes de entre 8 y 16 años de edad, se recomienda usar un lenguaje sin tecnicismos, directo y que contenga modismos de su vida cotidiana, lo que facilitará que exprese, entienda y comprender mejor su estado emocional en la sesión.

### **INTERVENCIÓN CON PADRES, MADRES Y/O CUIDADORES DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y/O ADOLESCENTES**

Se debe iniciar la sesión, notificándoles el motivo de la tratamiento psicológico, si se realizarán intervenciones a nivel familiar, individual o en las dos modalidades; así como la periodicidad de la sesiones. El terapeuta tiene que dirigir adecuadamente la sesión recurriendo a una serie de destrezas comunicativas para ganarse la confianza del usuario y conseguir el objetivo de la sesión.

Para un mejor manejo de la sesiones, se deberán contemplar el contenido y la dirección de cada sesión realizada. El contenido hace referencia a los temas y preguntas que manejará el terapeuta en la misma; la dirección se refiere a los temas, preguntas y forma en que el terapeuta presenta el contenido; por ejemplo: ¿Cómo formula las preguntas en la sesión, cuándo escucha y cuándo debe intervenir, cómo dirigir de forma sutil la conversación.

**CIERRE:** En la sesión dieciocho, se presentará a la familia atendida la evaluación final del tratamiento psicológico, obtenido durante las sesiones desarrolladas con los integrantes de la familia; el terapeuta realizará un resumen general de las condiciones identificadas en la dinámica y estructura familiar, así como las modificaciones en cada uno de sus integrantes, y de ser el caso las rutas subsecuentes de intervención. Es recomendable que los miembros de la familia manifiesten de forma general su experiencia durante el proceso, esto permitirá al terapeuta identificar si los integrantes de la familia presentan avance o estancamiento en su estructura respecto a la solicitud hecha por el personal de intervención social. El terapeuta realizará un cierre cordial, informándoles que se proporcionará la información de la culminación del tratamiento al personal de trabajos social.

### **EVALUACIÓN PSICOLÓGICA**

La evaluación está compuesta por tres ejes:

**1) ANÁLISIS DESCRIPTIVO:** incluye la exploración inicial, identificación de problemas, secuencias de cada problema, desarrollo de cada problema y esquema narrativo del caso, variables de la persona y del contexto de las condiciones por las que generaron las problemáticas identificadas.

**2) ANÁLISIS FUNCIONAL Y FORMULACIÓN CLÍNICA:** El análisis funcional y formulación clínica incluye las primeras hipótesis, las hipótesis de trabajo.

**3) DIAGNÓSTICO:** en este eje se desarrolla el diagnóstico así como las rutas de intervención para su atención, tanto a nivel familiar como a nivel individual.

El objetivo de un tratamiento psicológico se basa en la identificación y modificación de las conductas, emociones y/o estados mentales de los integrantes de la familia.

La evaluación final de la intervención se integrará en las últimas sesiones de la intervención psicológica, ya que es en donde se determina si se presentaron modificaciones significativas en la dinámica y estructura familiar, así como en las conductas y estados emocionales de sus integrantes.

**ANEXO 13****AVISO DE INASISTENCIA Y CANCELACIÓN**

**T.S.  
ADSCRITA AL ÁREA DE  
ATENCIÓN AL MALTRATO INFANTIL  
PRESENTE.**

Por este medio le informo que \_\_\_\_\_(nombre de la persona o familia)\_\_\_\_\_, no se presentó a la cita programada, el día \_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año en curso. Por lo que se reprograma su segunda cita para el día \_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del presente año.

Lo anterior, a fin de que notifique a la familia, que en caso de no presentarse a esta última, se cancelará el servicio, lo cual le será informado a Usted en su oportunidad por esta misma vía.

**A T E N T A M E N T E**

\_\_\_\_\_  
**NOMBRE Y FIRMA DEL PSICÓLOGO (A) ASIGNADO (A)**

## ANEXO 14

### GUÍA DE ENTREVISTA PARA HOMBRES QUE EJERCEN VIOLENCIA EN EL ÁMBITO FAMILIAR

Previo a la entrevista el personal de intervención psicológica le informa al usuario que la atención que le será proporcionada forma parte de la intervención social que se está realizando en el Servicio de Atención al Maltrato Infantil.

La entrevista se realiza utilizando un lenguaje amable, cálido y focalizado con el cual se promueva el análisis y la autoreflexión.

En la primera entrevista el personal de intervención psicológica explorará la perspectiva del usuario respecto a la problemática familiar por la cual fue derivado a este servicio, indagando principalmente sus ejercicios de violencia.

Cabe destacar que el trabajo dentro de este servicio se desarrolla entendiendo la violencia bajo las siguientes premisas: la violencia son ciclos y espirales que engendran más violencia; en este Sistema patriarcal, todos los hombres ejercen violencia; toda la violencia es algo aprendido y en la misma forma podemos aprender respuestas no violentas; todos hemos actuado con violencia en un momento u otro, **pero todos somos capaces de actuar sin violencia; la no violencia es un proceso creativo y activo que requiere compromiso y disciplina.**

La entrevista consta de tres fases:

- I. **INICIO** esta fase tiene como finalidad establecer el rapport, reglas y acuerdos para el proceso de atención, así como, las expectativas en torno al tratamiento.
- II. **DESARROLLO** en esta fase se profundiza en el objetivo general de la entrevista, lo cual permitirá indagar en las ideas que tiene en torno a la violencia.
- III. **CIERRE** en esta fase se plantea el establecimiento de objetivos de atención terapéutica así como la necesidad del usuario de reconocer y responsabilizarse de sus ejercicios de violencia (Se busca que el usuario no deposite en diversas personas la responsabilidad de sus acciones por ejemplo: golpea a su esposa y se justifica argumentando que ella lo provoca por qué no hace la comida a buena hora).

**INICIO:** Se sugiere que el personal de intervención inicie la entrevista al tenor siguiente:

- Hola... buen día! Mi nombre es.... Soy el Psicólogo responsable de brindarle la atención. Formo parte del Servicio de Atención para el Crecimiento y Desarrollo Personal desde la No violencia, la Equidad y el Buentrato. Este Servicio tiene como objetivo proporcionar una atención reeducativa que permita el reconocimiento y la responsabilización de los diferentes tipos de violencia contra las mujeres ya sea niñas, adolescentes o adultas.
- Es importante que usted se presente de manera puntual y con disposición, ya que eso permite que vaya resolviendo la problemática familiar por la que esta aquí. El proceso de atención consta de dos momentos, en principio el servicio es individual y posteriormente será derivado a un proceso grupal.

El tiempo de atención es de seis meses aproximadamente, en los cuales tendrá que acudir una vez a la semana, 60 minutos en atención individual y 120 minutos en proceso grupal.

Terminada esta presentación se plantean las siguientes preguntas.

- ¿Usted conocía esta información?
- ¿Qué expectativas tiene de este proceso ?

**DESARROLLO** el personal de intervención tendrá que dar continuidad a la entrevista desarrollándose al siguiente tenor

- ¿Cuál fue el último acto de violencia?
- ¿Cuál fue el acto de violencia más agudo que recuerda?
- ¿Cuál fue el primer acto de violencia?
- ¿Cuándo fue el último, penúltimo y antepenúltimo consumo de alcohol, o alguna otra sustancia psicoactiva?
- ¿Cuenta con antecedentes penales?
- ¿Conoce de alguna tipo de arte marcial?
- ¿Ha acudido a algún proceso de atención psicológica o psiquiátrica?
- ¿Tiene identificada alguna disfunción en su vida erótica?
- Si es afirmativa, ¿Ha sido atendida, dónde y cuánto tiempo?
- Existen antecedentes de violencia en su familia de origen.

Es importante la lectura constante del lenguaje verbal y no verbal, sobre todo con la finalidad de reconocer si el usuario ha sido receptivo en el mensaje que se plantea.

**CIERRE** al término de la entrevista se sugiere realizar el siguiente cuestionamiento, a fin de que a partir del mismo se establezcan los objetivos de la atención terapéutica:

- ¿Con la información que ha compartido así como la que ha escuchado, podría definir un objetivo que le interesa cumplir en este espacio de atención?

Se cierra la entrevista agradeciendo la participación y la puntualidad en su proceso.

Esta información será recabada en el formato “Entrevista Psicológica”, el cual permitirá además condensar los siguientes rubros:

- Tipos y Modalidades de la Violencia.
- Examen Mental.
- Impresión Diagnóstica.
- Objetivos Terapéuticos.

## **GUÍA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA SUBSECUENTE PARA HOMBRES QUE EJERCEN VIOLENCIA EN EL ÁMBITO FAMILIAR**

En la primera entrevista el personal de intervención psicológica establece los objetivos de intervención, los que serán desarrollados mediante sesiones terapéuticas, agradeciendo al usuario su colaboración para el desarrollo de la misma.

En las sesiones se utilizará un lenguaje amable, cálido y focalizado con el cual se promoverá el análisis y la autoreflexión, mediante técnicas lúdico-vivenciales que permitan el desarrollo de nociones y habilidades para la resolución no violenta de conflictos.

La entrevista consta de:

**I.-INICIO.** Esta fase tiene como finalidad establecer el rapport (preguntándole al usuario ¿Cómo está?, ¿Le fue fácil trasladarse? ¿Viene de trabajar? Etc.), informándole al usuario el tema a tratar en la sesión de acuerdo al diagnóstico y a los objetivos que se plantearon en la entrevista inicial.

**II.-DESARROLLO.** En esta fase el personal de intervención establece tiempos y pausas utilizando sus destrezas y habilidades, con la finalidad de facilitar la expresión de sus ideas, lo cual permitirá identificar un concepto claro de violencia, tipos, modalidades, ciclo de la violencia, sistema sexo género etc.

**III.-CIERRE.** En esta fase se establecen conclusiones generales de la sesión, además de generar puntos a tratar en su siguiente sesión terapéutica.

### **I.- INICIO**

- El personal de intervención, informará de los objetivos y el tema a tratar durante la sesión, explorará la percepción que tiene el usuario en relación a la primera entrevista observando en todo momento el lenguaje no verbal con la finalidad de reconocer si el usuario ha sido receptivo en el mensaje que se plantea, se sugieren los siguientes cuestionamientos:
  1. ¿Cómo se sintió en la sesión pasada?
  2. ¿Qué fue lo más significativo que recuerda de la sesión pasada?

### **II.- FASE INTERMEDIA (DESARROLLO)**

1. El personal de intervención psicológica deberá continuar la entrevista al tenor siguiente:
  - ¿Podría usted definir qué entiende por violencia?
  - ¿Cuáles considera usted que son los tipos de violencia?
  - El personal de intervención psicológica explicará el tema, proporcionará los materiales a utilizar para el desarrollo del mismo e informará que existirán etapas de evaluación durante el proceso de atención con la finalidad de observar el cumplimiento de los objetivos.
2. Durante el desarrollo de la sesión el personal de intervención recabará las opiniones y expresiones de los usuarios en relación al tema, promoviendo en todo momento el reconocimiento y responsabilidad de los ejercicios de violencia, para permitir así el establecimiento de una mejor dinámica familiar.

### **III.- CIERRE**

- El personal de intervención deberá cerrar la entrevista al tenor siguiente:
  1. ¿Qué le pareció significativo el día de hoy?

2. ¿De qué manera cree que puede emplear lo tratado en esta sesión en su vida diaria?
3. ¿Qué compromisos podría establecer en su vida diaria?
4. ¿Qué compromisos podría establecer en beneficio de su familia?

### **EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN TERAPEUTICA A HOMBRES QUE EJERCEN VIOLENCIA**

En el proceso de atención se realizarán evaluaciones cualitativas, en las que el personal de intervención psicológica podrá observar el cumplimiento de los objetivos planteados y los cambios en las condiciones cognitivas, emocionales, y conductuales en torno al reconocimiento y responsabilidad en los ejercicios de violencia, lo cual permitirá generar estrategias creativas y noviolentas para la resolución de conflictos.

Se analizarán los registros de las observaciones realizadas en las sesiones de atención, los siguientes cuestionamientos guiarán el análisis del caso, recomendando que no sean expuestos de manera directa al usuario:

1. ¿Hace comentarios devaluatorios o insultos, respecto a apariencia física o costumbres de su pareja, hijos, hijas o compañeros de trabajo?
2. ¿Restringe o busca controlar las amistades y contactos familiares que su pareja tiene?
3. ¿Busca influir de manera directa en las acciones de su pareja (con quién tiene que relacionarse, cómo aprovecha su tiempo, cómo debe de comportarse o realizar acciones específicas), a sus pensamientos (decisiones) y en cierta medida, cómo debe de sentirse respecto a una situación?
4. ¿Intimida o amenaza de daño hacia su pareja o hacia algún familiar?
5. ¿Muestra indiferencia respecto a la educación de los hijos, hijas o la realización de proyectos en común, y el cumplimiento de acuerdos?
6. ¿Demuestra chantaje como una forma de manipular situaciones específicas?
7. ¿Toma decisiones que le corresponden a su pareja?
8. ¿Le resta importancia a los eventos o circunstancias que le ocurren a su pareja?
9. ¿Tiene peleas con desconocidos en la calle?
10. ¿Revisa los mensajes de celular de la pareja (Invade espacios privados a fin de obtener información: celular, redes sociales, cuestiona a amistades, familiares)
11. ¿Deja la obligación y deber del cuidado de los hijos, hijas a su pareja?
12. ¿Ha apretado o presionado a su pareja con algún objeto o con alguna parte de su cuerpo (puede ser patadas, golpes con las manos, un codazo etc.)?
13. ¿En alguna ocasión a inmovilizado, amarrado, encerrado o privado de su libertad a su pareja?
14. ¿Ha lastimado a su pareja al tener relaciones sexuales, con la intención de dañarla, someterla o castigarla, aun cuando ella no quería, se resistía o haya dicho que no?
15. ¿Ha roto en presencia de su pareja (vidrios, espejos, clóset, etc.) o pateado violentamente algún objeto?
16. ¿Culpa a su pareja de alguna disfuncionalidad sexual, diciéndole que ella no es bella, atractiva, sensual, o sexualmente competente?

17. ¿Compara a su pareja desfavorablemente con alguna otra pareja que haya tenido, o con alguna otra mujer?
18. ¿Ha acosado o castigado a su pareja, cuando ella está enferma, indispuesta o no está de acuerdo, solo porque se considera que es el “hombre de la casa”?
19. ¿Ha referido que el dinero que gana es solo de usted y no de la pareja?
20. ¿Amenaza con, “ya no le dar el gasto”?
21. ¿Refiere que es usted el que paga todo en la casa (luz, tel., gas, etc.?)
22. ¿Cuándo ella solicita el apoyo con los quehaceres de la casa, se enoja refiriendo que "Usted trabaja"?
23. ¿Oculta a su pareja a cuánto ascienden sus ingresos?

El personal de intervención psicológica deberá realizar un estudio comparativo entre los planteamientos de la entrevista inicial y las subsecuentes sesiones terapéuticas, a fin de poder determinar si se están cumpliendo los objetivos terapéuticos planteados al inicio del proceso, en caso de que los resultados no sean favorable se deberán replantear nuevos objetivos en las áreas en que se presente dificultad de avance.

**ANEXO 15  
SOLICITUD DE ATENCIÓN PEDAGÓGICA**

Ficha de identificación

T.S. Responsable _____	Fecha de recepción _____
Familia _____	Nº. de Exp. _____
Nombre del niña/ niño (s) _____	Edad (es) _____
Nombre de la madre _____	Edad _____
Nombre del padre _____	Edad _____
Tutor responsable _____	Edad _____
Nº de beneficiarios _____	Delegación _____

Servicio que solicita

Valoración Psicopedagógica			Orientaciones Psicopedagógicas	
Nombre del Paciente (s):	Edad		Límites	( )
	años	meses	Comunicación	( )
			Autoestima	( )
			Valores	( )
			Sexualidad infantil	( )
			Padres divorciados	( )
			padres adoptivos	( )
			Programa completo	( )

Motivo de la intervención

---



---



---

Problemática central detectada

Maltrato físico ( )      Maltrato psicológico ( )      Maltrato verbal ( )      Omisión de cuidados ( )

Otro: \_\_\_\_\_

## ANEXO 16

### **GUÍA PARA LA ATENCIÓN PEDAGÓGICA EN CASOS DE MALTRATO INFANTIL, PARA LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES, ASÍ COMO, PARA LA MADRE, PADRE Y/O CUIDADORES.**

La intervención psicopedagógica será realizada previa solicitud del personal de intervención social, como parte del tratamiento social, con la finalidad de mejorar las dinámicas familiares, en la que se podrán realizar sesiones de Orientación

Pedagógica y/o Valoración Psicopedagógica, según el caso.

Previo a la realización de las sesiones pedagógicas y/o valoración psicopedagógica, el personal de intervención informará por escrito a las familias atendidas, las fechas programadas para la realización de las sesiones y/o evaluaciones, ya sea para la asistencia de padre, madre y/o cuidadores; o para las niñas, niños y/o adolescentes.

Tanto para las sesiones de Orientación Pedagógica y/o Valoración Psicopedagógica, se deberá utilizar un lenguaje amable y claro, una sonrisa cordial, con el propósito de generar confianza, ya que de esa forma será más factible que el padre, madre y/o cuidador, así como las niñas, niños y/o adolescentes, comprendan la información que el profesional de pedagogía les transmita.

#### **2. ORIENTACIÓN PEDAGÓGICA.**

El personal de intervención social solicitará las sesiones de Orientaciones Pedagógicas, cuando identifique en una familia:

- Inadecuado manejo de técnicas de crianza, por parte de padre, madre y/o cuidadores, originadas por cuestiones culturales o transmitidas generacionalmente y que no ponen en riesgo la integridad física o mental de las niñas, niños y/o adolescentes.
- Inadecuado manejo de límites y normas por parte de padre, madre y/o cuidadores, originadas por cuestiones culturales o transmitidas generacionalmente y que no ponen en riesgo la integridad física o mental de las niñas, niños y/o adolescentes.
- Deficiente comunicación entre los miembros de la familia, el cual origina disfuncionalidad para enfrentar problemáticas cotidianas, dificultando su solución.
- Alteraciones en el estado emocional o conductual de las niñas, niños y/o adolescentes, que impactan en la dinámica familiar.

#### **DESARROLLO DE LAS ORIENTACIONES PEDAGOGICAS**

Derivado de los datos obtenidos por el personal de intervención social del servicio de Atención al Maltrato Infantil, el personal de pedagogía programará un total de cuatro sesiones por cada tema de las Orientaciones Pedagógicas, de dos horas de duración cada una. Las Orientaciones Pedagógicas se aplicarán tanto a los padres, madres y/o cuidadores; como a las niñas, niños y/o adolescentes.

#### **ORIENTACIONES DIRIGIDAS A PADRES, MADRES Y/O CUIDADORES**

Esta actividad permite que los padres, madres y/o cuidadores, identifiquen la violencia que ejercen en la crianza y educación hacia sus hijos e hijas; por lo que, las dinámicas de juego y la retroalimentación es el medio por el cual se les facilitará establecer nuevas formas de relación familiar y/o convivencia, con las personas que están a su cuidado.

**I. INICIO.** Al inicio de la primera sesión, el personal de pedagogía se presentará y dará la bienvenida a los asistentes utilizando un lenguaje amable y claro, una sonrisa cordial, con el propósito de generar confianza, propiciando un ambiente de seguridad e informará a los asistentes, la temática de la Orientación Pedagógica familiar a trabajar (Límites en la familia, Comunicación familiar, Autoestima, Valores, Padres divorciados o separados y Sexualidad infantil), así como el objetivo del tema a trabajar.

Posteriormente el personal de pedagogía en conjunto con los asistentes, elaborarán un encuadre de trabajo, es decir, los compromisos y derechos que tendrá cada participante, los cuales deberán respetarse en las sesiones de trabajo; lo anterior, a fin de favorecer durante su estancia, la participación de los asistentes, motivándolos a la reflexión respecto a la implementación de alternativas que eviten conductas violentas hacia sus hija(o)s, propiciando con ello una comunicación asertiva en busca del respeto a los derechos de las niñas, niños y/o adolescentes.

**II. FASE INTERMEDIA (DESARROLLO).** En todas las sesiones, se fundamentará la intervención desde una aplicación grupal, desarrollando en cada una, dinámicas y actividades vivenciales, en las que los asistentes, identifiquen las prácticas con las que han manejado las normas, límites, jerarquías, roles y comunicación en su dinámica familiar y en especial hacia las niñas, niños y/o adolescentes; al mismo tiempo, se plantearán nuevas habilidades de crianza y educación con las que se estructurará en los asistentes, el principio de interés superior del niño, a fin de fomentar e instalar en las relaciones familiares y sociales la importancia y compromiso que esto implica, facilitando con ello el desarrollo de una cultura más igualitaria y respetuosa de los derechos de todas las personas.

Para el desarrollo de las sesiones, se utilizará un proceso metodológico dentro de la modalidad lúdico-explicativo-vivencial, utilizando dinámicas de juego como herramienta principal así como materiales didácticos, en donde el personal de pedagogía deberá dar instrucciones específicas en cada tema a tratar, para lograr el propósito de coadyuvar en la desestructuralización del maltrato infantil.

Esta actividad busca despertar los sentimientos de cada uno de los asistentes, por lo que de manera enunciativa, más no limitativa, se realizarán las siguientes preguntas en cada sesión:

- ¿Cómo se sienten?
- ¿Qué sentimientos se despertaron en ustedes?
- ¿Cómo podrían expresarlos hacia sí mismos?
- ¿Podrían expresarlos en su familia?

Estas prácticas, permiten que los asistentes hablen abiertamente de sus sentimientos, sin temor a la crítica o la descalificación, facilitando se exterioricen sentimientos básicos como: amor, tristeza, alegría, enojo y miedo; para posteriormente, transformarlos en procesos racionales que favorezcan la modificación de patrones de conducta violentos.

El personal de pedagogía, deberá facilitar que todos los asistentes participen, buscando con esto que cada uno manifieste, desde su propia experiencia, lo que las dinámicas le representan, observando si se produjo una motivación al modificar su estructura familiar.

Para el cierre de esta fase se deberá solicitar a los asistentes, que mencionen cómo podrían manejar ahora los sentimientos que se manifiestan en los miembros de su familia, así como la forma que los expresan, subrayando que este manejo deber ser evitando las prácticas violentas que venían utilizando con sus hijas e hijos.

Al respecto, de manera enunciativa, más no limitativa, se realizarán las siguientes preguntas:

- ¿Qué podemos hacer con los sentimientos que notaron: guardarlos, expresarlos, ignorarlos, darles importancia?
- ¿Cambiará nuestra forma de comportarnos y expresarnos, si aprendemos a expresar nuestros sentimientos?
- ¿Para qué les sirve saber identificar y expresar sus sentimientos?
- ¿Cómo podemos ayudar a nuestros hija(o)s para que identifiquen y expresen sus sentimientos?
- ¿En qué o como se beneficiaría su familia, si todos aprenden a identificar y manejar sus sentimientos?

**III. CIERRE.** Concluida la sesión de los diferentes temas, el personal de pedagogía, les pedirá a los padres, madres y/o cuidadores formen un círculo a fin que todos los asistentes participen y expresen su opinión respecto a las temáticas y actividades realizadas. En este espacio se busca generar un ambiente de concientización a las conductas que cada participante exploró y manifestó, en referencia a las niñas, niños y/o adolescentes, con el objetivo de reforzar la implementación de nuevas habilidades en su crianza y educación, así como una vinculación que permita el establecimiento de una cultura de equidad, tolerancia y respeto de los Derechos de las niñas, niños y adolescentes en la dinámica familiar.

Al respecto, de manera enunciativa, más no limitativa, se realizarán las siguientes preguntas:

- ¿Qué les deja como aprendizaje el trabajo realizado durante las sesiones?
- ¿Qué fue lo que más les agrado del trabajo que realizamos?
- ¿Qué mensaje podrían dejar al grupo, después de haber vivenciado las dinámicas realizadas?
- ¿Consideran importante que lo que han experimentado, podrían comunicarlo a sus hijas e hijos?

Para cerrar, se agradece la participación e interés al haber asistido a la Orientación Pedagógica correspondiente a la temática programada (la cual puede ser: Límites en la familia, Comunicación familiar, Autoestima, Valores, Padres divorciados o separados, Sexualidad infantil).

### **ORIENTACIONES DIRIGIDAS A NIÑAS, NIÑOS Y/O ADOLESCENTES.**

**I. INCIO.** Al inicio de la primera sesión el personal de pedagogía se presentará, dará la bienvenida a las niñas, niños y/o adolescentes utilizando un lenguaje amable y claro, una sonrisa cordial, con el propósito de generar confianza, propiciando un ambiente de seguridad e informará la temática de la Orientación Pedagógica a trabajar (la cual puede ser: Límites en la familia, Comunicación familiar, Autoestima, Valores, Padres divorciados o separados, Sexualidad infantil), así como el objetivo de cada tema. Se les informará que el lugar en donde se desarrollaran las sesiones, es un espacio de ellos y para ellos, que podrán expresar lo que deseen siempre y cuando lo hagan con respeto, a fin de generar mayor confianza en las niñas, niños y adolescentes que asistan a las sesiones. Es recomendable, manejar el siguiente mensaje:

- “Todo lo que se comente en el grupo será información confidencial, esto quiere decir, que lo que expresemos en este espacio, no saldrá de este lugar; así también, se respetará a quien por algún motivo no quiera expresarse. Esto se hace para que se sientan en confianza, protegidos, seguros y con ganas de participar”.

Al respecto, de manera enunciativa, más no limitativa, se realizarán las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se sienten al estar en el DIF-DF?
- ¿Qué saben del DIF-DF?
- ¿Tienen alguna idea del porque están en el DIF-DF?
- ¿Saben que es lo que vamos a trabajar en el tiempo que estemos juntos?

Posteriormente, el personal de pedagogía en conjunto con las niñas, niños y/o adolescentes elaborarán el encuadre de trabajo, es decir, los compromisos y derechos que tendrá cada uno, los cuales deberán respetarse en las sesiones de trabajo.

**II. FASE INTERMEDIA (DESARROLLO).** El personal de pedagogía impartirá los temas y dinámicas de la orientación programada y dirigida a las niñas, niños y/o adolescentes. Deberá generar un ambiente cordial y de participación entre los asistentes, con la finalidad de que se sientan en confianza, protegidos, seguros y con ganas de participar. Para el desarrollo de las sesiones, se utilizará un proceso metodológico dentro de la modalidad lúdico-explicativo-vivencial, utilizando dinámicas de juego como herramienta principal así como materiales didácticos, en los cuales, una vez realizada la actividad se deberá dirigir una explicación clara, precisa y objetiva en referencia a los temas señalados.

Posteriormente se debe aclarar y puntualizar a las niñas, niños y/o adolescentes que todo lo que se trabaje y exprese en este espacio, será manejado únicamente por ellos mismos y el personal de pedagogía, ya que uno de los objetivos que tiene el DIF-DF con las niñas, niños y/o adolescentes, es respetar sus derechos.

Se sugiere realizar las siguientes preguntas:

- ¿Cómo están?
- ¿Cómo se han sentido?
- ¿Han notado algún cambio en la forma en que manejan lo que sienten y piensan?
- ¿Cómo podrían mejorar su forma de expresarse?
- ¿La forma de manejar sus sentimientos ha cambiado?
- ¿Se han dado cuenta de algún cambio en su forma de comunicarse con los demás?
- ¿Hay alguna persona con la que se relacionen y no han visto cambios en su forma de convivir con ellas?
- ¿Han observado algún cambio en las actitudes con sus padres, madres y/o cuidadores?

**III. CIERRE.** Concluida la sesión de los diferentes temas, el personal de pedagogía, solicitará a las niñas, niños y/o adolescentes que formen un círculo a fin que todos los que participen, expresen su opinión respecto a las temáticas y actividades realizadas. En este espacio se deberá retroalimentar la información sobre cada tema trabajado, fomentando el respeto de sus Derechos en su dinámica familiar.

De manera enunciativa, más no limitativa, se realizarán las siguientes preguntas:

- ¿Qué aprendieron durante las sesiones de trabajo?
- ¿Qué fue lo que más les agrado?
- ¿En sus propias palabras, qué podrías decir del trabajo que hicimos juntos?
- ¿Creen importante, comunicar a sus padres, madres o personas que los cuidan, algo de lo que trabajamos?

Así mismo, se debe agradecer el haber participado en la Orientación Pedagógica correspondiente a la temática programada (la cual puede ser: Límites en la familia, Comunicación familiar, Autoestima, Valores, Padres divorciados o separados, Sexualidad infantil).

Al concluir la aplicación, el personal de pedagogía elaborará un informe en el cual se integrarán los datos obtenidos en cada una de las intervenciones realizadas, de acuerdo a la aplicación de cuestionarios de entrada y de salida.

Se notificará al personal de intervención social las modificaciones positivas o negativas observadas durante el proceso de aplicación por parte de los asistentes adultos o niñas, niños o adolescentes.

### **3. VALORACIONES PSICOPEDAGOGICAS DIRIGIDAS A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES**

El personal de pedagogía, a petición del personal de intervención social, evaluará a las niñas, niños y adolescentes identificados en el proceso de intervención social con posibles alteraciones en su desarrollo académico en referencia su etapa de desarrollo, y que puede alterar su estado afectivo, emocional y/o biológico (bajo rendimiento escolar, problemas de conducta, atraso en referencia a la etapa de desarrollo); así como el manejo e implementación de la disciplina-control por parte de sus padres, madres o cuidadores, respecto a la en la educación y formación de los hijos.

**I. INICIO.** Es importante explicar a las niñas, niños y/o adolescentes en qué consisten las pruebas psicológicas que de forma individual les serán aplicadas. Se deberá programar un espacio físico en el cual la aplicación se desarrolle sin distractores, que pueden alterar los resultados de la prueba. Las instrucciones deberán ser claras, directas y considerando un lenguaje de acuerdo a la edad de las niñas, niños y/o adolescentes a evaluar.

**II. FASE INTERMEDIA (DESARROLLO).** Se deberán aplicar pruebas proyectivas y de coeficiente intelectual, con el propósito de identificar el estado emocional y de nivel de desarrollo de cada niña, niño y/o adolescente. Antes de la aplicación el personal de pedagogía, deberá proporcionar de manera sencilla las instrucciones pertinentes para resolver los cuestionamientos de cada prueba a aplicar; posteriormente se limitará a observar y registrar la presencia de factores que alteren su resultado, evitando en todo momento interactuar con las niñas, niños y/o adolescentes.

**III. CIERRE.** Concluida la aplicación de la o las pruebas aplicadas, el personal de pedagogía, realizará un análisis de resultados, observando las puntuaciones marcadas en cada prueba dentro de un rango normal o superior; y posteriormente en las que haya obtenido bajas calificaciones para realizar el comparativo de la información para la construcción del diagnóstico.

El personal de pedagogía, notificará al personal de intervención social los resultados obtenidos durante la aplicación de los instrumentos utilizados, realizando las recomendaciones que considere pertinentes para la atención de las niñas, niños y /o adolescentes.

## ANEXO 17

**FORMATOS DE CONSULTA DE ENTRADA PARA ORIENTACIÓN PSICOPEDAGÓGICA FAMILIAR, PARA LA MADRE, PADRE Y/O CUIDADORES**

Sexo:		Mujer <input type="radio"/>			Hombre <input type="radio"/>	
Edad en años cumplidos	De 18 a 30 ( )	De 31 a 40 ( )	De 41 a 50 ( )	Mayor de 50 ( )		
Ocupación	Empleado (a) ( )	Ambulante ( )	Oficio ( )	Empleada domestica ( )		
	Obrero (a) ( )	Estudiante ( )	Ama de casa ( )	Otro ( )		
	Técnico (a) ( )	Fuerzas armadas, protección y vigilancia ( )	Desempleado (a) ( )	¿Cuál?		
Escolaridad	Primaria ( )	Secundaria ( )	Bachillerato o técnico ( )	Profesional ( )	Ninguna ( )	
Delegación donde vive						
¿Con cuales familiares adultos viven su hijo o hija? Mamá( ) Papá( ) Padrastro o Madrastra( ) Abuela o abuelo( ) Hermana o hermano( ) Tía o tío( )						
Sus hijos en edad escolar ¿asisten a la escuela? Si( ) No( ) No todos( )						

**1.- ¿Qué hace? Cuándo sus hijos e hijas no le obedecen o se portan mal**

Los ignora	SI	NO	Negocia con ellos	SI	NO
Platica con ellos			Los amenaza		
Les dice groserías			Insiste en el dialogo		
Escucha sus motivos			Los zarandea		
Les pega con la mano ( )			De otra forma		
Con algún objeto( )			¿Cuál?		

**2.- Es necesario gritar o amenazar a su hijo o hija ¿cuándo no entiende con palabras?**

Si ( ) No ( ) A veces ( ) ¿En qué momento?

**3.- ¿Cuándo llega a recurrir al maltrato con sus hijos o hijas lo hace para?**

Que entiendan	Que no lo vuelvan a hacer
Que aprendan	Que sepan quién manda
Que obedezcan	Otra razón ( ) ¿Cuál?

**4.- ¿Cómo se siente después de maltratar a sus hijos e hijas?**

Culpable	Enojado(a)
Avergonzado(a)	Desahogado(a)
Satisfecho(a)	Confundido(a)
Arrepentido(a)	Orgullosos (a)
Tranquilo(a)	Triste
Otro ( ) ¿Cuál?	

**5.- Actualmente, ¿cuáles son las razones por las que maltrata a sus hijos e hijas?**

Desesperación	Problemas económicos	
Problemas de pareja	La forma de ser del hijo o hija	
Problemas de salud	Otras ( ) ¿Cuáles?	
Ninguna		

**6.- ¿Qué hace después de haber ejercido maltrato a sus hijo (as)?**

Pide perdón	Acepta que maltrata	
Le compra algo	Busca ayuda	
No hace nada	Otras ( ) ¿Cuáles?	

**7.- ¿Cuál fue el trato que dieron sus padres para educarlo?**

Le golpeaban	Platicaban con usted	
Le escuchaban	Le humillaban	
Le ridiculizaban	Le aceptaban como era	
Otro ( ) ¿Cuál?		

**8.- ¿Qué acciones realizaría para mejorar las relaciones con sus hijos e hijas para darles un trato diferente?**

Aceptar que maltrata	Platicar con alguien de confianza ¿Quién?	
Recibir información	Asistir a talleres u orientaciones	
Recibir orientación	Otro ¿Cuál?	
Recibir orientación profesional (psicología, trabajo social)		

**GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN**

## ANEXO 18

## FORMATOS DE CONSULTA DE SALIDA PARA LAS NIÑAS, NIÑOS O ADOLESCENTES

Sexo:		Mujer <input type="radio"/>		Hombre <input type="radio"/>	
Edad en años cumplidos	De 18 a 30 ( )		De 31 a 40 ( )		De 41 a 50 ( )
Ocupación	Empleado (a) ( )	Ambulante ( )	Oficio ( )		Empleada doméstica ( )
	Obrero (a) ( )	Estudiante ( )	Ama de casa ( )		Otro ( )
	Técnico (a) ( )	Fuerzas armadas, protección y vigilancia ( )	Desempleado (a) ( )		¿Cuál?
Escolaridad	Primaria ( )	Secundaria ( )	Bachillerato o técnico ( )	Profesional ( )	Ninguna ( )
Delegación donde vive					
¿Con cuales familiares adultos viven su hijo o hija? Mamá( ) Papá( ) Padrastro o Madrastra( ) Abuela o abuelo( ) Hermana o hermano( ) Tía o tío( )					
Sus hijos en edad escolar ¿asisten a la escuela? Si( ) No( ) No todos( )					
Numero de sesiones a las que asistió: _____					

## Después de haber acudido a las sesiones de Orientación Familiar

## 1.- Cuando sus hijos e hijas no le obedecen o se portan mal ¿Qué hace?

Los ignora	SI	NO	Negocia con ellos	SI	NO
Platica con ellos			Los amenaza		
Les dice groserías			Insiste en el dialogo		
Escucha sus motivos			Los zarandea		
Les "pega" con la mano ( ) Con algún objeto( )			De otra forma ¿Cuál?		

## 2.- Cuando su hijo o hija no entiende con palabras ¿es necesario gritarle o amenazarlo?

Si ( ) No ( ) A veces ( ) ¿En qué momento?

## 3.- ¿Cuándo corrige a sus hijos o hijas lo hace para?

Que entiendan		Que no lo vuelvan a hacer	
Que aprendan		Que sepan quién manda	
Que obedezcan		Otra razón ( ) ¿Cuál?	

**4.- ¿Cómo se siente después de corregir a sus hijos e hijas? (Puede escoger más de una opción)**

Culpable	Enojado(a)	
Avergonzado(a)	Desahogado(a)	
Satisfecho(a)	Confundido(a)	
Arrepentido(a)	Orgullosa (a)	
Tranquilo(a)	Triste	
Otro ( ) ¿Cuál?		

**5.- ¿Cuáles son las razones por las que insulta, “pega”, ignora o amenaza a sus hijos e hijas?**

Desesperación	Problemas económicos	
Problemas de pareja	La forma de ser del hijo o hija	
Problemas de salud	Otras ( ) ¿Cuáles?	
Ninguna		

**6.- Actualmente ¿Qué hace después de corregir a su (s) hijo (as)?**

Pide perdón	Acepta que maltrata	
Le compra algo	Busca ayuda	
No hace nada	Otras ( ) ¿Cuáles?	

**7.- ¿Cómo podría mejorar las relaciones con sus hijos e hijas para darles un trato diferente?**

Aceptando que maltrata	Platicando con alguien	
Recibiendo información	Asistiendo a talleres u orientaciones	
Recibiendo orientación	Recibir orientación profesional (psicología, trabajo social)	
Otro ( ) ¿Cuál?		

**GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN**

---