



**Universidad Nacional Autónoma de México**

=====  
=====  
=====  
Facultad de Estudios Superiores Zaragoza



“COADYUVANCIA Y PSICOLOGÍA EN LAS FUNCIONES  
DE LA PROCURACIÓN DE JUSTICIA”

INFORME FINAL DE SERVICIO SOCIAL

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

***CARMEN BERENICE MORALES NAVA***

DIRECTOR DEL TRABAJO: LIC. JOSÉ ALBERTO MONTAÑO ÁLVAREZ.



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

# ÍNDICE

Pág.

Introducción.....	3
<b>CAP. 1 ESTRUCTURA DE LA SUBPROCURADURÍA DE DERECHOS HUMANOS, ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD</b>	
1.1 Antecedentes.....	7
1.2 Áreas de atención.....	11
<b>CAP. 2 INTERVENCIÓN EN CRISIS</b>	
2.1 Principales Representantes.....	16
2.2 Primera ayuda psicológica: intervención de primer orden.....	16
2.2.1 Componentes de la primera ayuda psicológica.....	17
2.2.2 Hacer contacto psicológico.....	18
2.2.3 Examinar las dimensiones del problema.....	18
2.2.4 Explorar las soluciones posibles.....	19
2.2.5 Ayudar a tomar una acción concreta.....	19
2.2.6 Seguimiento.....	20
<b>CAP. 3 ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA A VÍCTIMAS DEL DELITO Y EL PROGRAMA NIÑOTEL- PGR</b>	
3.1 Lineamientos básicos acerca de la manera de abordar a las víctimas de la delincuencia.....	23
3.2 Principales necesidades de las víctimas.....	25
3.2.1 Necesidad de las víctimas de sentirse seguras.....	25
3.2.2 Necesidad de las víctimas de expresar sus emociones.....	26
3.2.3 Necesidad de las víctimas de saber lo que vendrá después de cometido el delito.....	28
3.3 El Programa Niñotel PGR.....	29
<b>CAP. 4 PROGRAMA DE APOYO PSICOLÓGICO A FAMILIARES DE PERSONAS EXTRAVIADAS, SUSTRAÍDAS O AUSENTES</b>	
4.1 El drama de robo de niños.....	45
4.2 Recomendaciones para evitar el extravío de los hijos.....	47
4.3 El chat un medio de seducción infantil.....	49
<b>CAP. 5 ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b>	
5.1 Objetivos.....	52
5.1.1 Metas y objetivos de la carrera de Psicología.....	53
5.1.2 Objetivos De La Institución.....	53
5.1.3 Objetivos Generales Del Programa Del Servicio Social De La Carrera De Psicología.....	54
5.2 Problemática y propósitos.....	55
5.3 Actividades desarrolladas.....	55
5.3.1 Población atendida.....	56
5.3.2 Funciones Profesionales.....	61
5.4 Resultados.....	61
5.5 Análisis.....	70
5.6 Conclusiones y sugerencias.....	71
Anexos.....	75
Bibliografía.....	85

## **Resumen**

El presente informe aborda la terapia de intervención en crisis de primera instancia. El servicio social fue realizado en la Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad, que pertenece a la Procuraduría General de la República, en un horario de 4 a 8 de la tarde, de lunes a viernes, atendiendo a la comunidad en general que presenta un estado de crisis manifestando: angustia, llanto, coraje, tristeza, preocupación; las principales funciones profesionales realizadas fueron: Brindar apoyo psicológico, orientar de acuerdo a las alternativas de atención, elaborar un reporte detallado de cada caso, etc. La problemática fue: ¿Cómo coadyuvar desde el punto de vista psicológico a las víctimas y ofendidos del delito, así como a los familiares de las personas extraviadas, sustraídas o ausentes que acuden a la Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad en situación de crisis? El propósito fue proporcionar los primeros auxilios psicológicos, realizando un contacto psicológico, analizando las dimensiones del problema, sondeando las posibles soluciones, así como asistiendo en la ejecución de los pasos concretos.

## **Introducción**

La importancia de elaborar y dar a conocer el informe de servicio social denominado “Coadyuvancia y Psicología en las Funciones de la Procuración de Justicia” se debe a que actualmente dentro de las actividades que realiza el psicólogo, una de las más importantes y de mayor atención actualmente, es la intervención en crisis, la cual se vive día a día en el trabajo que se lleva a cabo en la Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad, donde se ve a la comunidad enfrentándose a situaciones para las cuales no está preparada como la desaparición de un hijo, un divorcio, violencia intrafamiliar, asaltos, entre muchos otras, las cuales durante el servicio social se hicieron presentes y es precisamente aquí donde la Psicología entra a formar parte fundamental para que las personas afronten dichas situaciones, coadyuvando en la orientación que se les brinda junto con otros profesionales en materia legal, médica y social.

En el servicio social el modelo que se lleva a cabo en el área de Servicios a la Comunidad para atender a las personas que acuden a solicitar algún servicio es el modelo de atención integral que

consiste en un equipo multidisciplinario conformado por agentes del ministerio público federal, trabajadores sociales, médicos y desde luego psicólogos. Éstos últimos son quienes atienden en primera instancia a las personas, para lo cual se lleva a cabo el modelo de intervención en crisis, propuesto por la Institución, posteriormente se procede a brindar los servicios que requiera la persona, de acuerdo a lo establecido por la Subprocuraduría. Para efectos de este informe de servicio social, lo primero que hay que hacer es delimitar lo que se entiende por crisis. Una crisis es una combinación de situaciones de riesgo en la vida de una persona que coinciden con su desorganización psicológica y necesidad de ayuda. Representa tanto el peligro de una mayor vulnerabilidad al trastorno mental como la oportunidad para el desarrollo de la persona. La rapidez de los proceso de cambio social resultante del desarrollo económico, la industrialización y la urbanización, tiene profundos efectos sobre la estructura de las comunidades, el funcionamiento de las familias y el bienestar psicológico de los individuos. La soledad, la depresión, el abuso, los asaltos y la pérdida del sentido de la vida son sólo algunas de las diversas crisis a las que está expuesta la persona en la sociedad. Es por ello que la Subprocuraduría por medio del servicio social brinda la oportunidad a las personas para que reciban el apoyo psicológico que necesitan.

Por último es conveniente identificar claramente que es la coadyuvancia, pues bien, el término coadyuvancia viene del termino coadyuvar que significa cooperar, contribuir, asistir, colaborar, participar, intervenir, ayudar. Por su parte la Psicología es el estudio científico del comportamiento y de los procesos mentales. El termino <<Psicología>> proviene de las palabras griegas psyche (alma) y logos (estudio) y revela que la definición, en sus orígenes, se refería al estudio del alma más tarde, de la mente (Papalia, 1998). Por lo tanto, la Psicología estudia el comportamiento humano, la conducta. Le interesa el comportamiento criminal como cualquier otro comportamiento. La moderna Psicología, trata de explicar el proceso de adquisición de ciertos modelos de conducta, identificando los factores y variables que lo refuerzan.

Es por ello que en el área de Servicios a la Comunidad la Psicología, por medio del modelo de intervención en crisis le brinda a las personas que están en una situación de crisis acceder como primera medida a personas o instancias que le permitan una ayuda y comprensión de lo que está pasando, además le permite a la persona reevaluar la forma la forma en que está mirando lo que pasó, le permite aprender a manejar los sentimientos y pensamientos la nueva situación en términos de que pueda sacar el mejor provecho a la situación, apoyando a la persona a resolver de manera exitosa una crisis, de esta manera la persona aprende nuevos caminos para salir adelante, por todo esto como prestador del servicio social se tiene una gran responsabilidad en la medida en

que debe formarse a los psicólogos de una forma integral para poder atender este tipo de situaciones, ya que nuestro medio social inmediato así lo exige, por lo que sería importante que se contemple la incorporación del tema en el Plan de Estudios de la Carrera pues las actividades profesionales requeridas en la Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad no siempre son abordadas en los temas revisados cuando se cursa la carrera.

## Capítulo 1

*“La felicidad humana generalmente no se logra con grandes golpes de suerte, que pueden ocurrir pocas veces, sino con pequeñas cosas que ocurren todos los días”*

*Benjamín Franklin*

# CAPÍTULO 1

## ESTRUCTURA DE LA SUBPROCURADURÍA DE DERECHOS HUMANOS, ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD

### 1.1 Antecedentes

La Subprocuraduría surge desde hace aproximadamente 12 años con una Oficina de Protección a Derechos Humanos, esta oficina lo que hacía era recibir las quejas que se tramitaban a través de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Esta Oficina de Derechos Humanos fue pasando por diferentes áreas de la institución, pero es hasta la llegada del Procurador Macedo de la Concha, que se le da toda la relevancia que merece el tema, por lo que antes de la creación de la Subprocuraduría, era una Dirección General que dependía directamente del Procurador General de la República. Posteriormente el Procurador, a efecto de elevarlo a un rango como el que se merece el tema, decidió que esta área se ocupara del tema de derechos humanos a nivel de Subprocuraduría, pero además, se le sumaron dos funciones muy importantes, que era la de las víctimas del delito, que está generada en la Constitución como una obligación para nuestra institución, para el Ministerio Público de la Federación y también un área que ya existía, que es la de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad. Esta dirección general que también dependía directamente del Procurador, ahora queda bajo la Subprocuraduría. Entonces, continua realizando las funciones que ya venía haciendo de promoción y protección a derechos humanos, pero ahora, sumada al tema de víctimas y un servicio a la comunidad mucho más intensivo. De tal manera, de acercarse a la población y brindarle otro servicio que ahora se lleva a cabo de manera coordinada y de manera más puntual. La idea de tener una oficina de derechos humanos en todas las delegaciones, es también para recepcionar de la población aquellas quejas de primera mano y poderles dar el seguimiento y la atención debida. Esa es una de las actividades torales de la Subprocuraduría. También la Comisión Nacional de los Derechos Humanos ha descentralizado sus funciones, actualmente se trabaja con ellos de manera coordinada, las quejas pueden venir a través de la propia Comisión Nacional o directamente a la Subprocuraduría. En ambos casos, la idea es darle una atención inmediata y cumplirle a la población.



El día 13 de Julio de 2004, se llevó a cabo la inauguración del edificio de la Subprocuraduría de Derechos Humanos. Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad, en las instalaciones de la Institución ubicadas en Av. Paseo de la Reforma 72 Colonia Guerrero C.P 06300. Delegación Cuauhtémoc. D.F. Por el Licenciado Rafael Macedo de la Concha, Procurador General de la República, en presencia del Licenciado Vicente Fox Quesada, Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos (2000-2006).

Para dar cumplimiento al mandato constitucional contenido en el apartado b) del Artículo 102 Constitucional, en el rubro de Derechos Humanos, al inicio de la administración del Presidente, el Lic. Vicente Fox Quesada, la Procuraduría General de la República interpretando y cumpliendo con sus directivas, implementó acciones concretas orientadas a fomentar la cultura de los derechos humanos, atención a víctimas del delito y servicios a la comunidad, promoviendo dentro del nuevo Reglamento de la Ley Orgánica de la institución, que se elevara a rango de Subprocuraduría, la Dirección General de Derechos Humanos.

Las instalaciones son sobrias, funcionales, dignas para servir a La comunidad, sobre todo, lo que se busca es que, al ingresar a las instalaciones las personas encuentren el calor, la calidez y, desde luego, la atención que merecen cuando son víctimas de un delito. Son 4 mil metros cuadrados de área útil, es un edificio con tecnología de punta y modernas oficinas, similares a las que ya hay prácticamente en todo el país. La modernización de la institución ha sido tarea fundamental. Son instalaciones que, precisamente, reestructuran, pero además, fortalecen y le dan cimiento permanente a la vida de la Procuraduría General de la República.

Esta nueva infraestructura es de gran importancia para que la Subprocuraduría de Derechos Humanos pueda desempeñar sus funciones con éxito. Son instalaciones modernas, transparentes, eficientes, abiertas a la ciudadanía, simbolizan el nuevo rostro en materia de procuración de justicia. De manera gradual, pero consistente, se ha remplazado viejas prácticas para adoptar un modelo de justicia que promueva un nuevo acercamiento con el ciudadano.

Es un modelo inspirado en relaciones horizontales, en la confianza y la corresponsabilidad. La apertura de las nuevas oficinas de la Subprocuraduría es un retrato del nuevo rostro que vemos día con día en la procuración de justicia. Se inaugura la otra cara de la justicia: la que se preocupa por la protección de los derechos humanos y la atención a las víctimas de la delincuencia.

Se da a conocer las medidas que la Procuraduría está desarrollando para apoyar a las víctimas del delito y sus familiares. En este rubro, se hace un reconocimiento al Consejo de Participación Ciudadana, la Casa de Atención a Víctimas, el Registro Nacional que se pone en marcha es, precisamente, el esfuerzo que con corresponsabilidad ciudadana se está realizando. Esta Casa reúne a un grupo de expertos en la materia para atención a víctimas. Además la Secretaría de Salud apoya con especialistas en diversos rubros, este grupo de expertos podrá ya estar iniciando sus trabajos. En la inteligencia que hoy las víctimas que vienen a la Subprocuraduría son atendidas y son canalizadas, y se hace un seguimiento puntual de los casos que se sean, que haya respuesta por parte de las instituciones a sus reclamos legítimos.

Una medida sin precedente en este contexto, constituye este Programa Nacional de Atención a Víctimas del Delito. se conforma de un Registro Nacional que constituye una base de datos la más importante en México sobre víctimas, así como los delitos que han padecido y la atención que se les brindará y que se les brinda ya. Por todo lo anterior es que se ha elaborado un Manual en el cual se sintetiza la filosofía de la Procuraduría, sus directrices, sus objetivos y sus valores.

Este Manual está a disposición del personal de la institución. Con él se orienta para brindar la atención adecuada a la ciudadanía, se pretende que la atención a las víctimas del delito sea una actividad profesional y con la sensibilidad necesaria para proteger la integridad física, psicológica y emocional de las víctimas del delito.

Finalmente, el Programa de Atención a Víctimas se complementa con un Centro Nacional de Atención a Víctimas del Secuestro. En este Centro se les dará a las personas: atención médica, asistencia jurídica y se ofrecerá también apoyo para promover la reparación del daño. Como su nombre lo indica, el Centro tendrá alcance nacional. Se trata de que todos aquellos que requieran de sus servicios en el interior del país, puedan acudir al Centro con libertad para solicitar ayuda. No permitiremos que quienes han sido víctimas de la delincuencia enfrenten solos el dolor. Su pena es nuestra responsabilidad. Siempre que exista una víctima, ahí estará abierta, extendida la mano de la Procuraduría General de la República.

A la par de las acciones de apoyo hacia las víctimas del delito se esta también promoviendo una auténtica cultura de legalidad, una cultura de apego a las normas y de prevención del delito. En la Procuraduría se valora la trascendencia de las campañas preventivas y se tiene la convicción de que una sociedad más y mejor informada, abrirá la puerta para la consolidación de una nación con

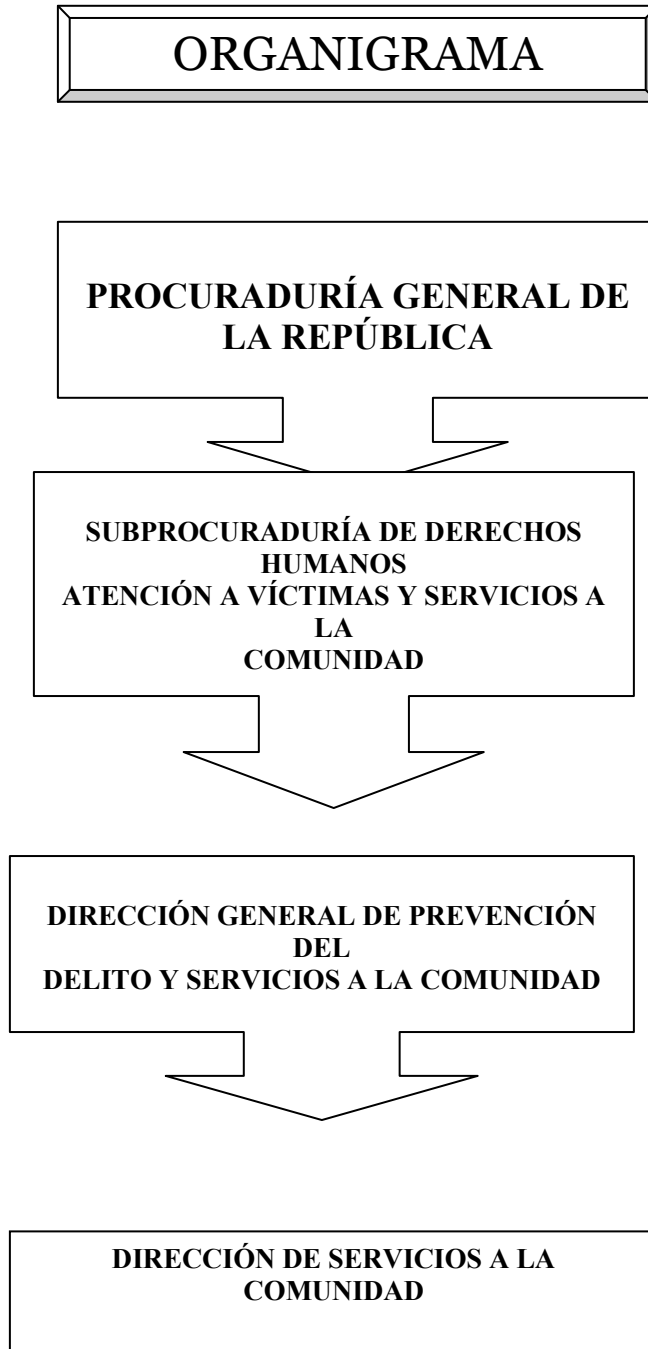
mayor justicia, con mayor seguridad, con más libertades ejercidas responsablemente, con más derechos y con más igualdad. Los tiempos de democracia que viven los mexicanos han hecho de la protección de los derechos humanos nuestro modelo de procuración de justicia; no se tolera ni se tolerará que ningún servidor público violente los derechos de los mexicanos. La Subprocuraduría es responsable de sus acciones, de su actuación y es responsable de que aquellos que se aparten de su deber vayan y cumplan y reciban la sanción que la ley les debe aplicar por haberse apartado de su responsabilidad.

No más violaciones a los derechos de los mexicanos y menos por un miembro que pertenezca a la Procuraduría General de la República. Esta es la cultura responsable de los servidores públicos de la institución. En el Plan Nacional de Desarrollo se establece la obligación de procurar justicia con pleno respeto a los derechos humanos, Con dicha Comisión se actúa directamente, se tiene un enlace permanente y se trabaja ante cualquier duda o queja que realice algún ciudadano. En ese momento se actúa, no se espera que lo resuelvan o que vengan otro tipo de desatenciones, la institución actúa de inmediato. Hoy la Procuraduría General de la República trabaja con gran estímulo en la protección de los derechos humanos y así lo seguirá haciendo. Este es el nuevo paradigma de procuración de justicia en nuestro país.

Esta inauguración, el Programa de Atención a Víctimas, así como la puesta en marcha del Centro Nacional de Información, son medidas concretas, eficaces, que responden al reclamo ciudadano de mayor seguridad; son medidas que contribuyen con el programa del Gobierno Federal para combatir la delincuencia y recuperar la paz y la seguridad para las familias.

Con estas medidas se hace incapié en el reclamo social de mayor seguridad en las calles y en los hogares; así como la demanda ciudadana de justicia, la Procuraduría General de la República, a través de la Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad extiende su apoyo a todos, a todos los ciudadanos, y con hechos y, desde luego, con acciones, confirma su firme compromiso de construir una nueva relación con la sociedad, una relación donde impere la corresponsabilidad y la confianza. Una relación que lleve a un estadio de mayores libertades y derechos, una relación que ayude a cristalizar los programas a favor de la justicia y que contribuya en la consolidación de un verdadero estado democrático de derecho en México.

1.2 Áreas de atención



## CATÁLOGO DE SERVICIOS AL PÚBLICO

- Orientación legal.
- Orientación social.
- Registro al programa de apoyo a familiares de personas extraviadas o ausentes.
- . Recepción de informes confidenciales sobre delitos federales.
- Recepción de informes confidenciales sobre explotación sexual comercial infantil.
- Apoyo a familiares de personas detenidas, familiares o representantes legales.
- Atención a personas detenidas.
- Comparecencia de los agentes del ministerio público de la federación a la comunidad.
- Derivación de adictos a tratamiento.
- Apoyo psicológico.
- Trabajo social.
- Visitas guiadas.
- Información sobre vehículos recuperados.
- Campañas de divulgación para prevenir el delito y la farmacodependencia.
- Coordinar la realización de actividades deportivas, recreativas y culturales.
- Formación de agentes preventivos, en materia de prevención del delito y la farmacodependencia.
- Proporcionar información para prevenir delitos federales y la farmacodependencia ([www.pgr.gob.mx](http://www.pgr.gob.mx)).

## **ÁREA DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD**

- **Apoyos Sociales:**
  - Apoyo Psicológico
  - Trabajo Social
  
- **Programa Especial:**
  - Apoyo a familiares de personas extraviadas, sustraídas o ausentes
  
- **Programa “Niñotel-PGR”:**
  - Recepción de informes confidenciales sobre prostitución y pornografía infantil
  
- **Programa Nacional de Registro de Vehículos Recuperados**

Las personas son canalizadas a la Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad, por medio de los Convenios de Colaboración que existen entre la PGR por lo que se involucran las siguientes instituciones de cada entidad:

- La Procuraduría General de Justicia.  
(CAPEA)
- El Sistema para Desarrollo Integral de la Familia.
- La Secretaría de Salud.
- La Secretaría de Seguridad Pública.
- La Secretaría de Desarrollo Social.
- La Secretaría de Educación.
- La Secretaría de Gobierno.
- El Instituto de las Mujeres.
- El Instituto de Psiquiatría.
- Organizaciones de la sociedad civil especializadas en proporcionar algunos de los servicios que las víctimas de delitos requieren.
- Instituciones académicas de educación superior públicas o privadas.
- Colegios de profesionistas.
- La Comisión de Derechos Humanos.
- Prestadores de servicios de salud privados.
- Voluntariado.

(Propuesta de Modelo de atención integral e interinstitucional a Víctimas de Delitos. 2006. PGR. Documento de uso interno).

## **Capítulo 2**

*“La mayor sabiduría que existe es conocerse a uno mismo”  
Galileo Galilei*



## **CAPÍTULO 2 INTERVENCIÓN EN CRISIS**

El modelo de atención propuesto por la institución es el modelo de intervención en crisis de primera instancia. Se lleva a cabo por los Psicólogos en el área de Servicios a la Comunidad. Durante la realización del servicio social, se implementó debido a que es el que se adecua a las necesidades inmediatas de las personas que acuden en situación de crisis.

### **2.1 Principales representantes**

El origen de la moderna intervención en crisis remonta a los trabajos de Eric Lindemann y sus colaboradores, posteriormente Gerald Caplan, fue el primero en concebir la trascendencia de las crisis vitales en la psicopatología de los adultos. Su psiquiatría preventiva y su enfoque sobre la intervención temprana para procurar el crecimiento positivo y aminorar el riesgo de un deterioro psicológico, lo condujeron a un énfasis de la conducta en salud mental (Slaikeu, 1998).

### **2.2 Primera ayuda psicológica: intervención de primer orden**

Las intervenciones de primer orden son de carácter breve, y las puede proporcionar cualquier persona que ayuda a otra, y son más efectivas mientras más cercanas temporalmente se realicen al evento en cuestión.

El principal objetivo de la primera ayuda psicológica es restablecer la capacidad para enfrentar la situación y resolver problemas inmediatos. Para la persona en una situación de crisis, lo esencial del problema es que se siente incapaz de tratar con las circunstancias abrumadoras presentes en ese momento. Entonces, la finalidad primordial es ayudar a la persona a que tome las medidas concretas para enfrentar la situación de crisis, que incluye el manejo de sentimientos e iniciar el proceso de resolución de conflictos.

Existen tres objetivos específicos para la persona que presta la primera ayuda psicológica:

1. Proporcionar apoyo
2. Reducir la mortalidad
3. Proporcionar enlaces a recursos de ayuda

Proporcionar apoyo se basa en la premisa de que es mejor para las personas no estar solas al soportar preocupaciones extraordinariamente agobiantes. Se debe lograr que la persona nos hable, brindando cordialidad y preocupación, proporcionando una atmósfera en que puedan expresarse la angustia, la rabia, el dolor. También significa ampliar el campo de visión para las personas que sólo están concientes de su propia desgracia durante la crisis.

Reducir la mortalidad, como segundo objetivo específico se dirige a salvar vidas y prevenir lesiones físicas durante la crisis. Se ha visto que no es poco común que algunas situaciones de crisis conduzcan a las personas a una lesión física (maltrato a hijo, cónyuge, otros) o aún a la muerte (suicidio, homicidio), en especial en una sociedad en donde la violencia ha pasado a formar parte de la vida cotidiana. Entonces, se trata de tomar medidas para reducir las posibilidades destructivas y controlar la situación (Zeig, 1994).

Por último, proporcionar enlace a recursos de ayuda implica que, en vez de tratar de resolver de inmediato el problema total, la persona que ayuda identifica con precisión las necesidades críticas y luego realiza una referencia apropiada a algún especialista o institución. Se trata de hacer el enlace adecuado.

### **2.2.1 Componentes de la primera ayuda psicológica**

El modelo de intervención en situaciones de crisis propuesto por Slaikeu (1998) reúne cinco elementos que son los siguientes:

- a. Hacer contacto psicológico
- b. Examinar las dimensiones del problema
- c. Explorar las soluciones posibles
- d. Ayudar a tomar una acción concreta
- e. Registrar el progreso de seguimiento

**Nota:** Estos componentes no implican necesariamente que se deben desarrollar en forma secuencial.

### **2.2.2 Hacer contacto psicológico**

Implica empatizar (ponerse en el lugar de), estar acorde con los sentimientos de la persona durante la crisis. Toda ayuda implica escuchar con empatía. Implica escuchar hechos y sentimientos (qué paso, cómo se siente la persona), y hacer sentir a la persona que escuchamos atentamente lo que nos contó (repeticiones, paráfrasis, reflexiones, etc.). A menudo, la novedad o extraño de la experiencia es la parte más atemorizante. Entonces, la primera labor de la persona que ayuda es la de estar atento a cómo el afectado visualiza la situación y comunica lo que entiende al respecto.

Algunas conductas básicas de la persona que ayuda son: invitar a hablar, estar atento a lo que pasó (hechos) como a la reacción de la persona a los hechos (sentimientos), realizar observaciones sobre lo ocurrido. A veces, a nivel no verbal, resulta muy efectivo por ejemplo, tocar o abrazar en forma amable y cariñosa a una persona que está convulsionada, lo cual puede producir un efecto tranquilizador y una demostración de genuino interés.

El primer objetivo para la persona en crisis es sentirse escuchada, aceptada, comprendida y apoyada, lo que conduce a la reducción de la intensidad de la emoción (adversa).

**Qué hacer:** escuchar cuidadosamente, reflejar sentimientos y hechos, comunicar aceptación

**Qué no hacer:** contar su "propia historias", ignorar hechos o sentimientos, juzgar o tomar partido.

### **2.2.3 Examinar las dimensiones del problema**

El examen se debe orientar al pasado, presente y futuro inmediatos. El pasado inmediato se refiere a los sucesos que culminan en la situación de crisis. La investigación sobre el presente de la situación implica las preguntas quién, qué, dónde, cuándo y cómo. Por último, ¿cuáles son las probables dificultades futuras para las personas afectadas?

El objetivo principal de este segundo aspecto de la primera ayuda psicológica es trabajar hacia un ordenamiento del grado de las necesidades de la persona dentro de dos categorías: (1) problemas

que deben tratarse de inmediato y (2) problemas que se pueden posponer. En la confusión y desorganización de la crisis, la gente a menudo intenta tratar todo al mismo tiempo. El sólo hecho de ayudar a ordenar y decir qué hacer primero y qué hacer más tarde, tiene efectos aliviadores para la persona afectada.

**Qué hacer:** formular preguntas abiertas

**Qué no hacer:** formular preguntas cerradas (respuestas tipo si/no).

#### **2.2.4 Explorar las soluciones posibles**

El tercer elemento de la primera ayuda psicológica implica identificar un rango de alternativas de soluciones para necesidades inmediatas y para las posteriores, definidas previamente.

A menudo, las víctimas quedan en un estado de impotencia y debilidad, que se puede contrarrestar al estimular a la persona a producir ideas sobre lo próximo a realizar, es decir, ayudarlo a operar desde una posición fuerte en vez de hacerlo desde una posición débil, por ejemplo, cómo ha tratado problemas anteriores. Sólo después de explorar sugerencias hechas por la persona afectada, la persona que ayuda puede participar aportando otras posibles soluciones.

**Qué hacer:** estimular la inspiración súbita para generar alternativas, abordar directamente los obstáculos, establecer prioridades

**Qué no hacer:** permitir la visión en túnel, dejar obstáculos inexplorados, tolerar el "desorden" en las necesidades (no priorizar).

#### **2.2.5 Ayudar a tomar una acción concreta**

Este cuarto componente significa implementar lo convenido sobre la(s) solución(es) inmediata(s) dirigida(as) a abordar la(s) necesidad(es).

Hay que tomar en cuenta la presencia de mortalidad y capacidad real de la persona afectada para actuar en su propio beneficio, a fin de que la persona que ayuda adopte una actitud facilitadora o definitivamente directiva sobre el caso. Si la mortalidad es alta o si la persona no es capaz de cuidarse por sí misma, entonces la actitud adecuada será ser directivo. Cuando no hay peligro para sí mismo u otros, o cuando a pesar de estar perturbada la persona es capaz de hacer cosas en su

beneficio (manejar hasta su hogar, pasar el fin de semana sola), entonces el papel de la persona que ayude es más el de un facilitador del proceso.

**Qué hacer:** tomar una medida a tiempo, establecer objetivos específicos a corto plazo, confrontar cuando sea necesario, ser directivo sólo si es un imperativo

**Qué no hacer:** intentar resolver todo ahora, hacer decisiones obligatorias a largo plazo, ser tímido, retraerse de tomar responsabilidad cuando sea necesario

### **2.2.6 Seguimiento**

Se trata de deducir información y establecer un procedimiento que permita el registro para revisar el progreso. Es importante especificar quién llamará a quién, quién visitará a quién, momento y lugar de contacto.

El objetivo del seguimiento es ante todo completar de nuevo la retroalimentación o determinar si se han o no realizado los propósitos de la primera ayuda psicológica: proporcionar ayuda, reducir la mortalidad, enlazar los recursos de ayuda.

**Qué hacer:** convenir la forma de volver a tomar contacto para la ayuda, evaluar las acciones realizadas y por realizar

**Qué no hacer:** dejar detalles al aire, o suponer que la persona afectada continuará con el plan de acción bajo su propia responsabilidad, dejar la evaluación a terceros no relacionados.

Los primeros auxilios psicológicos, o de intervención en crisis de primera instancia, que abarca la asistencia inmediata y de modo usual lleva sólo una sesión. Los primeros auxilios psicológicos pretenden de manera primordial proporcionar apoyo y enlazar a la persona en crisis con los recursos de ayuda. Es por ello, que los primeros auxilios psicológicos son una breve intervención en crisis de primera instancia que, toma algunos minutos, hasta horas (Slaikeu,1998).

La meta principal de los primeros auxilios psicológicos es reestablecer el enfrentamiento inmediato. Para la persona en crisis, el punto crucial del asunto es que ella, de modo simple, se siente incapaz de tratar con las circunstancias abrumadoras que confronta en ese momento. El objetivo primario es auxiliar a la persona a dar pasos concretos hacia el enfrentamiento con la crisis, lo cual

incluye el control de los sentimientos o los componentes subjetivos de la situación para así, comenzar el proceso de solución del problema (Gomez,1994).

El apoyo que aborda la intervención en crisis, se basa en la premisa de que es mejor para las personas no estar solas, en tanto soportan cargas extraordinarias. Al ayudar a la gente a llevar sobre los hombros parte de la carga, el apoyo se convierte en uno de los aspectos más humanos de la intervención en crisis. De manera concreta, ello significa permitir a la gente hablar para extender la cordialidad e interés y proporcionar una atmósfera en la que el temor y la ira puedan expresarse. También significa reforzar la firmeza de la gente, que sólo esta consciente de su propia debilidad durante la crisis. Dar apoyo, cierto, no es un concepto nuevo, al contrario, es un concepto que corre a lo largo de la historia de campos tales como la medicina, el ministerio y otros servicios humanos sociales (Fernández, 2002).

En el presente contexto, la realización del contacto psicológico, significa escuchar lo mismo los hechos que los sentimientos (que pasó, tanto como qué es lo que la persona siente al respecto). Ya que, en la desorganización y el trastorno por una crisis, con frecuencia lo novedoso o extraño de la experiencia es la parte más atemorizante, por lo que escuchar cómo la persona visualiza la situación y se comunica es de suma importancia (Slaikeu, 1998).

Para contextualizar, el seguimiento que se llevó a cabo durante el servicio social consiste en aclarar los siguientes puntos:

- Para el programa de Apoyo psicológico a los familiares de personas extraviadas, sustraídas o ausentes:
  1. Únicamente se brindará información a los familiares que firmaron la cédula , haciendo una llamada telefónica a los números que previamente se proporcionaron.
  2. O bien, si los familiares que firmaron la cédula acuden a la Subprocuraduría se les atiende en las salas de orientación, para brindarles la información correspondiente al caso.

### **Capítulo 3**

*“El éxito consiste en obtener lo que se desea.  
La felicidad, en disfrutar lo que se obtiene”  
Ralph Waldo Emerson*

## CAPÍTULO 3

### ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA A VÍCTIMAS DEL DELITO Y EL PROGRAMA NIÑOTEL- PGR

#### 3.1 Lineamientos básicos acerca de la manera de abordar a las víctimas de la delincuencia

El procedimiento que se sigue para orientar a las víctimas del delito en la Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad es el siguiente:

- 1) En la recepción de la Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad, la persona informa cuál es su caso, o bien la situación por la que está pasando, el motivo por el cual solicita una orientación.
- 2) Posteriormente la recepcionista se comunica al área de atención, que está encargada de resolver la situación que se este requiriendo.
- 3) Ya en el área de Servicios a la Comunidad la secretaria informa del caso al psicólogo, abogado o trabajador social para que baje para atender personalmente a la víctima.
- 4) En la planta se encuentran acondicionadas unas salas especiales para atender a las víctimas, por lo que es ahí donde se brinda la orientación, comenzando por el apoyo psicológico que en su caso requieran.
- 5) Después se procede a llenar los formatos que utiliza la institución. De acuerdo a la orientación proporcionada.
- 6) En caso de que no se les pueda brindar la orientación que ellos requieren, debido a que no esta establecido dentro de los servicios que brinda la Institución, se procede a canalizar proporcionando direcciones y teléfonos de instituciones de asistencia médica, legal y social, que puedan ofrecer respuestas a sus peticiones. (Respuesta Primaria para Víctimas del Delito. 2005. PGR. Documento de uso interno).

Para contextualizar, durante el servicio social, la orientación psicológica que se brindó a las víctimas del delito consistió en bajar junto con el ministerio público federal a las salitas de atención



para brindar apoyo en caso de que así lo requiriera la situación, sin embargo en la mayoría de los casos acudían a solicitar orientación legal en situación de crisis debido a que el padre o la madre se habían llevado a su hijo(a) y querían levantar una denuncia. Como tal víctimas del delito, durante el servicio social sólo en dos ocasiones se atendieron casos de robo y violencia intrafamiliar.

La manera como las personas enfrentan su condición de víctimas de un delito depende en gran medida de sus experiencias inmediatamente posteriores al mismo. Por lo que las funciones que se llevaron a cabo durante el servicio social en la institución son de suma importancia, ya que los psicólogos junto con los agentes del ministerio público federal son los primeros en acercarse a las víctimas.

Algunas veces los agentes del ministerio público federal que responden en primera instancia para brindar la orientación legal correspondiente, deben aplazar la atención de las víctimas si la situación lo requiere. En la experiencia que se adquirió en el servicio social se comprobó que cuando la víctima se encuentra en situación de crisis, la víctima no es capaz de proporcionar elementos que permitan la orientación correspondiente debido a que en ese estado, es posible que los agentes no puedan atender de inmediato a las víctimas. Por lo que las funciones que corresponden a los psicólogos es, proporcionar los primeros auxilios psicológicos, dirigir su atención a las víctimas y a sus necesidades. En este punto es muy importante la manera como los psicólogos respondan a las víctimas, les expliquen sus deberes y trabajen con ellas (Respuesta Primaria para Víctimas del Delito. 2005. PGR. Documento de uso interno).

Al abordar a las víctimas apropiadamente, los psicólogos se ganarán su confianza y obtendrán su cooperación. En ese caso, las víctimas pueden mostrarse más dispuestas a proporcionar información detallada acerca del delito a los agentes y a su vez recibir la orientación legal y psicológica correspondiente de acuerdo a las necesidades de las víctimas del delito Teniendo siempre presente el modelo de intervención en crisis propuesto por la institución.

Es responsabilidad del personal que brinda el servicio de orientación legal, psicológica y social ayudar a las víctimas comprendiendo las tres necesidades principales de éstas luego de cometido el delito: la necesidad de sentirse seguro, la necesidad de expresar sus emociones y la necesidad de saber qué sucederá después de esta experiencia. (Respuesta Primaria para Víctimas del Delito. 2005. PGR. Documento de uso interno).

### 3.2 Principales necesidades de las víctimas

#### - 3.2.1 Necesidad de las víctimas de sentirse seguras

Con frecuencia, las personas se sienten desamparadas, vulnerables y asustadas por el trauma ocasionado por el delito. Como psicólogo que responde en primera instancia, tiene la obligación de atender esta necesidad siguiendo los siguientes lineamientos:

- Presentarse con la víctima mencionando su nombre y cargo. Explicar brevemente su función y objetivo.
- Tranquilizar a las víctimas acerca de su seguridad y mostrar interés prestando mucha atención a las palabras, postura, gestos y tono de voz que usted emplee. Decir a las víctimas: "Se encuentra a salvo ahora" o "Ya estoy aquí". Utilizar el lenguaje corporal para mostrar interés; para ello, emplear gestos como asentir con la cabeza, recurrir al contacto visual, situarse al nivel de las víctimas en vez de permanecer de pie si éstas se hallan sentadas, mantener una postura abierta en vez de cruzar los brazos y hablar con voz calmada y comprensiva.
- Pedir a las víctimas que le digan lo que sucedió en una o dos frases. Preguntar si están heridas. Atender las necesidades médicas en primera instancia, en caso de que se requieran.
- Ofrecer contactar a familiares, amigos (En este apartado se solicita la colaboración de los(as) trabajadores sociales).
- Asegurar la privacidad durante la entrevista. Realizarla estrictamente en las salas de atención donde las víctimas se sientan seguras.
- Formular preguntas sencillas que permitan a las víctimas tomar decisiones, reafirmarse y retomar el control de sus vidas. Ejemplos: "¿Quisiera algo de tomar?"; "¿Puede hablar de lo ocurrido?"; y "¿Cómo desea que la llame, señora Rodríguez?".
- Asegurar a las víctimas que se mantendrá la confidencialidad de sus comentarios hasta donde sea posible.

- Preguntar a las víctimas acerca de cualquier preocupación o necesidad que puedan tener.
- Proporcionar orientación legal, psicológica, social y médica que requiera la víctima.
- Entregar un listado con los organismos de ayuda o información disponibles. Este listado debe incluir información para contactar otros servicios de cobertura nacional, incluidas líneas telefónicas gratuitas de asistencia.
- Solicitar a las víctimas su nombre y la información necesaria para localizarlo. Así como los datos que se requiera de acuerdo a los formatos que maneja la institución.
- Informar que pueden llamar o regresar en caso de tener cualquier pregunta

### **3.2.2 Necesidad de las víctimas de expresar sus emociones**

Las víctimas necesitan expresar sus emociones y contar su historia después de sufrir el trauma que les causó el delito. Necesitan que sus sentimientos sean aceptados y que un psicólogo imparcial escuche su historia. Además del miedo, pueden experimentar sentimientos de culpabilidad, rabia, vergüenza, tristeza o rechazo. La respuesta más común es: "No creo que esto me haya pasado". La angustia emocional puede expresarse de formas muy peculiares, como la risa. Algunas veces las víctimas sienten indignación frente a la amenaza impredecible, súbita e incontrolable que se cierne sobre su seguridad o su vida. Esta indignación puede dirigirse contra las personas que intentan ayudarlas y aun contra los agentes del orden por no haber llegado al lugar del delito con mayor prontitud.

Los psicólogos están preparados para responder a la necesidad de las víctimas de expresar sus emociones siguiendo su propia formación profesional, sus habilidades y técnicas además de los siguientes lineamientos:

- Evitar interrumpir a las víctimas cuando estén expresando sus emociones.
- Prestar atención al lenguaje corporal de las víctimas, observando detalles como su postura, expresión facial, tono de voz, gestos, contacto visual y apariencia general.

Esto puede ayudar a comprender lo que están sintiendo y expresando, y a responder en consecuencia.

- Convencer a las víctimas de que sus reacciones emocionales al delito no tienen nada de extraño. Demostrar comprensión con expresiones como: "Lo que está sintiendo es perfectamente normal"; y "Fue un delito terrible. Siento que le haya ocurrido a usted" Mi trabajo consiste en ayudarlo a superar este lamentable suceso".
- Contrarrestar cualquier sentimiento de culpa que experimenten las víctimas con expresiones como: "No hizo nada malo. Esto no fue su culpa".
- Hablar con las víctimas como individuos; no limitarse a elaborar el informe, o llenar los formatos.
- Preguntar a las víctimas cómo se sienten y escucharlas.
- Decir a las víctimas: "Deseo que me cuente todo lo ocurrido, todo lo que pueda recordar, aun si cree que no es importante".
- Hacer preguntas abiertas y evitar las que puedan responderse con un "sí" o un "no". Formular preguntas como éstas: "¿Puede decirme qué pasó?" o "¿Hay algo más que quiera contarme?".
- Demostrar que escucha atentamente a las víctimas mediante sus expresiones faciales, lenguaje corporal y comentarios como: "Tómese su tiempo; le escucho" y "Podemos tomar un descanso si lo desea. No tengo prisa".
- Evitar interrumpir a las víctimas mientras estén relatando los hechos.
- Repetir o parafrasear lo que usted cree haber escuchado del relato de las víctimas. Diga, por ejemplo: "Veamos si entendí correctamente. Usted dijo que...", "Según entiendo,..." o "Usted dice que...".

- **3.2.3 Necesidad de las víctimas de saber lo que vendrá después de cometido el delito**

Con frecuencia, las víctimas se preocupan por el papel que desempeñarán en la investigación del delito y en el proceso legal. También pueden estar preocupadas por aspectos como el despliegue que los medios darán al delito, los gastos médicos o las indemnizaciones por daño a las propiedades. Los psicólogos pueden ayudarles a calmar su ansiedad contándoles lo que sobrevendrá después del delito. Esto también les ayudará a prepararse para acontecimientos venideros que puedan causarles tensión y para asumir cambios en sus vidas. Se puede responder a esta necesidad de las víctimas siguiendo el siguiente lineamiento:

- El Agente del Ministerio Público Federal, el Psicólogo o el Trabajador Social tiene la obligación de explicar detalladamente los procedimientos posteriores.

**Clasificación de las víctimas de Taylor y Frazer (1981-1987):**

**Víctimas de primer grado** a las que sufren el impacto directo de las emergencias o desastres, con pérdidas materiales o daño físico;

**Víctimas de segundo grado**, los familiares o amigos de las anteriores,

**Víctimas de tercer grado** (víctimas ocultas) constituidas por los integrantes de los equipos de primera respuesta (bomberos, paramédicos, rescatistas, médicos, psicólogos, policías, personal de defensa civil, voluntarios y otros);

**Víctimas de cuarto grado**, la comunidad que se ve afectada en su conjunto;

**Víctimas de quinto grado** las personas que se enteran de los sucesos por medio de los medios de comunicación;

**Víctimas de sexto grado**, aquellas que no se encontraban en el lugar de los acontecimientos por diferentes motivos.

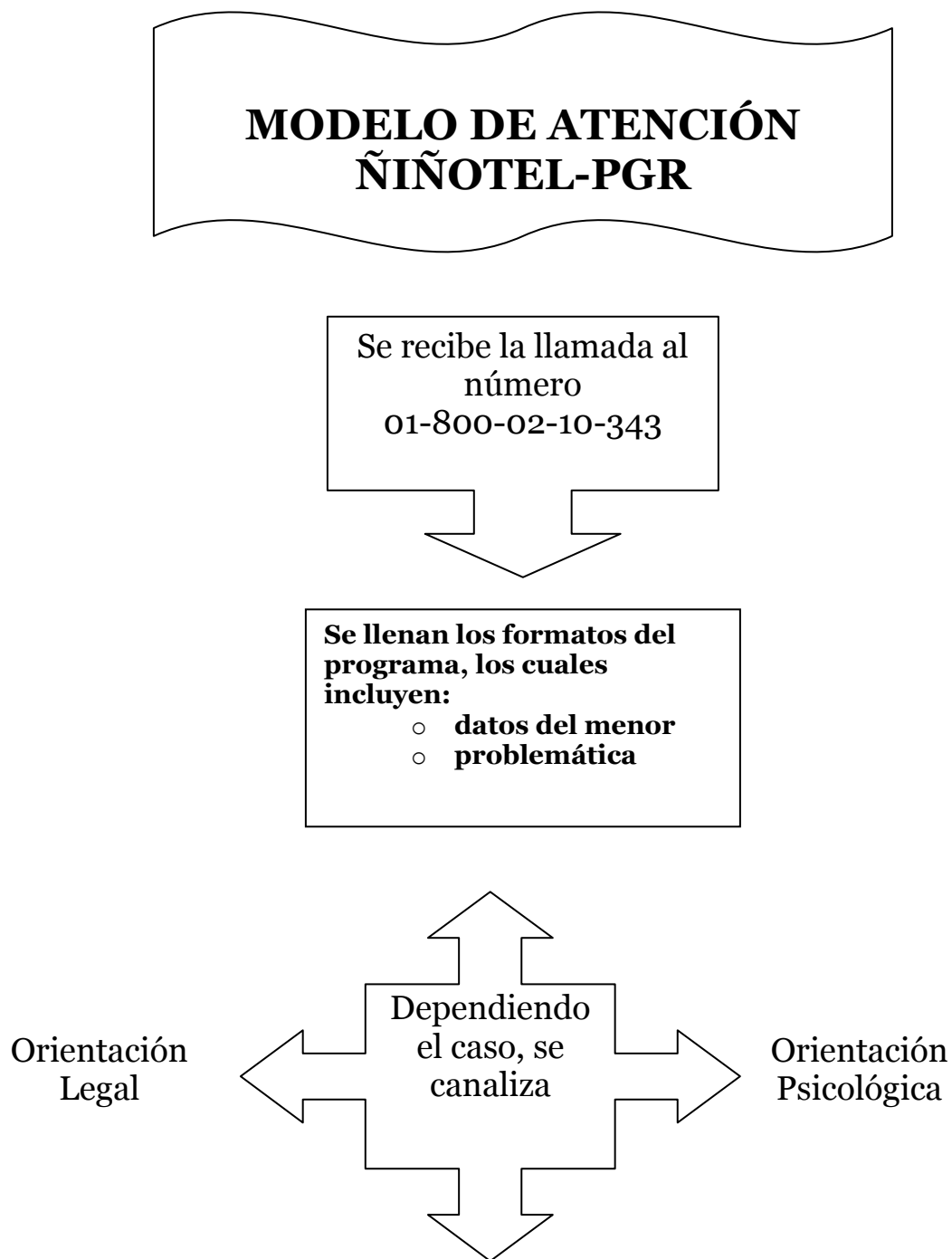
TABLA 1. Tomado del Manual Programa de Apoyo a Familiares de Personas Extraviadas, Sustraidas o Ausentes. (2005). PGR.

### 3.3 El Programa Niñotel PGR



<b>OBJETIVO</b>	→	Que los niños y niñas de todo el país conozcan el número de niñotel (01-800-02-10-343).
<b>MISIÓN</b>	→	Hacerles saber a los niños y niñas de todo el país que tienen derechos y obligaciones, las cuales se deben respetar y hacer valer.
<b>VISIÓN</b>	→	Que los niños y niñas de todo el país estén protegidos e informados de dónde y cómo realizar una denuncia.

TABLA 2. Tomada del Manual Niñotel PGR 2005.



## Orientación Social

El programa denominado Niñotel-PGR es iniciado el 30 de enero de 2001, cuando surge la primera etapa de la Campaña Nacional llamada "Abre los Ojos", contra la prostitución y pornografía infantil con el propósito de sensibilizar a la sociedad acerca del fenómeno de la prostitución de menores, que es coordinada por la Procuraduría General de la República (PGR), el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF).

Se llevó a cabo esta acción interinstitucional principalmente para poner énfasis en la necesidad de atacar frontal y coordinadamente a la prostitución infantil, pues este delito constituye una violación a los derechos de las niñas y los niños.

Durante la presentación de la campaña realizada en el Auditorio México de la PGR, el Procurador General de la República, Rafael Macedo de la Concha y la Directora General del DIF, Ana Teresa Aranda Orozco, reconocieron que la sociedad exige que el Estado se responsabilice de la asistencia social y, convocaron a formar un frente común para combatir este flagelo. El Abogado General de la Nación señaló que el esfuerzo para combatir la explotación de menores no puede ser aislado, ya que para combatir este delito se debe trabajar en equipo, cohesionar el esfuerzo de todos, en donde la participación ciudadana sea fundamental.

Así, el Procurador reconoció que desafortunadamente, la desintegración familiar, las condiciones de pobreza, la ignorancia, la marginación y los débiles principios morales son factores determinantes para que, incluso, quienes tienen el deber legal de proteger a los niños, los sometan a toda clase de explotación, que va desde labores inadecuadas o riesgosas, hasta su corrupción física y mental, mediante prácticas sexuales criminales como la prostitución o la pornografía infantil. Estos factores adversos han sido aprovechados por organizaciones delictivas que carentes de los más elementales escrúpulos comercian con la inocencia infantil.

A su vez, Ana Teresa Aranda Orozco, Directora General del Sistema Nacional DIF, señaló que uno de los aspectos más importantes de esta campaña consiste en impulsar acciones preventivas para que desde el ámbito familiar se eviten factores de riesgo que conllevan a la explotación sexual comercial de los menores. Subrayó la importancia de informar a los menores sobre los riesgos y desplegar esfuerzos conjuntos con los medios de comunicación. Exhortó a denunciar todos los casos de explotación sexual infantil porque, dijo, bajo ninguna circunstancia debe tolerarse "no



seamos cómplices, por el contrario seamos concientes de su causas y tratemos a sus víctimas con toda la dignidad que ellas se merecen".

La Directora General del DIF advirtió, además que, si los esfuerzos o acciones que se realizan para atender esta problemática no son debidamente difundidos, no será posible dar cuenta sobre la atención que se está dando a estas niñas y niños víctimas de estas prácticas que laceran profundamente sus posibilidades de desarrollo pleno como seres humanos. Reconoció que en un estudio realizado por diferentes instituciones, sobre la explotación sexual en menores, desarrollado en seis ciudades del país, se detectó que existen 16,000 niños y niñas que viven con una infancia robada y alejada de sus derechos.

El representante de UNICEF en México, Bernt Aasen, destacó que el lanzamiento de esta campaña no podría ser más oportuno ya que el pasado 18 de enero entró en vigor el Protocolo Facultativo a la Convención Sobre los Derechos de la Niñez, relativo a la venta de niños, la prostitución infantil y la utilización de los niños en la pornografía.

Dijo que la aprobación de este instrumento por el Senado de la República, en diciembre pasado, pone de manifiesto el interés y el compromiso de la sociedad por combatir este problema. Pedro Peñaloza, Director General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad de la PGR, señaló que admitir que los niños y las niñas son objeto de este oprobioso fenómeno delictivo y degradante, es el primer paso para poder ganar la batalla a la explotación de los menores que es una afrenta al conjunto de la sociedad. Proteger integralmente a nuestras niñas y niños, agregó, implica un conjunto de medidas legales, sociales y de suma de esfuerzos, pero, sobre todo, concientizando a la colectividad de que cualquier atentado a los niños representa un golpe al corazón de una sociedad que se respete a sí misma. En su intervención, Patricia Espinosa, Presidenta del Instituto Nacional de las Mujeres, señaló que uno de los principales compromisos es combatir la pornografía y la explotación sexual infantil como una forma de combate a la discriminación, ya que en la explotación comercial infantil, priva la desigualdad de poder y de dinero entre niños y adultos. Uno de los componentes, puntualizó la funcionaria, para proteger a la infancia de la explotación sexual, consiste en modificar las relaciones de poder dentro de la familia.

Esto implica que tanto niñas y niños convivan bajo condiciones de igualdad "Abre los Ojos" tendrá cobertura nacional e incluirá además de spots en radio y televisión, la elaboración de un cartel que será distribuido en todo el país, mediante las representaciones de cada una de las instituciones

que participan en este proyecto. La campaña tendrá mayor presencia en el Distrito Federal, Tijuana, Ciudad Juárez, Cancún, Tapachula y Acapulco, ciudades donde el fenómeno se presenta con mayor incidencia. (Boletín PGR, 2006).

Posteriormente se da Inicio a la segunda etapa de la campaña contra la prostitución y pornografía infantil "Abre los Ojos, Pero No Cierres la Boca" donde el Procurador General de la República, acompañado por la Directora General del SNDIF, así como por los representantes de UNICEF e Instituto Nacional de Mujeres México, refrendaron su compromiso de luchar por los derechos humanos de los niños y niñas de México. Ya que la explotación sexual de menores es un tema que ha adquirido grandes dimensiones a nivel mundial y, en caso de no actuar de manera pronta, pragmática y con valores firmes, México corre el riesgo de que este problema aumente. Es por ello que en presencia de la Directora General del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, Ana Teresa Aranda Orozco; la Secretaria Ejecutiva del Instituto Nacional de Mujeres-México, Margarita Ortega González; el representante especial del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia-México, Fritz Lherisson; que participan de manera coordinada en esta campaña, el Procurador Macedo de la Concha informó que anualmente más de un millón de niñas y niños se incorporan al ilícito mercado de la explotación sexual y que en México son más de 16 mil menores en este lacerante problema.

Por lo anterior, en la Procuraduría General de la República se han tomado ya algunas medidas, como el proyecto de iniciativa de reformas a diversos ordenamientos legales en materia de explotación sexual y comercial infantil, que será próximamente sometida a consideración del Congreso de la Unión. Dicha propuesta tiene el propósito de fortalecer el marco jurídico y la cooperación internacional, tipificar como delito grave el turismo sexual, modificar las hipótesis de algunas conductas delictivas, para hacerlas más claras y reformar el Artículo 20 Constitucional, en su apartado "B", concretamente en la fracción V, para que los menores, víctimas de los delitos de prostitución y pornografía infantil, no estén obligados a carearse con el inculpado.

Además, el Procurador Macedo de la Concha dijo que la Institución está pugnando porque estos ilícitos sean previstos en la Ley Federal contra la Delincuencia Organizada, para ser congruente con lo que se establece en el Código Penal Federal, en relación con ese ordenamiento; que en caso de aprobarse, no sólo facultaría a la PGR para investigar y perseguir ese tipo de delitos, sino que además le otorgaría los instrumentos jurídicos necesarios para hacer frente con mayores elementos a este tipo de delincuencia organizada.

En este sentido, afirmó que por medio de la Conferencia Nacional de Procuración de Justicia, en la XII, realizada en junio pasado, se acordó que los Procuradores de los Estados, gestionarán la tipificación del delito de pornografía infantil en sus respectivas entidades federativas, aunque, dijo, con esto la Procuraduría General de la República no elude su responsabilidad, sino que trata de asumir junto con los estados un trabajo integral de interdependencias, para unir el esfuerzo de todos y atender este problema que tanto daña a la niñez. El Procurador Macedo de la Concha, reconoció el esfuerzo realizado por el DIF, UNICEF, INMujeres y esta Institución, en la primera etapa de esta Campaña, iniciada el 30 de enero de 2001, con la que se logró sensibilizar a la sociedad mexicana, sobre la existencia del fenómeno de la explotación sexual comercial infantil.

De esta manera es posible que a través de spots de radio y televisión, carteles, anuncios y folletos impresos así como con inserciones en prensa escrita, anuncios en los parabuses y repartición de carteles en diversos espacios, se fomente la cultura de la denuncia de delitos de pornografía infantil y explotación sexual, en "Niñotel-PGR" llamando al 01 800 02 10 3 43, teléfono gratuito que la Procuraduría General de la República ha puesto a disposición de la sociedad mexicana. En específico en la Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad es donde principalmente se atenderán a las víctimas de estos ilícitos, por conducto del Área de Servicios a la Comunidad, mediante atención psicológica. Y es precisamente en esta atención que se brinda que el servicio social adquiere importancia al estar en contacto con la niñez para hacer un frente común y coadyuvar en la difusión y erradicación de este problema. Debido a que combatir estos delitos es una tarea de toda la sociedad, por lo que la sensibilización de la población, mediante campañas de información y educación es una herramienta clave para enfrentar el poder que ejercen los explotadores sobre sus víctimas, al sacar a la luz pública este problema, difundir información que ayude a la identificación de niños, niñas y adolescentes que puedan estar en situación de riesgo y en la vigilancia de las diferentes conductas que definen a estos delincuentes. Es importante que tanto los niños y los padres consideren que uno de los componentes principales para proteger a la infancia de la explotación sexual, consiste en modificar las relaciones de poder dentro de la familia, creando un ambiente de igualdad, respeto y libre de violencia. Es por ello que en el servicio social se pone énfasis en la atención que se les da a las niñas, niños y adolescentes, pues son parte fundamental de dicho programa, que contempla la introducción de la perspectiva de género en la educación pública y la administración de justicia, combatir la violencia familiar, impulsar estrategias para el mejoramiento de las prácticas de los servidores públicos en los Estados, en las Agencias Especializadas en Delitos Sexuales, Violencia

Familiar y Asuntos del Menor, entre otras, para quienes tienen el compromiso de luchar por los derechos humanos de los niños y niñas de México (Boletín 962 PGR, 2006).

Es así como pensando en los derechos de los niños surge Niñotel PGR, un servicio gratuito confiable en donde pueden ser escuchados, orientados y atendidos por especialistas. Comprometida con los niños y niñas de México, la Procuraduría General de la República (PGR) trabaja día con día para lograr un ambiente que les permita crecer con plenitud y tener un adecuado desarrollo.

La Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad de la PGR a través de su Dirección General de Prevención del Delito, da seguimiento a este compromiso y pone al alcance de los infantes mexicanos un medio que les permite expresarse y recibir orientación psicológica, legal y social para estar en posibilidad de prevenir y detectar actos ilícitos que pudieran atentar contra su integridad física y/o emocional.

Así, Mayté Domínguez Díaz, de 10 años de edad, sabe que con sólo levantar el teléfono y marcar el 01 800 02 10 343 Niñotel PGR, puede encontrar ayuda de personas profesionales y amables en las que puede confiar para platicar, para denunciar.

Pedro José Peñaloza, titular de la Dirección General de Prevención del Delito, señala que en un principio este número gratuito sólo fungía como central receptora de denuncias confidenciales sobre explotación sexual comercial infantil, pero que en la medida en que los menores fueron mostrando un mayor interés por mantener contacto con la institución, se decidió crear el Programa Niñotel PGR.

"Las psicólogas, pedagogas y trabajadoras sociales a cargo del Programa brindan orientación social, legal y apoyo psicológico a la niñez en temas como explotación sexual comercial, violencia intrafamiliar, abuso sexual, farmacodependencia, desintegración familiar, extravío, sustracción, apoyo en las tareas escolares y deserción escolar".

El maestro Peñaloza agrega que es fundamental que exista en México un programa como Niñotel PGR porque "existe un problema muy serio en el trato que se les da a los niños en nuestro país. El problema de la violencia intrafamiliar es un fenómeno sostenido que no sólo se da con las mujeres sino también con los infantes. las llamadas que recibimos en muchos casos van orientadas a pedir auxilio."

Niñotel PGR en promedio recibe 200 llamadas diarias, procedentes de 25 estados de la República Mexicana, entre las que destacan las del Estado de México con un 39% y Veracruz con 34%. En opinión de Enrique Ramírez, director de Servicios a la Comunidad de la Dirección General de Prevención del Delito, "la gran mayoría de los telefonemas que se reciben son por causa del abandono que sienten los infantes, ya que en muchas ocasiones ambos padres de familia trabajan y los niños se encuentran solos, requieren ser escuchados y atendidos, sin embargo, también tenemos de drogadicción, maltrato infantil, falta de comunicación, abuso infantil, etc".

En el periodo comprendido del 15 de agosto al 27 de septiembre de 2004, se han identificado 30 menores -que oscilan entre los 7 y 15 años de edad, originarios de 11 estados del país como Veracruz, Durango, Guanajuato, Quintana Roo y Estado de México- quienes son asiduos usuarios del Programa, todos ellos ahora forman parte de Niñotel PGR, por lo que se les ha otorgado una constancia de participación.

Mayté Domínguez Díaz es la usuaria más frecuente y, sin duda, se ha convertido en su principal promotora. La PGR quiso agradecerle su confianza y su valentía invitándola a las instalaciones de la Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad de la Institución para recibir un diploma de reconocimiento y un pastel, con el que festejó su décimo cumpleaños.

Promover el cumplimiento de los derechos del niño; fomentar en el menor las formas de autoprotección y cuidado a favor de su bienestar; realizar un diagnóstico social en función de la información otorgada por los infantes en cuanto a sus necesidades sociales; crear un vínculo de confianza de la niñez hacia la institución; cumplir en la esfera de la competencia de la Institución con la Convención de los Derechos de los Niños y la Ley de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes; así como el canalizar a las instancias correspondientes los casos presentados que así lo requieran y realizar su seguimiento, son los objetivos específicos de Niñotel PGR, objetivos que se llevaron a cabo durante el servicio social (Boletín 970 PGR, 2006).

Además se cumple uno de los compromisos de la Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad, que es colaborar para evitar que se lastime la integridad del sector más vulnerable de México que son los niños y jóvenes. Por ello los invitó a que denuncien cualquier agresión de la que hayan sido víctimas o a la que pudieran estar

expuestos a través del número telefónico que la institución pone su disposición: 01-800-0210-343, "Niñotel PGR".

El programa "Niñotel PGR" brinda orientación social, legal y apoyo psicológico a la niñez en temas como explotación sexual, comercial, violencia intrafamiliar, abuso sexual, farmacodependencia, desintegración familiar, extravío, sustracción, apoyo en las tareas escolares y deserción escolar. También se informa a los padres de los menores que es fundamental que en nuestro país se desarrolle una cultura de la denuncia, de esta manera se intensifican los programas de prevención del delito cumpliendo con el objetivo de la Institución de procurar justicia y de lograr cada día la confianza de la sociedad en el trabajo que se hace, a través de personal especializado y comprometido con su profesión y con su país (Boletín 264 PGR, 2005).

### **Atiende PGR grito de auxilio de menores**

Niñotel ayuda a pequeños que piden ayuda para su tarea, contra la violencia que viven en su familia o contra adicciones. Son menores que marcan un número telefónico en busca de que alguien los escuche. Sus edades fluctúan entre los siete y 15 años, pero todos tienen en común la necesidad de encontrar a alguien del otro lado de la línea para plantear sus problemas. Unos llaman quizá sólo para que los ayuden en la tarea, para pedir un consejo sobre lo que les ocurre en la escuela, pero también están los menores que piden apoyo por la violencia que viven en sus familias, por su adicción, por los conflictos emocionales que enfrentan.

El Programa Niñotel de la Procuraduría General de la República (PGR), que a través de un teléfono gratuito ofrece apoyo psicológico, legal y social a los menores a través del número 01 800 02 10 343. Pedro Peñaloza, director general de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad de la dependencia, indicó que este proyecto ha permitido detectar que en mayor o menor medida los pequeños que recurren al especialista de la institución en busca de cualquier tipo de orientación "en realidad nos dan un grito de auxilio".

En entrevista con EL UNIVERSAL, el funcionario consideró que este programa "nos muestra que los niños ya no son sujetos pasivos ante el hecho de que los lastimen, bloqueen sus derechos, los humillen; los resultados hasta ahora ratifican que es necesario proporcionar no sólo calidad sino calidez en el servicio". El número antes sólo era para denuncias confidenciales sobre explotación

sexual comercial infantil, pero cuando se empezaron a recibir todo tipo de llamadas, desde el 15 de agosto pasado se decidió ampliar el esquema y fortalecer el servicio con trabajadoras sociales, psicólogos y abogados, para orientar a los menores.

Uno de los aspectos relevantes del programa, consideró, es que aún cuando un niño sólo llame para pedir que lo ayuden con la tarea, puede provenir de una familia funcional, pero es reflejo de que los padres no están poniendo el cuidado debido en ese menor, que busca apoyo en otras personas. Por ello, Peñaloza indicó que Niñotel también permite percatarse de que no sólo los golpes, la violencia, son una expresión de las situaciones que pueden afectar a un menor. "Estamos redescubriendo a nuestros niños que están lanzando señales de auxilio, y hay que abrir los ojos pues hay un fenómeno silencioso, en el que están buscando orientación de los adultos, para no sufrir en la clandestinidad de sus hogares", indicó el funcionario. Los casos graves, de maltrato y adicción, de hecho son canalizados al Centro de Desarrollo Integral de la Familia (DIF) (Boletín 970 PGR, 2006).

Según el Unicef, "más de 100 millones de niños están sometidos a las peores formas de trabajo infantil" en el mundo, entre ellas la pornografía y la prostitución. Pero esta cifra puede estar muy por debajo de la realidad, ya que existen indicios de que "el fenómeno va en aumento, más aún cuando no se emprenden estrategias que lo frenen". Con motivo del lanzamiento de la campaña Abre los ojos, cuya finalidad es combatir la explotación sexual infantil, el grupo de trabajo del programa contra esa práctica, que encabeza el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), prevé presentar una iniciativa que convierta estas prácticas en delitos del orden federal. Hace casi tres años estas prácticas fueron tipificadas como delito, sin embargo, para que haya mayor efectividad en la persecución y el castigo, es necesario convertirlo en delito federal, por lo que la subcomisión legislativa y jurídica del programa contra la explotación sexual infantil se encuentra en la revisión del marco legal, así como en la presentación de propuestas tendientes a presentar la iniciativa de ley ante las cámaras. Asimismo, se buscará dejar en claro que este no es un problema que atañe sólo a los niños pobres, pues sus causas están más allá de la falta de recursos; son el "descuido, el abandono, la falta de comunicación, la violencia y la desintegración familiar" los que pueden llevar a un menor a caer en la explotación infantil (La Jornada. Por: Carmen Lira Saade. México D.F. Miércoles 30 de enero de 2002 .Sociedad y Justicia).

**Pornografía y prostitución, de las formas peores, dice explotados, más de 100 millones de niños en el mundo: Unicef**

Hace más de tres décadas la explotación sexual comercial infantil, en una de sus principales modalidades, la pornografía, está presente en la mayor parte de las naciones, al grado de que en la actualidad cuenta con más de 40 millones de sitios en Internet dedicados a la promoción, difusión y venta de servicios sexuales de infantes. Sin embargo, por ser una actividad clandestina no existen cifras certeras acerca de la magnitud que ha alcanzado esa práctica a nivel mundial y local. En México, una cifra "conservadora" indica que hay "17 mil" menores realizando estas actividades en seis ciudades, y estudiosos estadounidenses calculan que son más de 30 mil en todo el territorio, mientras que un nuevo diagnóstico realizado por la antropóloga Elena Azaola reveló que tan sólo en el Distrito Federal unos cinco mil niños podrían estar ejerciendo la prostitución, principalmente, en las delegaciones Cuauhtémoc, Venustiano Carranza e Iztapalapa. También se sabe que 90 por ciento de los infantes que son atrapados por las mafias dedicadas a este negocio -actividad que deja ganancias anuales por 7 billones de dólares- primero han sido ultrajados en sus casas por familiares directos o bien por conocidos de la familia. Sobre ello, Ana Teresa Aranda Orozco, directora general del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), refirió que "80 por ciento de los menores explotados sexualmente son hijos de madres solteras que han llevado a un compañero a vivir con ellas, y que éste ha violado a los menores". Pese a todas estas evidencias, "muchos no quieren ver el problema", con lo cual se convierten en "cómplices".

Bernt Aasen, representante del Unicef en México, resaltó la entrada en vigor –el pasado 18 de enero- del Protocolo Facultativo a la Convención sobre los Derechos de la Niñez, relativo a la venta de niños, prostitución infantil y la utilización de los menores en la pornografía. Este instrumento internacional tipifica la explotación sexual infantil como "una ofensa criminal, y exige a los gobiernos tomar medidas tangibles para asegurar que los adultos involucrados en estos tipos de delito reciban castigo" (La Jornada Por: Carolina Gómez Mena. México D.F. Jueves 31 de enero de 2002 Sociedad y Justicia).



**Sociedad y justicia planteará reforma para evitar careo de víctimas con inculpados: macedo dela concha propondrá fox al congreso penalizar pornografía y prostitución infantil es riesgo de que se acreciente este delito si no se actúa de inmediato, advierte la titular del DIF**

**ALMA MUÑOZ**

El presidente Vicente Fox Quesada propondrá al Congreso de la Unión fortalecer el marco jurídico nacional para penalizar los delitos de pornografía y prostitución infantiles, además de incluirlos en la Ley Federal contra la Delincuencia Organizada, anunció ayer el titular de la Procuraduría General de la República (PGR), Rafael Macedo de la Concha. En el lanzamiento de la segunda etapa de la campaña contra la explotación sexual comercial infantil, denominada esta ocasión, "Abre los ojos, pero no cierres la boca", el titular de la PGR resaltó la intención por reformar el artículo 20 constitucional, apartado B, fracción quinta, para anular el careo de menores víctimas con los inculpados, cuando se trate de delitos ligados a dichas prácticas. Al igual que el representante de la Unicef en México, Fritz Lherisson, y la directora general del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), Ana Teresa Aranda, Macedo de la Concha resaltó que, "sin duda, la explotación sexual de menores corre el riesgo de acrecentarse en México si no se actúa de inmediato". Lo anterior, porque anualmente más de un millón de infantes son incorporados a este mercado, de los cuales, al menos, 16 mil son mexicanos. El procurador resaltó que el problema se debe atacar en las causas, "lo que requerirá tiempo, pero de ninguna manera significará que asumamos este flagelo como un asunto perdido", refirió. Pidió la colaboración de todos los sectores sociales para denunciar, de manera confidencial el delito al número 01800 02 10 343. Macedo de la Concha resaltó que no por el hecho de existir pobreza y marginación, se deben dejar de aplicar políticas para combatir el fenómeno. La PGR, sostuvo, ya tomó algunas medidas respecto a las recomendaciones hechas por diferentes instancias internacionales, y una de ellas, sostuvo, es la iniciativa de reformas en materia de explotación sexual y comercial infantil. Dicha propuesta, adelantó, la pondrá el Presidente de la República a consideración del Congreso de la Unión, para tipificar como delito grave el turismo sexual, hacer más claras las normas, reformar al artículo 20 constitucional en su apartado "B", fracción quinta, con la intención de que los menores víctimas de prostitución o pornografía infantil no estén obligados a carearse con su (s) agresor (es). Lo anterior, precisó, porque ese precepto sólo se aplica cuando se trata de violación y secuestro. Además, incluir esos actos ilícitos en apartados de la Ley Federal contra la Delincuencia Organizada". En caso de que se apruebe, "no sólo se facultaría a la PGR a investigar y perseguir este tipo de acciones, además otorgaría los instrumentos jurídicos necesarios para hacer frente, con mayores elementos, a este tipo de delincuencia organizada".

Por su parte, el programa "Niñotel PGR" promoverá la cultura de la denuncia con la intención de prevenir el delito, sobre todo cuando 80 por ciento de los niños víctimas de este crimen huyen por la violencia en sus hogares y en muchos casos por abuso sexual.(La Jornada Por: Gustavo Castillo. Sociedad y Justicia. México D.F. Miércoles 23 de octubre de 2002).

## Capítulo 4

*“Usa siempre el poder de tu mente a tu favor, no en tu contra”*

## CAPÍTULO 4

### PROGRAMA DE APOYO A FAMILIARES DE PERSONAS EXTRAVIADAS, SUSTRAÍDAS O AUSENTES

- ❑ **PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**
- ❑ **TRÁMITES, REQUISITOS Y FORMATOS**
- ❑ **SUBPROCURADURÍA DE DERECHOS HUMANOS, ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD**
- ❑ **SERVICIO**  
Registro al programa de apoyo a familiares de personas extraviadas, sustraídas o ausentes
- ❑ **UNIDAD ADMINISTRATIVA**  
Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad.
- ❑ **DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE**  
Programa de carácter social que consiste en brindar apoyo a la búsqueda y localización de una persona extraviada mediante la difusión a nivel nacional de su cédula de identificación, a través de las delegaciones estatales de la institución.
- ❑ **USUARIO**  
Familiares de personas extraviadas, sustraídas o ausentes o sus representantes legales
- ❑ **REQUISITOS PARA EL TRÁMITE**  
Llenado de formato de recepción  
Fotografía reciente de la persona extraviada.  
Copia del acta de nacimiento de la persona extraviada.  
Copia de la averiguación previa o constancia de hechos.  
En su caso, sentencia de juzgado familiar de la guarda y custodia del menor.
- ❑ **PERSONA FÍSICA O MORAL**  
Persona física
- ❑ **DOCUMENTACIÓN**  
Copia de la averiguación previa o constancia.  
Copia del acta de nacimiento de la persona extraviada.  
En su caso, sentencia de juzgado familiar de la guarda y custodia del menor.  
Otra documentación legal que corresponda.
- ❑ **DOMICILIO**  
Av. Paseo de la Reforma 72 1° piso, Col Guerrero C.P 06300. Del. Cuauhtémoc D.F.

- ❑ **TELÉFONO**  
53 46 42 66, 53 46 42 67, 53 46 42 68 en el D.F y su zona conurbana y larga distancia sin costo 01 800 00 252 00
- ❑ **FAX**  
53 46 43 81
- ❑ **CORREO ELECTRÓNICO**  
servscom@pgr.gob.mx
- ❑ **FUNDAMENTOS JURÍDICOS**  
Artículo 43 fracc. VII del Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República.
- ❑ **COMPROBANTE O DOCUMENTO A OBTENER**  
No aplica
- ❑ **COSTOS**  
Servicio gratuito
- ❑ **FORMATOS**  
Formatos internos de orientación legal, psicológica y social.
- ❑ **OBSERVACIONES**  
Ninguna \*

\*Manual del programa de apoyo a familiares de personas extraviadas, sustraídas o ausentes. (2005). PGR. Documento de uso interno.

El robo de un hijo es sin duda la peor pesadilla que puede vivir un padre. En México, aunque no existe un registro único sobre el número de menores plagiados, datos extraoficiales indican que en los últimos tres años pudo ser de hasta 150 mil. Lo que sí documenta la PGR es que el 30% de estos raptos tienen como fin la explotación sexual de los niños, mismos que seguramente engruesan la ya de por sí alarmante cifra de casi 4 mil menores que se dedican a la prostitución en nuestro país.

Para los fines de este informe de servicio social es importante señalar que durante el servicio social, no se reportaron casos de robo de niños, esto porque no se denunció delito alguno al presentarse los familiares de los niños y niñas que fueron atendidas. Asimismo no re reportaron casos de secuestro de menores.

#### 4.1 El drama del robo de niños en México

El robo de niños es uno de los temas más preocupantes e indignantes, en todo el país. Este plagio representa un verdadero drama para los familiares de un menor, de un inocente separado de sus padres, sus abuelos, primos y amigos. Y aunque se desconoce el paradero de un niño robado, el que lo padece se imagina lo peor, el maltrato del que será víctima, si lo habrán sacado del país, o con qué fines se lo llevaron: ¿venderlo, prostituirlo, quizá hasta traficar con sus órganos? El robo de niños es un tema tan delicado que aunque no hayamos sido víctimas de ello, todos debemos involucrarnos para que se resuelva, reportando a las autoridades cualquier sospecha, que quizá ayude a alguno de estos niños a regresar a su hogar.

Hay sin duda muchas preguntas, ¿cuál es la cifra oficial y cuál la cifra negra del robo de menores? ¿Cómo se coordinan las autoridades mexicanas con las de otros países para recuperar a los menores robados? ¿Qué apoyo reciben los familiares de las víctimas? ¿Cuáles son las reformas que hay que hacer a la Ley para que sean adecuadas tanto la prevención, la investigación, así como la penalización? No hay cifras oficiales. Lo cierto es que el robo de infantes en nuestro país es grave, más grave aún si tomamos en cuenta la desinformación que existe al respecto. Según la Policía Federal Preventiva se han reportado 135 mil desapariciones de niños y niñas en los últimos tres años.

Para la Comisión de Atención a Grupos Vulnerables de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal son 150 mil. Según la Unidad Especializada contra la Delincuencia Organizada, dependiente de la Procuraduría General de la República, son 130 mil; no obstante ante la propia PGR sólo se han denunciado alrededor de 300 casos. De acuerdo con el centro de apoyo de personas extraviadas y ausentes, en el 2001 se reportaron 598 niños desaparecidos, y cifras extraoficiales reportan 50 desapariciones por día en la República Mexicana.

Sin embargo, también hay una cifra negra. Al menos viven 126 mil niños en situación de calle y otros 17 mil son explotados con fines pornográficos. Tanta discordancia ha obligado a las autoridades a reconocer que en efecto no hay cifras oficiales, pero afirman que no son tan altas como algunos especulan, por ejemplo, en el Distrito Federal. El pasado 23 de julio 2002, el procurador general de Justicia capitalino, Bernardo Bátiz Vázquez, negó las aseveraciones en las que se indicaron que el DF desaparecían 200 niños al mes: "No es cierto, y tengo que aclarar eso, porque no le quito ninguna importancia al hecho, de hecho me preocupa cada uno y así lo

demostramos. Esta aclaración es pertinente porque sí podría causar alarma en la Ciudad de México, ya que sería excesivo, tendríamos ya una revolución de los padres que han sido despojados de sus hijos”. Las distintas autoridades reconocen que no hay un registro confiable y atribuyen esta desinformación a dos factores: ya sea porque en los estados no hay policías locales que den seguimiento a las denuncias, o porque una vez que los menores son encontrados o regresan a sus hogares, no se retira la denuncia.

En la experiencia que se da realizando el servicio social en el programa de apoyo a los familiares se ve la preocupación que tienen los familiares de personas extraviadas sobretodo cuando son menores de edad, en la mayoría de los casos atendidos, los padres refieren que se robaron a su hijo(a), sin embargo cuando se elaboran los formatos para integrar un informe detallado del caso se concluye que los niños pueden estar fuera de sus hogares por distintas razones. Abandono voluntario, cuando existe violencia intrafamiliar o cuando bajo engaños los padres entregan a desconocidos al menor con la esperanza de otorgarle una mejor calidad de vida. También hay casos de sustracción de uno de los padres, cuando hay problemas con la pareja, y finalmente por robo del menor. Presumiblemente, la mayoría de los robos a menores obedecen a fines de explotación laboral o sexual, pues casi no hay registro de que lo hagan con el objetivo de traficar con órganos o para entregarlos en adopción. Estas hipótesis surgen de que los niveles de prostitución y pornografía infantil han aumentado en México y el mundo. Tanto Unicef como el DIF reportan que tan sólo en nuestro país hay 13 mil niños explotados sexualmente.

Las autoridades aseguran que los explotadores de infantes ofrecen a compradores clandestinos niños que en ocasiones fueron previamente robados o engañados. El director de la Interpol México, dijo al respecto: “Hay grupos en cibercafés o grupos cibernéticos que se relacionan para intercambiar información de pornografía relacionada con paidofilia”. Es en las zonas fronterizas y turísticas donde más casos de pedofilia se han detectado. La lista negra la encabezan Acapulco, Ciudad Juárez, Tijuana, Cancún, Guadalajara, Tapachula, y el Distrito Federal.

En este problema son varios los países involucrados. En el caso de nuestro país se han detectado redes de tráfico y venta de menores que operan trasladando menores entre Honduras, Guatemala, El Salvador, México y Estados Unidos. En México, la PFP detuvo a una mujer que aceptó dedicarse al tráfico de menores, y cuyo escondite estaba en Naucalpan, Estado de México, lugar donde escondía a seis menores, además de otros once a quienes comercializó previo a su detención. La coordinación entre autoridades de distintos países es indispensable, pero más

urgente aún es la que debe la Procuraduría General de la República, así como las distintas policías estatales.

Es urgente la actualización de la ley en cuanto a la tipificación de estos delitos. El Procurador General de la República, Rafael Macedo de la Concha, ha afirmado la necesidad de promover una reforma para que los ilícitos relacionados con la explotación sexual de menores pueda ser considerada legalmente, como de la delincuencia organizada. El pasado 9 de julio 2002, el procurador federal mencionó que la reforma a la legislación estará lista muy pronto: “Nos permitirá actuar como es nuestra responsabilidad, contra estas organizaciones criminales que tanto lesionan a nuestros niños, y que flagelan nuestra sociedad”. Por otra parte, el Código Penal federal establece que se aplicarán de 20 a 40 años de prisión cuando se prive de su libertad a un menor de 16 años, y de 25 a 50 años de prisión cuando el objetivo sea trasladarlo fuera de territorio nacional.

Pero dentro de los aspectos que más énfasis ponen quienes han sido víctimas de robo de menores, es la de que no se puede levantar una denuncia hasta pasadas 72 horas del delito, tiempo suficiente para sacar al plagiado del país. El argumento es que en algunos casos el menor abandona voluntariamente su hogar y regresa a las pocas horas. Otro tema a revisar es la rigurosidad que supuestamente se maneja en los métodos de adopción. Si bien son más niños los robados por otras vías que los que son desviados para adopción, es necesario investigar con más profundidad. Aunque sin duda, el seguimiento a cada caso es lo que más atención requiere.

#### **4.2 Recomendaciones para evitar el robo de niños**

Con la finalidad de evitar en lo posible el robo de menores, se recomienda a los padres tomar las siguientes medidas precautorias:

##### **En el hospital**

- o Identifique al personal de la institución que asistirá al alumbramiento;
- o Obtenga registro dactiloscópico del niño y un mechón de cabello;
- o Regístrelo lo más pronto posible;
- o Tomen fotografía del niño y sus padres;
- o Nunca lo pierda de vista y no lo entregue a alguien que no tenga identificación del hospital.



**En la escuela:**

- o Asegúrese que el niño entre al colegio y llegue usted minutos antes de la hora de salida;
- o Lleve una identificación con sus datos generales;
- o Denuncie cualquier sospecha de personas o vehículos ajenos al plantel;
- o Elabore un directorio de los compañeros de su hijo;
- o Si son usuarios del transporte escolar identifique al chofer y asegúrese de estar presente al momento de subir y bajar del camión.

**En el supermercado:**

- o No lo pierda de vista;
- o No permita que corra o hable con desconocidos;
- o acuerde un punto de reunión;

**En caso de recién nacidos:**

- o Utilice canguro o carriola para evitar descuidos y abroche un gafete con datos de identificación y localización.

**En la casa:**

- o Pida referencias y tome fotografías de la servidumbre, enfermeras o cuidadoras;
- o Advierta a sus hijos de hablar con desconocidos y procure tener fotos recientes del menor;

**En caso de pérdida o extravío:**

- o Llame a Locatel;
- o Al Centro de Atención de Personas Extraviadas o Ausentes;
- o Avise a familiares y amigos que pudieran conocer el paradero del menor o que ayuden a su búsqueda.
- o La Procuraduría General de la República cuenta con una página en Internet para consultar datos y fotografías de personas reportadas como desaparecidas.

El teléfono de **Locatel** es el 56-58-11-11; de **Capea** 56-25-90-00; y la página web de la **PGR** es [www.pgr.gob.mx](http://www.pgr.gob.mx)

### **4.3 El chat, un medio de seducción infantil**

La Procuraduría General de la República (PGR) instaló en 1994 un programa denominado Apoyo a familiares de personas extraviadas, sustraídas o ausentes, que lleva un registro desde que comenzó a operar, en el que señala que ha habido 657 desapariciones de personas de edades entre 0 y 18 años, en todo el país. Del total de desaparecidos, ya se encontró a 300, es decir, el 45.66%, y de éstos sólo en cinco casos se trató de niños que fueron sacados de territorio nacional.

La comisión de Informática y Estadística de la Conferencia Nacional de Procuradores de Justicia tiene el propósito de crear un solo banco de datos que contenga todos los casos de secuestro de niños en el país. Con los datos con que cuenta actualmente la dependencia, se puede identificar que el 60% de los raptos infantiles se comenten por los mismos padres, a quienes se les ha restringido el cuidado y la atención del hijo, tras perder un juicio de patria potestad. El 30% de las ocasiones, los niños son robados para explotarlos de manera laboral y sexual. En el 5%, se trata de menores que deciden partir de casa, debido al maltrato que reciben en ella, y el 5% restante, cuando los rapta un extraño.

Existen diferencias entre los tipos de robo. En el caso de secuestro, se trata de una privación ilegal de la libertad, y cuyo fin siempre es económico; quienes comenten esta falta son penados de 25 a 50 años de prisión. El tráfico de menores es cuando el plagiado es sacado del país, y la pena es de tres a diez años de cárcel. La sustracción es la que comenten los propios padres, y su castigo es de tres a diez años de prisión.

El apoyo psicológico a menores llevado a cabo durante el servicio social se basó principalmente en promover el cumplimiento de los derechos del niño; fomentar en el menor las formas de autoprotección y cuidado a favor de su bienestar; realizar un diagnóstico social en función de la información otorgada por los infantes en cuanto a sus necesidades sociales; crear un vínculo de confianza de la niñez hacia la institución; cumplir en la esfera de la competencia de la Institución con la Convención de los Derechos de los Niños y la Ley de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes; así como el canalizar a las instancias correspondientes los casos presentados que así lo requieran y realizar su seguimiento, son los objetivos que se llevaron a cabo durante el servicio social.

La Policía Cibernética de la PFP, realiza patrullajes por la red, en los cuales descubren sitios de explotación sexual infantil. Indicó que en el tiempo que lleva de operar, se han detectado 2 mil 131 correos electrónicos con información pornográfica, de los cuales 106 contienen imágenes de niños. También han sido localizadas 36 comunidades virtuales que promueven la explotación sexual infantil. Por ello, se debe difundir en los hogares y en las escuelas el peligro que implica la red, y cómo un canal de *chat* de la misma se puede emplear para seducir a niños, con miras a la explotación y comercialización sexuales.

Lo anterior es con la finalidad de contextualizar que en el servicio social se recibieron llamadas de padres de familia para comunicar que sus hijos eran víctima de la red. Por lo que se procedió a canalizarlos con el ministerio público federal para que les brindara la orientación correspondiente.

Cuando se comunicaban los padres ala línea niñotel, se les informaba acerca de la importancia de la familia para hacer frente a estas situaciones y a muchas otras, radica en el compromiso de ser padres, criar a los hijos, brindarles el apoyo, cariño y comprensión que se merecen, este compromiso que se adquiere al momento de formar una pareja, tomar conciencia que es obligación de mamá y papá por igual el estar pendiente de los hijos.

La mejor manera de orientar y apoyar psicológicamente a los niños y niñas que se comunican a niñotel es con la información adecuada, ya que los niños por ignorancia acceden a todo tipo de engaños por parte de gente mayor.

## Capítulo 5

*“El éxito en la vida no se encuentra en vencer siempre,  
sino en no desanimarse nunca”*

*“ El sabio no dice nunca todo lo que piensa, pero siempre piensa todo lo que  
dice” Aristóteles*

## **CAPÍTULO 5**

### **ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

#### **5.1 OBJETIVOS**

##### **5.1.1 Metas y objetivos de la carrera de Psicología**

De acuerdo con lo planteado en la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, en el plan de estudios de la carrera de Psicología, las metas y objetivos curriculares son los siguientes:

- Metas curriculares
  1. Integrar el servicio, la investigación y la docencia.
  2. Integrar la metodología de las ciencias naturales y las sociales.
  3. Promover la interdisciplinariedad.
  4. Orientarse preferentemente hacia el servicio comunitario.
  5. Formar y no solamente informar al estudiante.
  6. Ampliar el campo profesional del psicólogo.
  7. Desarrollar de una forma integral las distintas actividades instruccionales siguiendo una estructura modular.
  8. Adecuar las actividades de docencia, investigación y servicio a las necesidades nacionales.
  9. Promover la adquisición de aquellas habilidades, conocimiento y metodología que le permita al egresado desarrollar las funciones profesionales de detección, análisis, intervención e investigación en los sectores de Educación, Producción y Consumo, Ecología y Vivienda y Organización Social.
  
- Objetivos curriculares
  - a) Institucionales
    1. Propiciar un apoyo metodológico continuo a los diferentes niveles de intervención profesional.
    2. Fomentar la integración de equipos interdisciplinarios.
    3. Estructurar un sistema de servicio continuo a la zona de influencia.

4. Ajustar contiguamente los planes y programas de acción a partir de los resultados que vierta el sistema de evaluación continua.
5. Proporcionar una secuencia única para el avance de los alumnos en los diversos programas de la carrera.
6. Involucrar de manera permanente a los miembros del personal docente en programas de investigación y servicio comunitario simultáneamente con el desarrollo de sus actividades académicas en el aula.

b) Estudiantiles

1. Propiciar en el estudiante una concepción integral de los problemas y fenómenos psicológicos.
2. Promover un análisis crítico de las diferentes aproximaciones teóricas de la Psicología, para que el estudiante sea capaz de seleccionar la metodología de trabajo adecuada para analizar e intervenir en una amplia gama de problemas psicológicos.
3. Desarrollar una actitud crítica y responsable respecto del ejercicio profesional.
4. Generar habilidades en el estudiante que le permitan participar en proyectos interdisciplinarios de trabajo.
5. Desarrollar en el estudiante una metodología de trabajo fundamentada en la detección, análisis, diseño, intervención, evaluación y reciclaje.
6. Propiciar en el estudiante, aquellas habilidades que le permitan desarrollar un procedimiento de trabajo académico independiente.
7. Fomentar en los egresados un compromiso social con respecto a su profesión y proporcionarles un entrenamiento acorde con el Perfil Profesional del Psicólogo propuesto por el Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología en su reunión de Jurídica.

### **5.1.2 Objetivos De La Institución**

- ❖ Atender y brindar apoyo a la ciudadanía cuando sea objeto de algún hecho delictivo relacionado con personas extraviadas o ausentes, violencia familiar, delitos sexuales, violentos o adicciones, así como establecer vínculos de participación entre la población capitalina y la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, con el propósito de difundir los conceptos de derecho y responsabilidad de las tareas de impartición y procuración de Justicia.
- ❖ Como su nombre lo indica, Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad, ofrece a las víctimas y a sus familiares, apoyo y atención especializada, psicológica, social, médica y jurídica. En tanto la Dirección General de Servicios a la Comunidad brinda con oportunidad a la ciudadanía la información y la orientación jurídica sobre la Procuraduría, con la finalidad de impulsar las acciones institucionales.
- ❖ Establecer las directrices y lineamientos conforme a las políticas institucionales para proporcionar a las víctimas de delitos, los servicios legales, médicos, psicológicos y sociales necesarios para procurar su restablecimiento.
- ❖ Proponer, establecer y coordinar sistemas, mecanismos y procedimientos que permitan captar información ciudadana sobre la posible comisión de delitos relacionados con personas extraviadas y ausentes, o que vivan en situación de violencia familiar o delitos sexuales violentos, para brindar los auxilios.

### **Objetivos específicos del Programa de la Institución**

- Apoyar a los agentes del ministerio público en la atención al público que acude a solicitar orientación legal y social.
- Orientara las víctimas u ofendidos del delito.
- Aplicación de terapia breve de intervención en crisis de primera instancia en el apoyo a los familiares de Personas Extraviadas, Sustraídas o Ausentes.
- Apoyo psicológico a los niños que se comunican a la línea niñotel.
- Orientación psicológica de acuerdo a las alternativas de atención para una canalización adecuada.

#### **5.1.3 Objetivos Generales Del Programa Del Servicio Social De La Carrera De Psicología**

- Proporcionar situaciones de aplicación práctica psicológica que permita relacionar al psicólogo como profesional de la conducta, comprometido con la solución de problemas nacionales.
- Adecuar el perfil profesional del psicólogo a los problemas nacionales prioritarios.
- Propiciar situaciones que permitan detectar formas concretas de intervención psicológica como medios alternativos de docencia.
- Propiciar situaciones de intervención que permitan implementar técnicas de investigación psicológica al análisis de la problemática nacional y de la eficiencia de la carrera de psicología para formar profesionales de utilidad.

## **5.2 Problemática y propósitos**

### **Problemática**

¿Cómo coadyuvar desde el punto de vista psicológico a las víctimas y ofendidos del delito, así como a los familiares de las personas extraviadas, sustraídas o ausentes que acuden a la Subprocuraduría de derechos humanos, prevención del delito y servicios a la comunidad en situación de crisis?

### **Propósitos**

- a) Proporcionar los primeros auxilios psicológicos.
- b) Realizar un contacto psicológico.
- c) Analizar las dimensiones del problema.
- d) Sondear las posibles soluciones.
- e) Asistir en la ejecución de los pasos concretos.
- f) Proporcionar orientación psicológica de acuerdo a las alternativas de atención para una canalización adecuada.
- g) Aplicación de terapia breve de intervención en crisis de primera instancia en el apoyo a los familiares de Personas Extraviadas, Sustraídas o Ausentes.



- h) Apoyar a los agentes del ministerio público en la atención al público que acude a solicitar orientación legal y social.
- i) Orientar a las víctimas u ofendidos del delito.

### **5.3 Actividades desarrolladas**

#### **1.- Realizar el contacto psicológico**

- Invitar al paciente a hablar
- Escuchar los hechos y sentimientos
- Sintetizar y reflejar los hechos y sentimientos
- Efectuar declaraciones empáticas
- Mostrar interés por comunicarse
- Proporcionar un “control calmante” en una situación intensa

#### **2.- Examinar las dimensiones del problema**

- Indagar acerca de: pasado inmediato
- Incidente que precipito la crisis
- Recursos personales (internos)
- Recursos sociales (externos)
- Decisiones inminentes: para esta noche, fin de semana, los próximos días / semanas

#### **3.-Analizar posibles soluciones**

- Preguntar que es lo que el paciente ha intentado hacer hasta ahora
- Examinar que es lo que el paciente puede / podría hacer ahora
- Proponer nuevas alternativas, tales como: un nuevo comportamiento del paciente

#### **4.-Asistir en la ejecución de acciones concretas**

- Los rangos de acción van de escuchar de modo activo hasta dar consejos
- Proporcionar direcciones y teléfonos de instituciones de asistencia médica y social, tanto públicas como privadas para canalizar de acuerdo a las alternativas de atención

#### **5.-Seguimiento**

- Asegurar la identificación de información
- Examinar los posibles procedimientos para el seguimiento
- Establecer un convenio para recontactar

- La aplicación de terapia psicológica individual a adolescentes y adultos, se lleva a cabo cuando el familiar que se reportó como desaparecido, es localizado, por lo que se solicita a la familia acudir a la Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad, para firmar la cédula de cancelación.
- La canalización se lleva a cabo según lo establecido por la Institución, ya que cuando a los pacientes y/o usuarios que acuden a la Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad no se les pueda brindar la orientación que ellos requieren, debido a que no está establecido dentro de los servicios que brinda la Institución, se procede a canalizar proporcionando direcciones y teléfonos de instituciones de asistencia médica y social, tanto públicas como privadas que puedan ofrecer respuestas a sus peticiones.
- En cuanto al apoyo a los agentes del ministerio público, la labor radicó en proporcionar los primeros auxilios psicológicos al paciente y/o usuario, ya que los ministerio público proporcionan orientación jurídica por lo que cuando tienen que aconsejar u orientar legalmente a una persona, necesitan la colaboración psicológica.
- La orientación a las víctimas u ofendidos del delito, consiste en proporcionar los servicios médicos, psicológicos, legales y sociales que se requieran según sea el caso.
- La Procuraduría general de la República tiene Convenios de colaboración con Instituciones tanto públicas como privadas para que las personas sean canalizadas a la Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad.
- El apoyo psicológico fue realizado a través de la técnica de la entrevista, la cual está previamente diseñada por la misma institución, específicamente por la Dirección de Servicios a la Comunidad.

La entrevista inicial tiene una gran importancia clave para el proceso psicoterapéutico, por lo que cada entrevista se enfocaba a:

En primer lugar, la primera entrevista es el contacto inicial con el paciente; por ende, se debe asegurar el establecimiento de una atmósfera emotiva adecuada con el paciente, que se traduce

en una acogida respetuosa, cálida y sencilla de este último; a ello se le llama establecer un *rapport thérapeutico*.

En segundo lugar, estructurar el objetivo de la entrevista, explicándole al paciente lo que la institución esta en posibilidad de llevar a cabo para la pronta resolución de su problema, es decir sus alcances y limitaciones entre las que destacan:

- ❑ La Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad, no lleva a cabo investigaciones, en lo referente al programa de apoyo a los familiares de las personas extraviadas, sustraídas o ausentes.
- ❑ Asimismo, la Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad únicamente cumple con la labor de enviar la cédula a cada una de las delegaciones estatales de la Procuraduría General de la República para que se lleve a cabo la difusión de la misma.
- ❑ De igual manera brinda el servicio gratuito de difusión de cédulas vía Internet a través de la dirección electrónica: [servscom@pgr.gob.mx](mailto:servscom@pgr.gob.mx)

En tercer lugar, evaluar la condición general del paciente; esto es, si sus respuestas son cooperativas, temerosas, sospechosas u hostiles; además observar su apariencia física, como la ropa y el arreglo personal, si es meticulosa, desalineada o normal, evaluar su estado actual de salud, su tipo de comunicación verbal, si es fluida, entrecortada, imprecisa, nebulosa, equivalente, agresiva así como su motivación.

En cuarto lugar, se requiere conjuntar información esencial del paciente para el proceso terapéutico, mediante la cédula de entrevista , la cual esta previamente diseñada por la Dirección de Servicios a la Comunidad, en la cual se solicitan, entre otros, los siguientes datos:

- Nombre
- Dirección
- Edad
- Teléfono
- Sexo
- Escolaridad
- Estado Civil

- Tipo de Familia
- Ocupación
- Problemática

El modelo de atención es el de intervención en crisis de primera instancia, que se describe a continuación.

<b>MODELO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS</b>	
<b>Intervención de primera instancia: Primeros auxilios psicológicos</b>	
¿Por cuánto tiempo?	De minutos a horas
¿Por parte de quién?	Psicólogos / pasantes de Psicología
¿Dónde?	En la Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad
¿Cuáles son las metas?	Reestablecer el enfrentamiento inmediato, dar apoyo, enlace con recursos de ayuda

¿Cuál es el procedimiento?	Los cinco componentes de los primeros auxilios psicológicos
----------------------------	---

### 5.3.1 Población atendida

Las personas que fueron atendidas personalmente durante el servicio social llegaron a la institución provenientes de CAPEA (Centro de Atención de Personas Extraviadas o Ausentes) del D.F. que está ubicado en la colonia Doctores.

Los niños y niñas que llamaban a niñotel lo hacían porque en la televisión habían visto el comercial que presentaba el número 01-800-02-10-343 para que se comunicaran. Otros porque los amigos les daban el número.

- Familiares de personas extraviadas, sustraídas o ausentes.
- Niños (Vía telefónica)
- Adolescentes
- Adultos

<b>Características de la población atendida:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nerviosismo</li> <li>• Enojo</li> <li>• Tristeza</li> <li>• Llanto</li> <li>• Frustración</li> <li>• Ansiedad</li> <li>• Soledad</li> </ul>

### **5.3.2 Funciones Profesionales**

Las funciones profesionales llevadas a cabo durante el servicio social fueron:

- Analizar
- Coterapeuta
- Asistir
- Evaluar
- Apoyar

### **5.4 Resultados**

En la Procuraduría General de la República, el establecimiento de un mecanismo de comunicación con niños, niñas y adolescentes al teléfono gratuito 01-800-02-10-3-43, denominado “*Niñotel pgr*” ha permitido mantener una permanente comunicación con la infancia. Se recibieron en promedio entre 250 y 300 llamadas diarias de todo el país. Así como la oportunidad de develar una de las más graves enfermedades sociales de la posmodernidad que padece hoy en día la infancia, “la soledad”, no obstante que el 70% de los infantes provenga de una familia funcional. El glosario de frases infantiles es de un fiel reflejo de esa realidad, por lo que se mencionaran a continuación tan sólo algunas de las frases que los niños dicen cuando llaman y que en la conversación les ayuda a “desahogar” sus inquietudes, es importante mencionar que la línea también representa un apoyo extra para los niños en cuanto a tareas escolares se refiere.

FRASE	NOMBRE	EDAD
"Yo le digo a mí hermano que no se drogue porque le hace daño, pero se enoja conmigo"	Breylla	11 años
"Mí mamá me deja de comer y yo caliento la comida, porque ella llega a las 7 de la noche de trabajar"	Edith	10 años
"Vivo sola porque mis papás trabajan todo el día"	Leonora,	14 años
"Mis papás casi no me "pelan", nunca me felicitan porque saco 10 en la escuela o porque juego fútbol"	Jeny	13 años

Esto explica, en parte, por qué la criminalidad y los delincuentes se apoderan con facilidad de sus sentimientos, de sus sueños, de sus mentes, de sus cuerpos y por ello conocen sus fortalezas y debilidades. El resultado, la destrucción de su valor máspreciado, su derecho a ser felices. Por lo tanto, se hace necesario que trabajemos intensamente en la reconstrucción y fortalecimiento del tejido familiar. Debemos abandonar nuestra individual soledad y rediseñar nuevas relaciones familiares.

Aunque la finalidad de tener una línea telefónica al servicio de los niños de todo el país es que tengan acceso en cualquier momento para denunciar si son víctimas de un delito, durante el periodo en que se llevó a cabo el servicio social, no se recibieron denuncias verídicas que ameritaran seguimiento.

El objetivo de brindar apoyo psicológico a los niños se llevó a cabo mediante la prevención.

Respecto al Programa de Apoyo a Familiares de Personas Extraviadas, Sustraídas o Ausentes, las principales causas de desaparición de los niños, adolescentes y adultos son las siguientes:

<b>CAUSAS</b>	<b>AGOSTO-OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE-ENERO</b>
Los niños se encontraban con el padre	0	5
Los niños se encontraban con la madre	1	18
Los niños se encontraban con algún familiar	6	12

<b>CAUSAS</b>	<b>AGOSTO-OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE-ENERO</b>
Los adolescentes huían de su hogar por experimentar una aventura con sus amigos	1	2
Los adolescentes se escapaban de su casa después de haber discutido con los padres	2	1
Los adolescentes experimentaban cambios de humor drásticos que los impulsaba a salirse de su casa	1	7
Las adolescentes se fugaban de su casa con el novio	0	3



<b>CAUSAS</b>	<b>AGOSTO-OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE-ENERO</b>
Los adultos padecían alguna enfermedad mental	0	2
Los adultos tenían otra familia o pareja con la cual se encontraban	1	1
Los adultos salían de viaje en busca de trabajo	0	1
Los adultos habían sido víctimas de secuestro	0	0

## **Actividades trimestrales**

<b>INFORME DE ACTIVIDADES TRIMESTRALES</b>	
<b>AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, 2005</b>	
<b>APOYO A FAMILIARES DE PERSONAS EXTRAVIADAS, SUSTRIDAS O AUSENTES</b>	
Apoyos psicológicos, en forma personal	41
Elaboración de cédulas	29
Elaboración de cédulas de cancelación	12

**INFORME DE ACTIVIDADES TRIMESTRALES  
NOVIEMBRE, DICIEMBRE, ENERO, 2005**

**APOYO A FAMILIARES DE PERSONAS EXTRAVIADAS, SUSTRADAS O  
AUSENTES**

Apoyos psicológicos, en forma personal	52
Elaboración de cédulas	33
Elaboración de cédula de cancelación	19

**PERIODO AGOSTO - OCTUBRE 2005**

<b>TIPO DE DESAPARICIÓN</b>	<b>No. DE CASOS</b>
Sustracción	16
Extravío	20
Ausencia	5

<b>RANGO DE EDAD</b>	<b>No. DE CASOS</b>
0 a 3 Años	9
4 a 12 Años	19
13 a 18 Años	8
19 a 25 Años	2
26 a 32 Años	2
33 a 39 Años	1

<b>SEXO</b>	<b>No. DE CASOS</b>
-------------	---------------------

Femenino	22
Masculino	19
<b>PERIODO NOVIEMBRE 2005 - ENERO 2006</b>	
<b>TIPO DE DESAPARICIÓN</b>	<b>No. DE CASOS</b>
Sustracción	23
Extravío	20
Ausencia	9

<b>RANGO DE EDAD</b>	<b>No. DE CASOS</b>
0 a 3 Años	11
4 a 12 Años	25
13 a 18 Años	12
19 a 25 Años	2
26 a 32 Años	0
33 a 39 Años	1
68 Años	1

<b>SEXO</b>	<b>No. DE CASOS</b>
Femenino	31
Masculino	21

<b>INFORME DE ACTIVIDADES TRIMESTRALES</b>	
<b>NOVIEMBRE, DICIEMBRE, ENERO, 2005</b>	
<b>APOYAR A LOS AGENTES DEL MINISTERIO PÚBLICO EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO QUE ACUDE A SOLICITAR ORIENTACIÓN LEGAL</b>	
Apoyo psicológico personal	27
Robo	1
Divorcio	19
Separación	6
Violencia intrafamiliar	1

<b>INFORME DE ACTIVIDADES TRIMESTRALES</b>	
<b>FEBRERO, MARZO, ABRIL, 2006</b>	
<b>PROGRAMA NIÑOTEL-PGR</b>	
Apoyo psicológico telefónico	411
Apoyo en tareas escolares	753
Recepción de informes confidenciales	0*
Llamadas nulas	111
Llamadas con los padres	170
Llamadas para informar sobre el programa	134
Llamadas sin contestar	155
Total de llamadas	1734

\*No se recibieron informes confidenciales sobre prostitución infantil, las llamadas no procedieron, en virtud de cubrir los siguientes criterios:

- Llamadas sin relación al tema
- Sin contestar
- Sobre otros delitos sexuales
- De conocimiento sobre el programa
- Por no aportar los datos mínimos para elaborar la constancia de hechos

<b>INFORME DE ACTIVIDADES MENSUALES</b>	
<b>FEBRERO, 2006</b>	
<b>PROGRAMA NIÑOTEL-PGR</b>	
Apoyo psicológico	50
Apoyo en tareas escolares	371
Recepción de informes confidenciales	0*
Llamadas nulas	45
Llamadas con los padres	22
Llamadas para informar sobre el programa	49
Llamadas sin contestar	68
<b>Total de llamadas</b>	<b>605</b>

\*No se recibieron informes confidenciales sobre prostitución infantil, las llamadas no procedieron, en virtud de cubrir los siguientes criterios:

- Llamadas sin relación al tema
- Sin contestar
- Sobre otros delitos sexuales
- De conocimiento sobre el programa
- Por no aportar los datos mínimos para elaborar la constancia de hechos

<b>INFORME DE ACTIVIDADES MENSUALES</b>	
<b>MARZO, 2006</b>	
<b>PROGRAMA NIÑOTEL-PGR</b>	
Apoyo psicológico	73
Apoyo en tareas escolares	250
Recepción de informes confidenciales	0*
Llamadas nulas	27
Llamadas con los padres	136
Llamadas para informar sobre el programa	64
Llamadas sin contestar	47
Total de llamadas	597

<b>INFORME DE ACTIVIDADES MENSUALES</b>	
<b>ABRIL,</b>	
<b>PROGRAMA NIÑOTEL-PGR</b>	
Apoyo psicológico	288
Apoyo en tareas escolares	132
Recepción de informes confidenciales	0*
Llamadas nulas	39
Llamadas con los padres	12
Llamadas para informar sobre el programa	21
Llamadas sin contestar	40
Total de llamadas	532

## 5.5 Análisis

Sin duda, el trabajo del psicólogo es de lo más valioso en una sociedad donde los valores día con día de devalúan y en donde la infancia se encuentra debilitada por no contar con el apoyo fundamental y sólido que representa la familia. Fortalecer la parte preventiva significa invertir en el desarrollo social, económico, político y cultural de la sociedad, en acciones que vayan al fondo de las causas que propician el surgimiento de delincuentes y grupos delincuenciales, como son los brutales contrastes sociales, políticos y culturales; la extrema pobreza, la desintegración familiar, la baja escolaridad y el desempleo. Todo esto debe comenzar en nuestras casas, con la familia, tiene que empezar por la información y orientación a nuestros hijos, basada en la comunicación y la confianza, con la supervisión y vigilancia de los maestros, con el apoyo decidido y comprometido de la sociedad.

Durante la realización del servicio social, el apoyo psicológico que se brindó a las personas que acuden a solicitar orientación legal consistió en aplicar el modelo de intervención en crisis de primera instancia, sin embargo cuando éste no se podía llevar a cabo porque las personas acudían tranquilas, serenas, únicamente se escuchaba a la persona.

Por otro lado en la medida que los proyectos de la PGR no pasen del papel para convertirse en realidades, no se puede aceptar que se trata de algo serio, pese al desarrollo tecnológico en el área de estadística y procuración de justicia, hasta la fecha no se ha diseñado un registro único en el que se explique cuántos robos de infantes se han cometido en el país. La falta de sistematización en este sentido se debe más bien a que en México no se han coordinado los esfuerzos no sólo por las autoridades, sino por las organizaciones civiles y los propios padres afectados, quienes los menos de los casos dejan de persistir, o no dan de baja su demanda al encontrar a su hijo. Se debe trabajar en esta materia, pues si bien actualmente se abren más espacios públicos para su difusión, también es cierto que ha pasado más de un siglo para que las autoridades tomen el robo de niños como un problema importante de seguridad. Y para que se atienda psicológicamente a los familiares de los menores. Por lo que se considera que la Psicología puede coadyuvar a la resolución de este grave problema, formando profesionistas comprometidos con la profesión y que tengan vocación de servicio para atender a los niños, así como crear conciencia entre la población respecto a este problema, pues estas redes de delincuentes pueden

atrapar a cualquier niño. Pero de poco sirve saberlo si es que no se incentiva la denuncia ni se acrecienta la detección y captura de las mafias que trafican y explotan con menores.

Estando en el programa de apoyo psicológico a los familiares de personas extraviadas, sustraídas o ausentes se puede constatar que una de las solicitudes que se hacen es que se investigue el paradero del niño, adolescente o adulto desaparecido, para los padres es causa de angustia cuando se les informa que la Institución no realiza investigaciones y eso hace que una de las peticiones que más se cotejan es que las autoridades den un seguimiento a cada caso. Se pide a las autoridades que haya un departamento o una fiscalía donde alguien revise de forma continua todos estos casos. Distintos legisladores han propuesto la creación de una procuraduría infantil que esté a cargo de la persecución y castigo de delitos, en los cuales las víctimas sean menores de edad. Por lo que se recomienda que exista una disposición a investigar cada caso en concreto, a ponerle policía judicial o que el ministerio reviva los expedientes y puedan tener vigencia; que se puedan seguir las pistas y las líneas de investigación que los padres de familia señalan. Según distintas fuentes, el porcentaje de recuperación de niños robados oscila entre el 5 y el 53% de ellos.

## **5.6 Conclusiones y sugerencias**

Los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera resultaron de valiosa importancia ya que aplicaron esos conocimientos en el servicio social, además de adquirir experiencia profesional al estar en contacto personal con la comunidad al brindar un servicio de psicología.

El programa de extraviados en donde se lleva a cabo la intervención en crisis, es en donde mas cercana se siente la gente, pues se sienten apoyados y encuentran una orientación psicológica que cubre sus necesidades inmediatas de sentirse escuchadas, expresar sus sentimientos y emociones, así como una ayuda en concreto al elaborar las cédulas con la finalidad de que lo mas pronto posible se encuentre a sus familiares.

En el programa niñotel, la orientación psicológica implica escuchar a la niñez en las necesidades que tienen, resaltar la importancia de la familia, la confianza, los valores, el respeto, y sobretodo la comunicación, alentar a los niños a expresar sus inquietudes para prevenir un delito.



Realizar el servicio social en la Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad ha sido una de las mejores experiencias que he tenido, gracias a que tuve la fortuna de colaborar en el programa denominado Niñotel-PGR, el cual me resultaba totalmente ajeno, y representaba algo novedoso, ya que no tenía ningún antecedente de lo que era el programa en sí, de modo que día a día me fui familiarizando con el trabajo que se realiza, así, pude conocer y tratar a niños y niñas que se comunican a la línea niñotel, conocer su vida, sus inquietudes, la manera tan sencilla que tienen para expresar sentimientos, pensamientos, opiniones, hasta críticas, que son inteligentes como para demostrar estar conscientes de la problemática que viven en sus casas con sus familias, sus amigos y sus compañeros de escuela, algo que vi reflejado en los niños es la soledad que viven debido a que sus padres trabajan y no tienen el tiempo para escucharlos, y que sin duda tienen mucho que decir, cada día representa una oportunidad de aprender, conocer, convivir, hasta imaginar, pues los niños tienen una creatividad impresionante, siempre tienen algo que comunicar, aunque se queden callados, ya con eso se están expresando.

Puedo decir que cada niño y cada niña que se comunica a niñotel tiene una historia que compartir, por lo que la atención que se brinda a los niños me parece la adecuada, porque se adapta a las necesidades de los infantes, se les brinda el tiempo y yo diría que la calidad también de ser escuchados, ya que si bien no llaman para denunciar algún delito, si se comunican para platicar sobre como les fue en el día, y esto no me parece ninguna pérdida de tiempo, al contrario creo que cuando se hacen amigos frecuentes de niñotel, tienen la confianza de platicar de otros temas y eso permite que nosotros fomentemos la prevención, que los niños sean capaces de identificar cuando estén siendo víctimas de algún tipo de maltrato, ellos o sus amigos, y familiares, pues se daba el caso de que llamaba la prima, vecina, o amiga de un niño que nos había llamado con anterioridad, eso es una manera de que cada vez mas niños conozcan que es niñotel y que también se lo comuniquen a sus padres, es una manera de prevenir se cometa algún abuso en contra de los niños y que ellos conozcan sus derechos.

Por otro lado el trabajo que se lleva a cabo conjuntamente con los abogados, me parece apropiado porque en cualquier momento están al pendiente para atender una denuncia, para canalizarla adecuadamente y darle pronta resolución, además que el trato con ellos, con todo el personal que labora en el área de servicios a la comunidad en todo momento hacen lo posible por resolver inmediatamente cualquier situación que se les presente, de un modo amable y dirigiéndose con

respeto. Esto es posible gracias a que todo el personal esta al tanto del programa niñotel, para que dado el caso se tenga un acceso pronto con el niño para orientar social, psicológica, o legalmente.

En lo personal y profesional, como pasante de la carrera de psicología adquirí práctica en el trato con los niños, pude constatar que la niñez, así como esta dotada de gran carisma, inteligencia, sensibilidad, también esta expuesta a padecer problemas emocionales, que se ven reflejados en su inseguridad, debido a que carece de sentimientos de confianza, por consecuencia son vulnerables al continuo conflicto emocional que en gran medida es causado por el propio desequilibrio emocional de los padres, que son incapaces de satisfacer la necesidad de amor que tienen sus hijos, (talvez no intencionalmente debido a trabajo, enfermedad, etc.) por lo mismo, los niños ven en niñotel a unos amigos en los cuales pueden confiar y compartir sus experiencias ya que nos confían cosas que a sus padres tienen miedo de decirles. Es por eso que en niñotel, cuando se presenta la oportunidad de poder orientar a niños quienes padecen problemas emocionales, tales como inseguridad y temor, produce especial satisfacción, porque da gusto ver como el niño con falta de confianza en sí mismo, gradualmente va volviéndose un niño seguro, con mayor sentido de competencia y va adquiriendo una nueva alegría de vivir. Además de lograrse establecer empatía con ellos y así establecer un contacto, aunque en los casos de los niños que llaman para expresar cosas negativas, en la mayoría de los casos la comunicación telefónica debe continuarse durante varias semanas para que el niño pueda resolver plenamente sus actitudes y sustituir sus sentimientos con un nuevo y mejor ajuste, ya que el niño inseguro necesita amor, comprensión y estabilidad, por ello es sumamente importante el apoyo de la familia, sobretodo de los padres para obtener el resultado esperado. Hablando de los padres, también niñotel es un intermediario con los ellos, porque se comunican para que se les proporcione alguna orientación, una vez que sus hijos llamaron a niñotel se lo comentaron a sus padres o ellos los descubrieron por lo que llaman para saber de que se trata la línea niñotel.

Mis sugerencias son las siguientes:

- Mayor difusión del programa a nivel nacional.
- Brindar pláticas en las escuelas como un medio para prevenir casos de maltrato, para informar a los niños como protegerse, darles folletos con el número de niñotel, enseñar que es una denuncia, tener un contacto mas personal con los niños.
- Abrir mas líneas para estar en contacto con los niños ya que comentaban que tenían que esperar para poder hablar con nosotros.
- Un correo electrónico exclusivo de niñotel.

Ya para concluir, únicamente expresar que durante los nueve meses que estuve haciendo el servicio social además de poner en práctica los conocimientos obtenidos a lo largo de la carrera, adquirir nuevos conocimientos, experiencia profesional, disfruté mucho de los niños, de las personas con las que conviví, me sentí muy a gusto, y lo mas significativo para mí: el haber ayudado a la gente, quedar satisfecha con el trabajo realizado y poder comprobar que la Psicología es una carrera que puede ayudar a la gente a resolver sus problemas.

En cuanto al programa de orientación legal, la causa de mayor orientación es el divorcio, la psicología ayuda a plantearse de una manera adecuada que todo divorcio conlleva inevitablemente una experiencia de fracaso: la sensación de haberse equivocado, de frustración, también de haberse convertido en culpable, cosa que naturalmente nunca se admite de buen grado, porque siempre es el “otro” quien tiene la culpa, pues después de la orientación psicológica tienen la oportunidad de aliviar considerablemente esas sensaciones deprimentes si por amor propio, consiguen cooperar entre los dos de manera razonable, a pesar de la separación y el proceso de divorcio. Ahora, cooperar razonablemente significa no pronunciar malas palabras delante de sus hijos, no hacer reproches ni imputar culpabilidades a través de los oídos del niño, no regatear con él los derechos de visita y contacto. Para sus hijos, ustedes son el padre y la mamá, y lo seguirán siendo toda la vida. En el corazón de su hijo no se divorciaran tan rápido como sobre el papel. Entender que la verdadera paternidad o maternidad están por encima de las diferencias personales y obligan más allá de las debilidades propias a respetarse el uno al otro para poder transmitirle ese mismo respeto a sus hijos. Como sugerencia plantear un modelo de intervención en crisis que se dé en la escuela, se practique con él, ya que es de mucha utilidad contar con las herramientas necesarias para poder brindar una orientación psicológica que demanda la sociedad.

Como única recomendación propondría tener mayor cuidado al elegir una institución para realizar el servicio social, tomando en cuenta que si con anticipación se toman las medidas necesarias, como tener la documentación completa que se solicita, así como cubrir los requisitos para realizar los tramites correspondientes, no se tendrá ningún problema al iniciar, realizar y concluir el servicio social. Con esto quiero decir que se investigue a fondo los programas que ofrecen las instituciones, cuales son los objetivos, las actividades a realizar y sobretodo si éstas son adecuadas al perfil profesional del psicólogo, pero sobretodo y quizá lo más importante es que se cubran los objetivos personales que se han planteado para evitar decepciones y deserciones que aplacen el cumplimiento del servicio.

# ANEXOS

SUBPROCURADURIA DE DERECHOS HUMANOS, ATENCIÓN A  
VICTIMAS Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD.  
DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN DEL DELITO Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD.  
DIRECCION DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD.  
ORIENTACION PSICOLÓGICA PERSONAL.

FECHA	HORA DE INICIO	HORA FINAL	EXPEDIENTE
NOMBRE (S)		APELLIDOS	
EDAD	SEXO	TELÉFONO	ENTIDAD
DOMICILIO			
MOTIVO DE CONSULTA.			
TECNICAS EMPLEADAS			
SUGERENCIAS			
PSICOLOGA			

ATENDIDO POR

FIRMA DEL PETICIONARIO





# ¡AYÚDANOS A ENCONTRARLO!



SEXO: Masculino.  
EDAD: 23 Años.  
ESTATURA: 1,70 Mts.  
COMPLEXIÓN: Delgada  
TEZ: Morena clara  
CARA: Ovalada  
TIPO CABELLO: Lacio  
COLOR CABELLO: Castaño  
FRENTE: Amplia  
CEJAS: Pobladas  
TIPO DE OJOS: Medianos  
COLOR OJOS: Café claros  
NARIZ: Recta  
BOCA: Mediana  
LABIOS: Delgados  
MENTON: Ovalado

SEÑAS PARTICULARES: Lunar en el mentón  
LUGAR Y FECHA DE EXTRAVÍO: Del. Cuajimalpa, Distrito Federal, el 16 de de Enero de 2006.  
OBSERVACIONES:  
FECHA DE NACIMIENTO: 04/06/1983 EXPEDIENTE: 31/EXT/2006

CUALQUIER INFORMACIÓN FAVOR DE REPORTARLA A LOS TELÉFONOS :  
**53-46-42 68** **01-800-00-252-00**  
EN EL DISTRITO FEDERAL DEL INTERIOR DE LA REPÚBLICA SIN GOSTO

VÍA INTERNET A LA DIRECCIÓN ELECTRÓNICA [servscom@pgr.gob.mx](mailto:servscom@pgr.gob.mx)  
DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN DEL  
DELITO Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ESTE SERVICIO LO PROPORCIONA LA PGR EN FORMA GRATUITA, SIN INTERMEDIARIOS. INCLUYE INTERNET





LISTA DE ASISTENTES DE LA ESCUELA

No.	NOMBRE	ORIGEN	EDAD	SEXO	ESTADO DE CONSERVACION	TIPO DE ATENCION	ACTIVIDAD QUE REALIZA	TIPO DE FAMILIA	OTRO TIPO DE ATENCION
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									
28									
29									
30									
31									
32									
33									
34									
35									
36									
37									
38									
39									
40									

FECHA \_\_\_\_\_



PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA

SUBPROCURADURÍA DE DERECHOS HUMANOS, ATENCIÓN A VÍCTIMAS, Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD

DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN DEL DELITO Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD

México, D.F., 10 de noviembre de 2005

MEMORANDUM

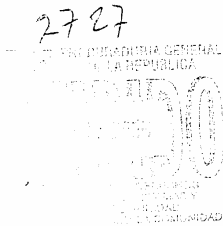
PARA: LIC. ENRIQUE RAMÍREZ GÓMEZ DIRECTOR DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

DE: LIC. FODEL JAMIT SIMENTAL DIRECTOR DE PREVENCIÓN DEL DELITO

Por instrucciones del Mtro. Pedro José Peñaloza, Director General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad, me permito solicitar a usted, hacer extensiva al personal a su digno cargo, principalmente al femenino, de la invitación para asistir y participar del evento conmemorativo del "Día Internacional de la No Violencia contra las Mujeres y Niñas", que se llevará a cabo el próximo día viernes 25 de noviembre a las 10:45 horas, en el Salón Independencia del Edificio de la Procuraduría General de la República, ubicado en Paseo de la Reforma No. 211-213, Colonia Cuauhtémoc.

Asimismo, agradeceré el envío oportuno de la relación del personal que asistirá a dicho evento en representación de esa Dirección a su digno cargo.

Sin otro particular aprovecho la ocasión para reiterarle mi atenta y distinguida consideración.



ATENTAMENTE [Signature]

MTR. PEDRO JOSÉ PEÑALOZA, Director General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad para su conocimiento. Presente LIC. MARTIN PONCE RUBIO, Subdirector de Prevención a la Farmacodependencia. Para su seguimiento. Presente.

[Initials]

PUN

PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
SUBPROCURADURIA DE DERECHOS HUMANOS, ATENCION A  
VICTIMAS Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD

DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN DEL DELITO Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD  
CONTROL DE ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD

CORRESPONDIENTE AL MES DE:  
JULIO DE 2005

NOMBRE : CARMEN BERENICE MORALES NAVA  
ADSCRIPCION: SERVICIOS A LA COMUNIDAD  
JORNADA DE TRABAJO: SERVICIO SOCIAL

RFC:  
HORARIO: 16:00 - 20:00

DÍAS LABORALES: CINCO

DESCANSO SEMANAL: 2 (DOS)

DÍA	HORA	FIRMA DE ENTRADA	HORA	FIRMA DE SALIDA	HORA	FIRMA DE ENTRADA	HORA	FIRMA DE SALIDA
1.	VIE							
2.	SAB							
3.	DOM							
4.	LUN	16:00	20:00	cbm				
5.	MAR	16:00	20:00	cbm				
6.	MIE	16:00	20:00	cbm				
7.	JUE	16:00	20:00	cbm				
8.	VIE	16:00	20:00	cbm				
9.	SAB							
10.	DOM							
11.	LUN	16:00	20:00	cbm				
12.	MAR	16:00	20:00	cbm				
13.	MIE	16:00	20:00	cbm				
14.	JUE	16:00	20:00	cbm				
15.	VIE	16:00	20:00	cbm				
16.	SAB							
17.	DOM							
18.	LUN	16:00	20:00	cbm				
19.	MAR	16:00	20:00	cbm				
20.	MIE	16:00	20:00	cbm				
21.	JUE	16:00	20:00	cbm				
22.	VIE	16:00	20:00	cbm				
23.	SAB							
24.	DOM							
25.	LUN	16:00	20:00	cbm				
26.	MAR	16:00	20:00	cbm				
27.	MIE	16:00	20:00	cbm				
28.	JUE	16:00	20:00	cbm				
29.	VIE	16:00	20:00	cbm				
30.	SAB							
31.	DOM							



PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA

SUBPROCURADURÍA DE DERECHOS HUMANOS, ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN DEL DELITO Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

FICHA TECNICA



NOMBRE: Morales Nava Carmen Berenice R.F.C.:

DOMICILIO:

TEL.:

ESCUELA DE PROCEDENCIA: UNAM

CARRERA: Licenciatura en Psicología

MATRICULA O N° DE CUENTA: 9920227-3

ÁREA DE ADSCRIPCIÓN: Dirección de Servicios a la Comunidad

TIPO DE LABOR SOCIAL: PRACTICAS PROFESIONALES: [ ] SERVICIO SOCIAL: [X]

PERIODO: 04/07/05 al 04/01/06 HORARIO: 16:00 a 20:00

OBSERVACIONES:

## Bibliografía

- ✓ Barudy, J. (1998), *El dolor invisible de la infancia. Una lectura ecosistémica del maltrato infantil*, México: Paidós.
- ✓ Boletín <http://www.pgr.gob.mx/cmsocial/bol02/ene/bpdui.htm> 1 de 2, 29/10/2006 04:26 p.m., México, D.F., a 30 de enero de 2002, Boletín conjunto PGR/DIF/UNICEF/INMUJER.
- ✓ Boletín No. 962 octubre - 2002 PGR, <http://www.pgr.gob.mx/cmsocial/bol02/oct/b96202.htm> 1 de 4, 29/10/2006 04:28 p.m., México, DF, a 22 de octubre de 2002, Boletín 962/02.
- ✓ Boletín 264/05 La Jornada  
Virtu@l <http://www.jornada.unam.mx/2002/10/23/049n1soc.php?origen=soc-jus.html> 1 de 329/10/2006 04:17 p.m. Directora General: Carmen Lira Saade México D.F.  
Miércoles 23 de octubre de 2002
- ✓ Boletín No. 264 Marzo - 2005  
PGR <http://www.pgr.gob.mx/cmsocial/bol05/mar/b26405.htm>, 1 de 317/10/2006 03:11 a.m. México, D. F., a 16 de Marzo de 2005
- ✓ Boletín No. 970 Septiembre - 2004  
PGR <http://www.pgr.gob.mx/cmsocial/bol04/oct/b97004.htm>, 3 de 317/10/2006 03:53 a.m. El Universal - Versión para imprimir [http://www2.eluniversal.com.mx/pls/impreso/version\\_imprimir?id\\_nota...](http://www2.eluniversal.com.mx/pls/impreso/version_imprimir?id_nota...) 1 de 217/10/2006 03:51 a.m.
- ✓ Copyright El Universal.com.mx 2006  
Silvia Otero  
El Universal  
Sábado 02 de octubre de 2004  
Nación, página 1
- ✓ Corkille D. (2001), *El niño feliz. Su clave psicológica*, México: Gedisa.
- ✓ Corsi, J. (1994), *Violencia Familiar. Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social*, México: Paidós
- ✓ Dupont, V. (2000), *Manual clínico de psicoterapia*, México: Ciencia y cultura latinoamericana.
- ✓ Fernández, A. (2002), *Intervención en crisis*, España: Editorial Síntesis.

- ✓ Ferran C.(1998), *Infancia. Perspectivas psicosociales*, México: Paidós.
- ✓ Gomez, J. ( 1994), *Intervención en las crisis: Manual para el entrenamiento*, México: Plaza y Valdés S.A. de C.V.
- ✓ La Jornada Virtu@l <http://www.jornada.unam.mx/2002/01/30/049n1soc.php?origen=soc-jus.html> 1 de 229/10/2006 03:59 p.m. Directora General: Carmen Lira Saa de México D.F. Miércoles 30 de enero de 2002 Sociedad y Justicia.
- ✓ La Jornada Virtu@l <http://www.jornada.unam.mx/2002/01/31/055n2soc.php?origen=soc-jus.html> 1 de 2, 29/10/2006 04:02 p.m. Directora General: Carmen Lira Saade México D.F. Jueves 31 de enero de 2002, Sociedad y Justicia Llama el DIF a presentar denuncias y a crear "redes ciudadanas protectoras" Arranca campaña contra la explotación sexual infantil CAROLINA GOMEZ MENA
- ✓ La Jornada Virtu@l <http://www.jornada.unam.mx/2002/01/31/055n2soc.php?origen=soc-jus.html> 1 de 2, 29/10/2006 04:02 p.m. Directora General: Carmen Lira Saade México D.F. Jueves 31 de enero de 2002 Sociedad y Justicia Llama el DIF a presentar denuncias y a crear "redes ciudadanas protectoras" Arranca campaña contra la explotación sexual infantil CAROLINA GOMEZ MENA.
- ✓ Manual PGR (2003) Documento de uso interno.
- ✓ Manual del Centro de Apoyo a Familiares de Personas Extraviadas o Ausentes (CAPEA) (2005). PGR. Documento de uso interno.
- ✓ Papalia, D. (2001), *Desarrollo Humano*, México: Mc Graw Hill.
- ✓ Pereira, J. (2000), *Parejas en situaciones especiales*, México: Paidós.
- ✓ Respuesta Primaria para Víctimas del Delito. 2005. PGR. Documento de uso interno.
- ✓ Sistema e-once noticias jueves 16 de noviembre de 2006.
- ✓ Slaikou, K. (1996), *Intervención en crisis*, México: El Manual Moderno.
- ✓ Szasz, T. (1996), *El mito de la psicoterapia*, México: Paidós.
- ✓ Visión, el cambio. órgano de difusión de la Procuraduría General de la República. Nueva Época. Dirección General de Comunicación Social de la PGR. 2006.

- ✓ Wainrib y Bloch. (2000), *Intervención en crisis y respuesta al trauma: Teoría y práctica*, España: Desclée de Brouwer, S.A.
- ✓ [www.pgr.gob.mx](http://www.pgr.gob.mx).
- ✓ Zeig, K. (1994), *Terapia Breve. Mitos, métodos y metáforas*, México: Amorrortu.