

**“FUNCIONES DEL ABOGADO DENTRO DEL
SISTEMA DIF SONORA”**

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Que para obtener el Título Profesional de
LICENCIADO EN DERECHO
Presenta

José Noé Muñoz Heredia

Director de Tesis: **Lic. José Luis Valenzuela Calderon**

Hermosillo, Sonora.



Año 2007.

Universidad de Sonora

Repositorio Institucional UNISON



"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"



Excepto si se señala otra cosa, la licencia del ítem se describe como openAccess

INDICE

INTRODUCCIÓN	2
CAPITULO 1. EL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA EN EL ESTADO DE SONORA	7
1.1 Antecedentes Históricos.....	7
1.2 Marco Jurídico-Administrativo	10
1.3 Unidades Administrativas de DIF Sonora	11
1.4 Objetivo General de DIF Sonora	14
CAPITULO 2. ÁREA DE ASISTENCIA JURÍDICA EXTRAJUDICIAL	16
2.1 Objetivo	16
2.2 Funciones	17
2.3 Descripción de Actividades del Área de Asistencia Jurídica Extrajudicial.....	19
2.4 Referencia	22
2.5 Responsabilidades.....	23
2.6 Casos más reiterados	25
2.6.1 Propuesta	27
CAPITULO 3. LÍNEA PROTEGE	29
Que es Línea Protege.....	29
3.1 Objetivo	29
3.2 Funciones.....	30
3.3 Descripción de Actividades	31
3.4 Descripción de Actividades de la Guardia (24 hrs.).....	33
3.5 Coordinación Línea Protege.....	34
3.6 Responsabilidades.....	35
3.7 Casos más reiterados	37
3.8 Propuesta	39
CAPITULO 4. CRÉDITO Y COBRANZA	43
4.1 Objetivo	43
4.2 Funciones.....	43
4.3 Problemas más frecuentes.....	44
4.4 Propuesta	45
Conclusiones	47
Bibliografía	53

INTRODUCCIÓN

Con el fin de obtener el título de Licenciado en Derecho, y en apego a lo dispuesto en el título quinto del reglamento escolar de la Universidad de Sonora, del Egreso de Alumnos, presento esta disertación dentro de la opción de titulación de Trabajo Profesional que señala el artículo 85 del Reglamento escolar vigente.

Este trabajo académico tiene como objetivo informar acerca de mi desempeño en el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Estado de Sonora (DIF) en el cual presto mis servicios. En este trabajo se plantean diversas soluciones a los problemas más frecuentes con los que me topado, en los cuales he tenido la oportunidad de poner en práctica el conocimiento adquirido en la Universidad de Sonora.

Mi desempeño profesional empieza en el mes de septiembre de 1993 cuando empecé a estudiar la carrera de Licenciado en Derecho, y me dieron la oportunidad de trabajar en el Sindicato Estatal de la Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos (C. R. O. C.), en el cual tenía varias ocupaciones como cobranza, secretario, dar asesorías jurídicas en materia laboral a los trabajadores de las diferentes empresas que así lo solicitaban, empecé litigar asuntos laborales ante la Junta Local de Conciliación defendiendo trabajadores de las diferentes empresas; seguidamente en el año de 1995 me nombran Secretario General del Sindicato de Trabajadores de la Construcción en General, Talleres, Albañiles, Pintores, similares y conexos del Estado de Sonora en donde hacía emplazamientos a huelga y todo lo relacionado con contratos colectivos de trabajo, ocupando este puesto hasta el mes de Septiembre del año del año de 1998. Entre los años 1993 y 1996 la Dirigente Estatal de la Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos (C. R. O. C.), C Virginia Sánchez Leyva fungía como Regidora del H. Ayuntamiento en el trienio 1993-1996, cuando fue Presidente Municipal Gastón González Guerra, había ocasiones que no me presentaba en el sindicato sino que tenía que estar en su oficina del Ayuntamiento ayudando a la gente que así lo solicitaba y haciendo gestiones cuando se requería.

Posteriormente, estuve un año en una Agencia Investigadora del Ministerio Público en el Hospital General del Estado, desempeñándome como Secretario Escribiente; las funciones del cargo se orientaron a realizar declaraciones, diligencias de inspección ocular y fe ministerial de lesiones, acuerdos, diligencia de inspección ocular y fe ministerial de cadáver, inspección y fe

ministerial de objetos, comparecencias, constancias, solicitud de dictámenes médicos, solicitud de pruebas Harrison y/o Gilroy, solicitud de autopsia, testimoniales, entre otras cosas.

Como parte de mi experiencia profesional doy cuenta de que en el mes de Enero del año 2001 empecé a trabajar en Tridex del Noroeste S. A. de C. V., en donde me desempeñaba en el área de servicio de atención a clientes. Mi función específica era la de asesorar a los clientes en todo lo relacionado con servicios telefónicos. Asimismo, tenía la obligación de dar información cuando había nuevas promociones y mantener informados a todos los clientes en todo lo relacionado con el servicio celular móvil. En esta empresa sólo trabajé 4 meses, debido a que fui llamado para trabajar en DIF Sonora.

Mi desempeño profesional en el sector público empieza en el mes de mayo de 2001, cuando me incorporé a la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, en donde fui asignado al Área de Asistencia Jurídica Extrajudicial ocupando el cargo como Abogado asesor; en este puesto desarrollé funciones tales como realizar tareas en todo lo referente en materia familiar, conciliar entre las parejas con desavenencias, atender comparecencias, hacer convenios extrajudiciales y convenios judiciales, convenios de pensión alimenticia, hacer los trámites de divorcio voluntario y divorcio necesario.

En este tipo de trámites se les pide a los solicitantes del servicio que cumplan con ciertos requisitos tales como relato de hechos, actas de nacimiento, matrimonio, fe de bautismo, etcétera para poder pasar el expediente al área Jurídica de la Procuraduría de la Defensa del Menor y Familia y se lleve a cabo el trámite ante el Juzgado de lo Familiar.

De igual forma, dentro de esta área de asistencia jurídica extrajudicial hacía los trámites para iniciar Juicios en materia Familiar como en Juicios de la pérdida de la Patria Potestad, Juicios Oral de Alimentos, Custodias Administrativas ante el Consejo Tutelar para Menores, Incidentes de Nulidad de Matrimonio, Convenios de Pensión de casados, Juicio sobre Tutor o Curador, Juicio Oral de Alimentos, Juicio Oral sobre Cuestiones Familiares, Adopciones, Acreditación de hechos de Nacimiento, Acreditación de hechos de Concubinato, Autorización Judicial para Pasaporte, Juicios de Investigación sobre Paternidad y Filiación, Incidentes de Ejecución Forzosa e Incidentes de modificación de Convenio, entre otras cosas.

En esta actividad estuve desempeñándome hasta el mes de Mayo de 2003, a partir de esta fecha se me promovió al Departamento de Línea Protege como Abogado Asesor. En este departamento las labores que tenía que hacer eran la de recibir denuncias de maltrato vía

telefónica, por escrito y en forma personal, aparte de atender la guardia de Línea Protege, esto quiere decir que al concluir el horario normal de trabajo se siguen atendiendo las denuncias vía telefónica las 24 horas del día los 365 días del año.

Dentro del Departamento Línea Protege, aparte de recibir denuncias, otras de las funciones que desempeñé al ocupar ese puesto fue la canalización de personas, ya sea al área psicológica de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, y en otras ocasiones canalizar a las diferentes Instituciones a personas con problemas psiquiátricos o de adicción a alguna droga o alcohol, de igual forma levantar las actas de comparecencia a los agresores y receptores de violencia intrafamiliar.

Otra de las actividades que desarrollé dentro de este departamento fue la de hacer Custodias Judiciales y Extrajudiciales, canalizaciones a la Agencia del Ministerio Público Especializada en Delitos Sexuales y Violencia Intrafamiliar, cuando había indicios de que existiera un delito sexual o de violencia intrafamiliar, ya las diferentes agencias del ministerio público según fuese el caso, ya que pudiese ser delito a petición de parte ofendida o delito de los que se persiguen por oficio.

Otra actividad de las que realizaba era la de ingresar a menores en situación de calle o de abandono a los albergues respectivos, o bien cuando eran receptores de violencia intrafamiliar y que no se encontraba ningún soporte familiar para que se hiciera cargo del menor provisionalmente.

Posteriormente, en el mes de Febrero del año 2004 empecé a desempeñarme dentro del Departamento de Crédito y Cobranza del Velatorio DIF Sonora, realizando labores de cobranza, haciendo visitas domiciliarias para estar en posibilidad de saber si en realidad los solicitantes del servicio funerario son personas de muy escasos recursos, ya que en ocasiones los solicitantes del servicio funerario dicen ser personas de escasos recursos y que no pueden pagar dicho servicio.

Muchas veces al hacer la visita domiciliaria nos hemos dado cuenta que en realidad sí pueden pagar, por lo que se les cobra en esos casos se les deja recordatorio por escrito para que acudan al Velatorio a pagar y, a su vez, firmen convenio de pago y señalen en cuántos pagos pueden liquidar su adeudo, los cuales pueden ser semanales, quincenales o mensuales dependiendo de cómo perciban su sueldo los solicitantes. Para facilitar el pago a las personas

que no tienen vehículo se les menciona que podemos pasar a su domicilio a recoger su abono y llevarles el recibo correspondiente.

Hay otras ocasiones que cuando el solicitante en realidad no puede pagar el servicio funerario, dicho expediente se propone ante la Junta de Gobierno para su exención debido a la situación económica del solicitante; cabe mencionar que la cartera vencida que hay en el Velatorio data del año 2002.

Tomando como referencia el artículo 90 del Reglamento Escolar de la Universidad de Sonora, en el que se señala que la opción de trabajo profesional se habrá de desarrollar "un trabajo escrito que ofrezca una o varias soluciones prácticas a problemas detectados en su labor profesional" he considerado conveniente proponer algunas soluciones a los problemas que me ha tocado vivir dentro de este organismo gubernamental. Como en cualquier organización el factor humano es indispensable en cuestiones de Asistencia Social, por lo que considero que esta temática es de relevancia.

Esta disertación se desarrolla en cuatro capítulos. En el primer capítulo trata los antecedentes históricos, y se hace una descripción general de las unidades administrativas de DIF Sonora, su marco jurídico y el objetivo general que se plantea cumplir con el desarrollo de sus programas institucionales.

El segundo capítulo se refiere al análisis del Área Asistencia Jurídica Extrajudicial de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, exponiéndose su objetivo y funciones, la descripción de actividades del Abogado Asesor, cargo que ocupé, así como una reflexión acerca de los casos que más frecuentemente se me presentaron durante mi participación en dicha área.

En el tercer capítulo se hace mención a mi participación dentro del departamento de Línea Protege en donde la función principal es recibir denuncias de maltrato de menores y violencia intrafamiliar las 24 horas del día los 365 días del año, estas denuncias pueden ser vía personal, por teléfono o por escrito, además de que por lo general es necesario canalizar a los involucrados a terapias psicológicas ya sea dentro de la Procuraduría de la Defensa del Menor o en cualquier otra dependencia de gobierno.

El cuarto y último capítulo trata sobre el Departamento de Crédito y Cobranza del Velatorio DIF Sonora, en donde describo el objetivo y funciones del Departamento, y analizo los casos más

frecuentes que me ha tocado atender y resolver como miembro de dicha unidad. En cada caso, es decir en cada una de las áreas sobre las que reflexiono, estoy haciendo la propuesta de alternativas para mejorar el servicio público que se presta.

CAPITULO 1

EL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA EN EI ESTADO DE SONORA

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia es una instancia de Gobierno con un modelo único de Asistencia Social que define, promueve y realiza acciones que permiten reincorporar e integrar a la población marginada y vulnerable del Estado a una vida con mejores oportunidades.

Los programas de asistencia social que se desarrollan dentro del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, son dirigidos especialmente a las comunidades indígenas, rurales y urbanas que se encuentran en la marginación dentro del Estado, de igual forma van dirigidos a los niños y niñas menores de 5 años en condiciones vulnerables, así como también a los centros de desarrollo preescolares y escuelas primarias de las comunidades anteriormente mencionadas al principio de este párrafo, sin hacer a un lado a las madres solteras que trabajan para poder sacar a delante a sus menores hijos, por otra parte se existen programas para ayudar a los adultos mayores para que su nivel de vida sea mejor, y por último se dirige a las personas con algún tipo de discapacidad.

1.3 Antecedentes Históricos

Los orígenes de este organismo tienen lugar con la publicación del boletín Oficial del Estado de la Ley de Beneficencia Privada del 16 de Abril de 1928, en la cual surge la Asociación de Protección a la niñez en el Estado de Sonora, como el organismo encargado de estructurar los Programas de Asistencia Social, siendo éste de carácter privado.

El 7 de Octubre de 1961 se publicó el Decreto No.3, en el cual se crea el Instituto de Protección a la Infancia en el Estado de Sonora. El Estado asume la responsabilidad de prestar servicios asistenciales complementarios a los niños de escasos recursos mediante la distribución de desayunos escolares, esto como una forma de combatir la desnutrición en los menores más susceptibles de nuestra comunidad.

El 7 de Diciembre de 1974 es publicado en el Boletín Oficial del Gobierno del Estado el Decreto No. 61, en el cual se adecuan las funciones del Instituto de Protección a la Infancia del Estado,

tratando de cubrir la elevada demanda de los servicios asistenciales, otorgándole al organismo nuevas funciones aparte de los desayunos escolares; entre otros servicios médicos, de higiene familiar, desarrollo de la comunidad, actividades recreativas y servicios de asistencia jurídica.

El 31 de Enero de 1976 sobre la base del Decreto No. 136 se amplían los objetivos y atribuciones, denominándosele "Instituto Mexicano para la Infancia y para la Familia del Estado de Sonora", además se le adiciona una función más, que es la del fomento y apoyo para la Integración Familiar. Con la publicación del Decreto No. 51 el 8 de Junio de 1977, este Instituto cambia su denominación a Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Estado de Sonora, mismo que tendría como objetivo primordial la promoción del bienestar social en el Estado.

En Noviembre de 1983 el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Estado de Sonora, en concordancia con el Sistema DIF Nacional pasa a formar parte del Sector Salud en el Estado, ajustándose a las disposiciones del Decreto del 14 de Noviembre de 1984, donde se recomienda como función principal la asistencia social en el Estado de Sonora.

El 9 de Junio de 1986 se promulga la Ley 35 de Asistencia Social, en la cual se le asignan y fortalecen atribuciones operativas en materia de asistencia social, señalándose además las alternativas que cada Ayuntamiento tendrá que seguir para la constitución de sus Sistemas DIF Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia en el Estado de Sonora.

El 8 de Diciembre de 1992 se promulga la Ley No. 74 que crea el Consejo Tutelar para Menores del Estado de Sonora. Esta pública en su artículo 16 la creación de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, la cual tiene personalidad jurídica propia con sede en Hermosillo.

El objetivo de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia es la asistencia, defensa, asesoramiento, protección, vigilancia y orientación del menor y la familia en todo el Estado.

El 12 de Junio de 1999 se promulga la Ley No. 186 de Integración Social para personas con discapacidad del Estado de Sonora, en la cual se crea el Consejo Estatal para la Integración Social de las Personas con Discapacidad. Con la aprobación de esta ley, en diciembre de ese mismo año se instaló el Consejo Estatal para la Integración Social para personas con discapacidad como una instancia coadyuvante. El Consejo tiene el objetivo de salvaguardar los derechos de las personas con discapacidad y asegurar la atención y prestación de servicios de

asistencia social a las personas con discapacidad. Esto resulta relevante ya que al contar con una instancia especializada en la atención de este grupo de la población se promoverá más ágilmente las acciones de la integración a la sociedad de una forma más digna.

El 22 de Abril de 1999 se inauguró el Hogar Temporal Jineseki el cual albergaba a hombres y mujeres menores de edad y no fue hasta el 28 de mayo del 2001 cuando se convirtió albergue solo para varones.

El Programa Regalo de Vida fue un programa puesto en marcha en 1998 y en coordinación con la Secretaria de Salud Publica a través del Hospital Infantil del Estado con el propósito de atender a la población infantil que vive en extrema pobreza y que se encuentra en peligro de perder la vida por padecimientos cardiacos o tratamientos que son: resonancia magnética, cirugía de ojos, tumoraciones, cateterismos, y trasplantes renales entre otros.

En el año 2004 surge como un nuevo plan estratégico el Programa Peso por Peso, el cual es un programa que apoya financieramente a Organizaciones de la sociedad civil con objetivos similares que reciben apoyos procedentes de fundaciones, empresas, sociedad civil, y personas físicas ubicadas y radicadas en el Estado de Sonora, para la realización de obras y acciones asistenciales, bajo el esquema de otorgar un peso por cada peso que recaben.

En Diciembre del 2004 se lanzo la convocatoria para apoyar a través del Programa Peso por Peso a las Instituciones de Asistencia Privada y Asociaciones civiles, quienes coadyuvan con el gobierno del Estado a resolver la problemática social de la entidad.

El Programa de Explotación Sexual, Comercial Infantil fue creado a principios del sexenio 2004-2009 y el objetivo de este programa es promover políticas y acciones sistemáticas para la prevención, atención y protección de niñas, niños y adolescentes víctimas de la explotación sexual comercial infantil; con la participación de los tres niveles de gobierno, instituciones públicas, privadas y organizaciones de la sociedad civil a nivel nacional e internacional.

El Programa de Atención a Menores Fronterizos se creó en este sexenio con el fin de vigilar resguardo y restablecimiento físico del menor repatriado no acompañado en situación de riesgo que ingresa por los puerto fronterizos del Estado de Sonora, a fin de reintegrarlo con su familia o en su caso apoyarlo en su en su regreso al lugar de origen.

1.2 Marco Jurídico-Administrativo

La base legal de DIF Sonora está sustentada en la Ley No. 35 de Asistencia Social. Con fundamento en lo establecido en el artículo 12 en el cual se hace mención que la organización y el funcionamiento del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora es público y que su reestructuración fue mediante el decreto publicado en el Boletín Oficial con fecha 14 de Noviembre de 1983.

En el artículo 13 de la misma Ley nos señala que el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Estado de Sonora es un organismo descentralizado con personalidad y patrimonio propios, y que tiene como objetivo la Asistencia Social.

Dentro de la citada Ley en su artículo 14 nos hace saber que para el logro de los objetivos del Organismo deberá promover y prestar servicios de asistencia social, apoyara el desarrollo de la Familia y de la Comunidad, realizará acciones de apoyo educativo y capacitación dirigidos a los sujetos de asistencia de social, promover el sano crecimiento físico, mental y social de la niñez.

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Estado de Sonora debe proponer a la Secretaría de Salud programas de asistencia social, ya que esta última es la administradora del patrimonio de la beneficencia publica, deberá fomentar y apoyar las acciones de las instituciones publicas y privadas, sin perjudicar las atribuciones de otras dependencias, así como deberá operar establecimientos de asistencia social para menores en estado de abandono, anciano desamparados y personas con alguna discapacidad que sea de escasos recursos.

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Estado de Sonora tendrá que realizar acciones de prevención de discapacidad en centros no hospitalarios con sujeción a las disposiciones aplicables en materia de salud, así como también realizar estudios e investigaciones sobre asistencia social, por otro lado realizará y promoverá la capacitación de recursos humanos para la asistencia social, a su vez prestara servicios de asistencia jurídica y de orientación a menores, ancianos y personas con alguna discapacidad, de igual forma deberá prestar servicios funerarios cuando las circunstancias así lo ameriten.

Por otra parte el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Estado de Sonora en caso de terremotos, inundaciones, explosiones, incendios, derrumbes o cualquier otra calamidad deberá realizar acciones en beneficio de las personas damnificadas, así como

cabe mencionar que el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Estado de Sonora debe llevar a cabo programas de rehabilitación y educación especial.

De las Facultades que tiene la Junta de Gobierno en el artículo 22 de la Ley No. 35 de Asistencia Social haremos mención a algunas de las más importantes: la Junta deberá establecer las políticas generales para el desarrollo de las actividades de DIF Sonora; examinará para aprobar o modificar el proyecto de programa institucional de DIF Sonora; debe autorizar los programas anuales de actividades que le presente el Director General, determinando políticas, normas, criterios técnicos y de organización que orienten las funciones de DIF Sonora.

Otra facultad que tiene la Junta de Gobierno es la examinar y aprobar el proyecto del presupuesto anual de ingresos y egresos del Organismo; a su vez, deberá estudiar y aprobar los proyectos de inversión; también aprobará el reglamento interior y ordenará su publicación en el Boletín Oficial del Gobierno del Estado de Sonora; de igual forma autorizará los manuales administrativos. También, corresponde a la Junta nombrar y remover al personal de confianza del Organismo a propuesta del Director General.

1.3 Unidades Administrativas de DIF Sonora

Dentro del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Estado de Sonora (DIF) existen diferentes áreas estratégicas mismas que ayudan a que DIF Sonora cumpla con sus objetivos y metas, logrando así llegar a la población vulnerable del Estado con la ayuda necesaria y asistencia social que es el objetivo primordial del Organismo, por lo que todas las áreas con que cuenta DIF Sonora son importantes, a continuación, con base en el Reglamento Interior y el Manual de Organización del DIF, se exponen algunas de las funciones de las áreas más importantes de DIF Sonora:

Por ejemplo dentro de la Dirección General que es la que se encarga de atender en nombre del gobernador los asuntos asistenciales que estén a cargo de DIF Sonora, conforme al ámbito de su competencia, además de que es la misma Directora General quien se encarga de administrar, evaluar, supervisar y conducir las actividades asistenciales en la forma programada con sujeción a la Política, criterio y disposición para el logro de objetivos y prioridades de la planeación estatal de desarrollo establecida por el gobernador y que sean determinadas por la junta de gobierno.

Es muy importante y vale la pena hacer mención que la Dirección General es responsable de presentar al conocimiento y aprobación de la Junta de Gobierno los planes de trabajo, presupuestos, informes de actividades, estados financieros anuales, reglamentos, manuales administrativos y proyectos de convenios de coordinación con entidades y dependencias públicas.

Otra de las áreas de DIF Sonora que es muy importante es la Unidad de Comunicación Social ya que esta área es la que se encarga de difundir y promover para informar a los diversos medios de comunicación las actividades asistenciales que lleva a cabo DIF Sonora, así como también atender y canalizar a los medios masivos de comunicación que soliciten entrevistas con funcionarios de DIF Sonora cuando se trate de algún programa o un problema específico.

Como todo organismo o Institución DIF Sonora cuenta con la Unidad de Asesoría Legal y esta es la que se encarga de asesorar a todas las áreas de DIF Sonora en materia jurídica, así como atender todos aquellos asuntos de carácter legal que impliquen hechos constitutivos o no de ilícitos penales, formulando en caso necesario las denuncias ante la autoridad competente, y defender los intereses jurídicos de DIF Sonora ante las instancias competentes en cualquier controversia.

Otra de las áreas de interés de la cual a continuación haremos mención es la Unidad de Estudios Estratégicos misma que se encarga de desarrollar estudios de investigación, metodologías de medición y proyectos estratégicos en temas de asistencia social con el fin de medir y mejorar la atención de los programas y servicios que otorga a la población DIF Sonora.

Así mismo podemos ver que una de las unidades administrativas de DIF Sonora y que no podría quedar fuera debido a la importancia que esta representa, es la Coordinación General de Administración y Operación, esta coordinación se encarga de proporcionar a las unidades Administrativas de DIF Sonora los servicios de apoyo administrativo en materia de recursos materiales y servicios generales, recursos financieros e informáticos de manera que les permita cumplir con los objetivos y programas asignados de manera eficiente y eficaz, además de que es la que se encarga de supervisar y controlar las actividades del ejercicio presupuesta!.

Dentro de DIF Sonora se encuentra otra área muy importante como lo es la Dirección de Atención a Población Vulnerable y Centros Asistenciales, esta dirección se encarga de planear, coordinar y ejecutar estrategias encaminadas a brindar ayuda a grupos vulnerables o en situación de desventaja, de esta área depende ventanilla única que es la que se encarga de

atender en forma personal a las personas que acuden a DIF Sonora por ayuda asistencial como pañales, sillas de rueda, bastones, ayuda para pasaje, cobijas, laminas de cartón, se les surten recetas, claro primero se les hace un estudio socio-económico y si son viables se les brinda la ayuda, además de promover la asistencia social en los sectores público y privado con el objeto de procurar mejores niveles de vida e integración social y familiar.

Cabe hacer mención que una Dirección ya conocida por la mayoría de las personas mas humildes que viven en condiciones desfavorables e igual de importante para los menores es la Dirección de Programas Alimentarios esta dirección se ocupa de reducir los índices de desnutrición de la población, principalmente en las zonas rurales, urbano marginados e indígenas para proporcionar el desarrollo integral de a familia y contribuir a superar de manera sostenible su condición de vulnerabilidad.

Otra de las direcciones creadas por Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia y que lleva por nombre Dirección de Integración Social y Desarrollo Comunitario que se puede decir que fue creada para que de manera conjunta gobierno, familias y sociedad civil trabajen y se integren de manera conjunta logrando con esto mejorar las condiciones de vida de las personas que viven en la marginación.

De las direcciones de nueva creación en DIF Sonora se puede decir que la Dirección de Calidad es la que promueve el sistema de gestión de la calidad para brindar Asistencia Social y de esta manera ofrecer mejores oportunidades de vivir mejor fortaleciendo a las familias y a las personas mejorando su calidad de vida, de igual forma es la que se encarga de mantener actualizados los manuales de DIF Sonora.

En la Dirección de Planeación y Finanzas se trata de que los objetivos de cada programa se cumplan conforme al Plan Estatal de Desarrollo, además de que es la que se encarga de hacer el análisis financiero del organismo para la presentación a la cuenta pública.

La Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales por una parte debe verificar que los procedimientos de Adquisiciones, Licitaciones y Servicios Generales se lleven a cabo conforme a lo dispuesto en la normatividad vigente, y por otro lado asegurarse que los bienes y servicios adquiridos por DIF Sonora cumplan con las mejores condiciones de precio, calidad, oportunidad, además de que los servicios generales de mantenimiento mantengan en optimas condiciones de uso la infraestructura y el ambiente de trabajo.

A mi parecer una de las direcciones que es indispensable en toda empresa u organismo público centralizado o descentralizado es la Dirección de Recursos Humanos que en DIF Sonora se encarga del reclutamiento, selección, contratación, capacitación, desarrollo, evaluación y control de las incidencias del personal además de que es la que se encarga de vigilar que se efectúe el pago de la nómina de los trabajadores correcta y oportunamente.

El único órgano desconcentrado dentro DIF Sonora es la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia que es la que se ocupa de brindar asistencia, protección, vigilancia y orientación a los menores y las familias en el Estado, a través de su departamento de trabajo social, el área de asistencia jurídica extrajudicial, área jurídica judicial y el departamento de línea protege con el fin de otorgarles un desarrollo integral para que puedan alcanzar una vida plena y productiva.

Y por último en lo que se refiere a las Unidades Administrativas de DIF Sonora tenemos que la Dirección de Atención Social de las Personas con Discapacidad se encarga de desarrollar, proponer, dirigir y coordinar los programas para personas con discapacidad con la finalidad de que alcancen un desarrollo físico, mental y social óptimo para realizar estilos de vida independientes, integrados a la sociedad y a los procesos productivos con igualdad de oportunidades y derechos.

1.4 Objetivo General de DIF Sonora

El Objetivo general de DIF Sonora es promover la Asistencia Social en todo nuestro Estado, y realizar acciones en materia de asistencia social y va dirigido esencialmente a las comunidades indígenas, rurales y urbanas en la marginación, así como a los niños y niñas menores de 5 años que viven en condiciones vulnerables, a las escuelas preescolares y primarias, además estas acciones también van dirigidas a los adultos mayores.

De las principales acciones que se realizan en DIF Sonora derivadas de los programas de Asistencia Social podemos mencionar que se brinda albergue a los menores expósitos, en estado de abandono, menores maltratados, otorgar asesoría jurídica a la población abierta, mejorar las condiciones de vida de las personas más vulnerables y marginadas de la población y de las personas con alguna discapacidad, ofrecer terapias psicológicas a las personas de escasos recursos o bien a las personas o víctimas de violencia intrafamiliar que pueden ser canalizadas por alguna institución, escuela o municipio de nuestro Estado.

De igual forma se brinda asistencia social en las zonas rurales e indígenas por ejemplo con el programa de desayunos escolares que se reparten en las escuelas de estas zonas, y nuestra ciudad no es la excepción ya que dentro de la misma existen escuelas a las que asisten menores con un gran índice de desnutrición y no mencionarlo sería como querer ocultar algo que está a la vista de todos, los desayunos escolares tienen dos modalidades alimentos fríos y calientes.

CAPITULO 2

ÁREA DE ASISTENCIA JURÍDICA EXTRAJUDICIAL

2.1 Objetivo

El objetivo más importante es el orientar legalmente a las personas que llegan a solicitar los servicios de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, siempre y cuando éstas sean de escasos recursos, a través del cobro de una cuota de recuperación económica, así como conciliar los intereses de las partes que se encuentran en controversia.

El Área de Asistencia Jurídica Extrajudicial es una de las áreas mas importantes de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia ya que es un filtro por donde tienen que pasar las personas que desean llevar a cabo un juicio ante los tribunales como lo puede ser un juicio oral de alimentos, perdida de la patria potestad, adopción plena, etc.

De igual forma otro de los objetivos importantes del área de asesoría jurídica extrajudicial sin duda alguna es que se lleva a cabo una tarea muy importante como lo es la mediación ya que en muchas de las ocasiones evita que los problemas trasciendan a los tribunales y se llegue a un arreglo en esta instancia por llamarlo de alguna forma, y al no presentar demanda ante los tribunales se evita con ello que las personas sigan tratando de hacerse daño por que esta es una realidad y una de las formas que escogen frecuentemente para hacerlo es con los hijos que no tienen ninguna culpa de las acciones de los padres y son los que terminan pagando, porque son los que salen mas afectados en este tipo de casos.

Otro de los objetivos de esta área es conciliar entre las partes y al igual que en la mediación se tienen que agotar los recursos con que cuenta el abogado asesor para que las personas se lleven a su casa el mejor arreglo posible y esto se debe de dar sin afectar los intereses de ellos como cónyuges ni los de sus menores hijos, que en la mayoría de los casos son los mas afectados, por lo que tienen que ser canalizados al área psicológica de esta Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia y completando así la ayuda brindada a la familia en cuestión.

En el Área de Asistencia Jurídica Extrajudicial el propósito es establecer la metodología para coordinar, controlar y verificar los procesos que se llevan a cabo en el área extrajudicial de manera planeada y llevar un mejor control de los asuntos que ahí se ventilen.

2.2 Funciones

Dentro de las funciones que tienen los abogados asesores en el Área de Asistencia Jurídica Extrajudicial existen algunas que son meramente trámite y otras en las que en realidad te tienes que esforzar para hacer entender a la gente de los pros y contras de pelear judicialmente en los tribunales, por lo que señalaremos las funciones del abogado asesor desde que llega el solicitante del servicio hasta que se arregla su problema o bien sea canalizado al Área Jurídica Judicial de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.

Se recibe a los solicitantes del servicio y se les hace saber sus derechos y obligaciones, nosotros como abogados asesores tenemos la obligación de siempre brindar una atención amable al público que solicita los servicios de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia en el Estado de Sonora ya que somos servidores públicos, proporcionando orientación legal y utilizando todos los elementos a nuestro alcance y la experiencia profesional acumulada en los años de servicio ya que día tras día y hora tras hora afrontamos la problemática de las familias que en su mayoría vienen de las colonias marginadas de nuestra ciudad.

Junto con el área de trabajo social y área psicológica se complementa el área de asistencia jurídica extrajudicial para solucionar o mas bien tratar de que el problema por el que atraviesa el solicitante del servicio no sea tan grave, y si es posible darles las herramientas jurídicas, psicológicas y sociales para lograr con esto el bienestar de las familias sonorenses y alcancen un mejor nivel de vida.

Por lo que ya que el solicitante manifiesta cual es su problema se elabora comparecencia para dejar asentado su dicho, si hay necesidad de girar un citatorio a la otra parte que por lo general es la pareja se envía con el chofer, si alguna de las dos partes necesita terapias psicológicas, se canaliza al área psicológica junto con sus menores hijos en caso de que existan para hacer las valoraciones correspondientes, o bien si el problema psicológico es mas grave por ejemplo que los menores o el menor sea hiperactivo se canaliza a la U.T.I. (unidad de terapia infantil) misma que se encuentra dentro de las instalaciones del Hospital de Salud Mental Carlos Nava en donde se especializan en este tipo de casos.

Una de las acciones indispensables que realiza el abogado asesor de esta área es que manda realizar verificaciones de trabajo social en la mayoría de los casos, por lo que se tiene que llenar el formato de verificación y se le entrega a la coordinación del área de trabajo social para

se realice, ya que las trabajadoras sociales son las que se encargan de realizar las verificaciones con los vecinos y en algunos casos se busca a los parientes mas cercanos para tener una visión mas clara de la problemática a tratar, logrando con esto una mejor integración del expediente aportando datos y medios de prueba, ya que no nos podemos dejar llevar solo por lo que nos manifiestan los solicitantes del servicio ya que estaríamos limitándonos y no llegaríamos de fondo al verdadero problema.

Otra de las funciones que tiene el abogado asesor del área de asistencia jurídica extrajudicial es la de hacer un informe mensual sobre las actividades o tramites realizados. Así mismo se debe de tener actualizada la información y documentación relativa al seguimiento de los casos que se requiere en los asuntos extrajudiciales, tanto en el archivo como en el sistema informático de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.

De igual forma el abogado asesor del área de asistencia jurídica extrajudicial debe proporcionar la información requerida por cualquier autoridad que solicite por oficio un expediente o información confidencial para llegar al fondo de un asunto que sea de su competencia.

Por otro lado el abogado asesor debe solicitar órdenes de presentación por oficio de las personas que incumplan, o que no se presenten a comparecer de acuerdo con los citatorios girados, dicho oficio se debe de enviar con una anticipación mínimo de 3 días a Seguridad Pública Municipal, para que se constituyan en el domicilio de la persona que hizo caso omiso de los citatorios girados, y en caso de que la persona que se esta citando no viva en el domicilio que se giraron los citatorios levanten constancia y nos den contestación para tratar por otros medios de encontrar el paradero de la persona en solicitada.

Y en general al abogado asesor deberá desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y las que de manera específica le asigne su superior jerárquico.

Cabe hacer mención que en mi experiencia profesional dentro de esta área de asistencia jurídica extrajudicial las acciones descritas con anterioridad son las que se resuelven haciendo uso de la mediación y conciliación de partes en su mayoría y las que a continuación comentaremos también son parte de las que se atienden en esta área pero por lo general en este tipo de asesorías los casos ya pasan al área jurídica judicial por lo que veremos muy generalmente una descripción de dichas actividades.

Por ejemplo había ocasiones que una madre de familia se presentaba a solicitar el servicio de asistencia jurídica extrajudicial debido a que no podía registrar a su menor hijo de meses o

años de nacido, en estos casos se gira un oficio al Hospital Infantil del Estado de Sonora (HIES) o al centro de salud en donde haya dado a luz solicitando el aviso de nacimiento explicando las razones por las cuales la madre no cuenta con dicho certificado.

En el caso de que el solicitante del servicio quisiera tramitar su divorcio sea necesario o voluntario se le piden la documentación necesaria tal como acta de matrimonio, acta de nacimiento de los hijos si los hay, si se adquirió algún bien inmueble durante el matrimonio el título de propiedad en caso de que el divorcio sea voluntario, en caso de que el divorcio sea necesario los mismo documentos y un relato de hechos lo mas detallado posible.

Y así sucesivamente con todos los tipos de juicios que ahí se tramitan como juicio de Perdida de la Patria Potestad, Juicio Oral de Alimentos, Custodias administrativas, Juicio Oral sobre cuestiones Familiares, Nombramiento de Tutor o Curador, Adopciones, Acreditación de hechos de Nacimiento, Juicios de Interdicción, Acreditar hechos de Concubinato, Autorización Judicial de Pasaporte, Rectificación de Actas, Asignación de la Patria Potestad, Incidente de Ejecución forzosa, Incidente de modificación de Convenio, Nulidad de Matrimonio, Paternidad, Convenio Judicial, Convenio Extrajudicial de Pensión Alimenticia / Custodia de Menores.

Para entablar cualquiera de estas acciones los solicitantes del servicio deben de cumplir con ciertos requisitos que se les piden para empezar la demanda y que se pueda empezar a hacer los tramites ante el juzgado de lo Familiar.

NOTA: En la actualidad en la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia no se lleva a cabo ningún tipo de divorcio debido a que eran muchos los solicitantes de ese servicio y por consiguiente dejaban sin derecho a recibir ayuda a otras personas que necesitaban de los servicios de asesorías jurídicas y se empezaron a canalizar a Defensoría de Oficio.

2.3 Descripción de Actividades del Área de Asistencia Jurídica Extrajudicial

Cuando es la primera vez que el solicitante de la asesoría jurídica se presenta en la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia se le abre un expediente en el área de trabajo social y se le hace estudio socioeconómico en el cual se le preguntan sus generales o sea su nombre, estado civil, de donde es originario, edad, domicilio, cual es el servicio que va solicitar o a cual es su problema para que la trabajadora social este en posibilidad de saber a que área canalizara al solicitante del servicio.

Una vez turnado el expediente al abogado asesor que es quien revisa el estudio socioeconómico en el cual se señala lo que esta solicitando el usuario, el abogado asesor recibe al usuario y se asegura que lo que esta señalado en el expediente sea lo solicitado por el usuario. Ya que el abogado se cerciora que lo que esta en el expediente es lo que se esta solicitando, se le hace saber al solicitante del servicio si procede su petición conforme a derecho o en caso de que lo que desee el usuario por ejemplo que quiera interponer denuncia de algún delito se le canaliza a la Agencia del Ministerio Público que corresponda con oficio en el cual se le esta canalizando a esa representación social.

Así que en cualquiera de los casos se le hace saber al usuario o solicitante del servicio que es lo que procede jurídicamente y se levanta una comparecencia para asentar lo solicitado por el usuario e informarle que su solicitud quedara en reserva si no se presenta en un termino de 60 días y se mandara al archivo muerto para ahorrar espacios.

Si se trata de un expediente que pasara al área jurídica judicial se recabara la información según el juicio que corresponda, que puede ser por las vías de: Jurisdicción Voluntaria, Incidental, Oral y Ordinaria. Una vez que el usuario reúne la documentación solicitada se canaliza el expediente debidamente integrado al área jurídica judicial registrándolo en el libro de registro de expedientes turnados a esa área, el cuál contiene los siguientes datos: fecha en que se turna, numero de expediente, nombre del usuario, contenido, número de fojas, juicio que se tramitará, abogado que lo turna, (este último es asignado por el coordinador del área jurídica judicial) el abogado asesor le pide una cita al abogado del área jurídica judicial que llevara el caso para que en ese día y hora se presente el usuario a firmar la demanda.

Si el trámite necesita verificación del departamento de trabajo social en ese momento el abogado asesor lo solicita al departamento de trabajo social para que se lleve a cabo la verificación correspondiente.

En la mayoría de los casos el abogado asesor gira citatorio a la contraparte, mismo citatorio que puede ser enviado con el mismo usuario o con el chofer de procuraduría de la defensa del menor al domicilio de la contraparte. Si se presenta la contraparte se puede celebrar convenio de pensión alimenticia cuando lo solicite el usuario y ambas partes así lo decidan.

Otro tipo de convenio que se puede celebrar entre las dos partes dentro de su audiencia en el área de asistencia jurídica extrajudicial es el de pensión de casados que esto se da cuando estando casados por lo general la mujer solicita pensión alimenticia para sus menores hijos.

Siempre que haya algo que manifestar por alguna de las dos partes o por las dos partes, se levantara comparecencia para dejar asentado en el expediente todo su dicho, empezando por el lugar donde se esta compareciendo, acompañado de la hora y fecha, nombre del abogado asesor que hace la comparecencia aunado a este el puesto y dos testigos de asistencia, las generales de cada una de las partes o bien si es uno solo por ejemplo que una de las partes es adicta a algún tipo de droga, o padece de alcoholismo, si maltrata física o verbalmente a su pareja, si maltrata a sus menores hijos, si se canaliza a la familia al área psicológica de esta Institución o bien si será canalizado a otra dependencia pública.

Las canalizaciones a Agencias del Ministerio Público se hacen cuando se trata de algún delito que se persiga de oficio o bien que se persigue a petición de parte ofendida a la Agencia del Ministerio Público Especializada en Delitos de Querellas (por ejemplo lesiones, incumplimiento de obligaciones familiares), y cuando se trate de delitos de violencia intrafamiliar o delitos sexuales se canaliza a la Agencia de Violencia Intrafamiliar y Delitos Sexuales, y según sea el delito va a ser a la Agencia del Ministerio Público que se va a canalizar el asunto.

En caso de Solicitud de Avisos de Nacimiento o certificado de Inexistencia cuando por algún motivo no se haya expedido aviso de nacimiento a la madre o se le haya quemado o perdido, se solicita por oficio al centro de salud correspondiente y en su caso a la Oficialía de Registro Civil el certificado de Inexistencia.

En el caso de que las partes dentro un conflicto no se pongan de acuerdo sobre la cantidad que le toca entregar o porque no diga la verdad de cuanto gana, se solicita Informe Laboral a la empresa donde trabaja la parte en cuestión y según sea el sueldo que percibe la parte demandada se saca un porcentaje, que cuando son personas casadas se les fija el 40 por ciento y cuando viven en unión libre se les fija el 30 por ciento.

La Solicitud de Expedientes o Informes se hace cuando las partes dentro de un procedimiento señalan que han asistido a terapias de rehabilitación por desintoxicación por algún tipo de droga o alcohol, psicología, tratamiento psiquiátrico o medico se solicita informe por medio de oficio a la dependencia correspondiente.

Continuando con el procedimiento del área de asistencia jurídica extrajudicial en caso de que la contraparte no se presente al primer citatorio, se envía segundo citatorio, sí no se presenta se envía tercer citatorio a la contraparte en el cual se le apercibe de que en caso de no comparecer sin justa causa se hará uso de los medios legales que la Ley nos faculta en su

artículo num. 47 de la Ley de Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar del Estado de Sonora

Si la contraparte no se presenta en el tercer citatorio, se elabora oficio para traer por medio de la fuerza publica a la contraparte, ya sea con la policía preventiva o policía judicial del estado con sustento legal que se fundamenta en el artículo 47 de la Ley de Atención y Prevención a la Violencia Intrafamiliar en el Estado de Sonora. Si la policía judicial o preventiva no logra hacer comparecer a la persona, procede canalizar el caso al Ministerio Público por medio de oficio.

Otra de las actividades que se llevan a cabo en el área extrajudicial de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia es elaborar un informe mensual que contiene el número de personas atendidas, comparecencias, primeras veces, convenios celebrados, canalizaciones al área psicológica, canalizaciones al área jurídica judicial, oficios y memos enviados.

Por ultimo se realiza evaluación de satisfacción al cliente, solamente a los solicitantes que les haya llevado un convenio administrativo.

Los resultados se analizan mensualmente y se registra el estado en que se encuentra cada caso específico.

2.4 Referencia

En este apartado empezaremos por mencionar en cuales leyes se basan los abogados asesores de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia para fundamentar sus demandas, promociones, incidentes, solicitar custodias ya sea administrativas o judiciales, hacer convenios judiciales, citar a las partes que intervienen en un conflicto y demás acciones llevadas a cabo por ellos.

Los órganos de autoridad tienen la capacidad de llevar a cabo todos aquellos actos que la ley les confiere, por ello se hace mención a las leyes, reglamentos, normas y manuales que son la base legal y reglamentaria del procedimiento del área de asesoría judicial extrajudicial de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia que dan solución a los problemas por la vía pacífica, a continuación se señalan las leyes, normas y manuales en los cuales se basa el área extrajudicial para resolver los conflictos que ahí se presentan.

Empezaremos por mencionar la Norma ISO 9001:2000 (NMX-CC-9001-IMNC-2000), ya que es una norma de gestión de la calidad la cual estandariza los procedimientos utilizados en el DIF

Sonora. Seguimos con el Manual de la calidad de DIF Sonora y del cual se desprende que los servicios que se prestan deberán otorgar la calidad necesaria para satisfacer los requisitos acordados con los beneficiarios en apego a la normatividad aplicable. Después tenemos el Procedimiento Elaboración y Control de Documentos en el cual se lleva un control de los documentos elaborados.

De la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se desprenden los derechos y obligaciones que como mexicanos tenemos y dentro de ella se encuentran las garantías individuales, y de este documento o sea la constitución se derivan todas las leyes. Dentro del Código Civil para el Estado de Sonora podemos encontrar la normatividad aplicable en materia familiar, que básicamente en el área de asesoría jurídica extrajudicial de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia son las controversias que más se presentan comúnmente.

En el Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Sonora podemos encontrar la manera adecuada de conducir el proceso civil y la forma de como presentar las demandas, incidentes, promociones y de llevar los juicios que se presenten ante el Juzgado de lo familiar.

En la Ley No.35 de Asistencia Social se hace referencia que el propósito fundamental de esa Leyes brindar Asistencia Social a los menores en estado de abandono, personas de la tercera edad desamparadas y a los discapacitados sin recursos económicos , y es en el área de asistencia jurídica extrajudicial de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia la que se encarga de proporcionar asistencia social y la orientación necesaria.

De la Ley de Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar podemos señalar que tiene relación con el área extrajudicial ya que en caso de que exista delito que perseguir en cuestión de violencia intrafamiliar o de algún delito sexual se canaliza a la Agencia del Ministerio Público Especializada en Delitos Sexuales.

Y el Código Penal para el Estado de Sonora en caso de que exista un delito que se persiga a petición de parte ofendida o bien que se persiga de oficio y es cuando se canaliza el asunto a la Agencia del Ministerio Público que dependiendo del delito va a ser a la agencia del Ministerio Público que se va a canalizar.

2.5 Responsabilidades

Dentro de las responsabilidades que tiene el Procurador de la Defensa del Menor y la Familia, debe aprobar el Procedimiento de Asistencia Jurídica Extrajudicial, establecer, promover y

vigilar la aplicación de las políticas en materia de asistencia jurídica en apego al manual de procedimientos de DIF Sonora y mantener informado al Director General de DIF Sonora el desempeño de los asuntos del área de su competencia, así como unificar criterios con el Subprocurador y con los coordinadores de las áreas a su digno cargo para resolver las controversias y dudas que se pudieren presentar.

Las responsabilidades que tiene el Subprocurador de la Defensa del Menor y la Familia, debe coordinar y revisar la aplicación del procedimiento de Asistencia Jurídica Extrajudicial, auxiliar al Procurador de la Defensa del Menor y la Familia en los asuntos de su competencia, además de que debe integrar la información y emitir reportes referentes a la Procuraduría , así como vigilar el uso y aprovechamiento de los recursos humanos, materiales, técnicos y financieros asignados a su área, a la vez tiene que vigilar la correcta aplicación de la normatividad aplicable, y por ultimo deberá informar semanalmente al Procurador de la Defensa del Menor y la Familia el estado que guardan los casos.

De las responsabilidades que tiene el Coordinador Asistencia Jurídica Extrajudicial, una de ellas es aplicar la normatividad de su competencia, deberá turnar a los abogados asesores los asuntos canalizados directamente por el Procurador de la Defensa del Menor y la Familia, las solicitudes de los municipios y personas que solicitan el servicio directamente ante el mismo.

Las responsabilidades que tienen los abogados asesores del área asistencia jurídica extrajudicial, deben brindar orientación a los solicitantes en cuestiones del orden familiar que por lo regular son los tipos de problemas que ahí se ventilan, hacer un informe mensualmente y presentarlo al Subprocurador de la Defensa del Menor y la Familia, se deben realizar comparecencias, convenios extrajudiciales y canalizaciones a diferentes áreas de DIF Sonora o a las distintas dependencias de gobierno para el seguimiento correcto de los casos asignados.

Debe citar a los interesados para conocer la situación y solicitar los documentos necesarios para integrar el expediente, además de solicitar al área de trabajo social verificaciones de los asuntos asignados para estar en posibilidad de tener otras perspectivas del asunto y con esto poder establecer un mejor criterio de la situación.

Deberá denunciar ante el Ministerio Público los hechos posiblemente constitutivos de delito que se persigan de oficio, así como canalizar al solicitante ofendido en caso de ser delito que se persiga a petición de parte ofendida.

De igual manera canalizará al área Psicológica de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, a las personas que así lo soliciten o que según la naturaleza del asunto requiera de la atención especializada del Departamento de Psicología, o bien a las Instituciones correspondientes en caso de que el problema vaya mas allá del alcance de la Procuraduría por ser problemas psiquiátricos o de adicciones ya sea de drogas o alcohol, por lo que tendrán que seguir tratamientos de rehabilitación para su debida desintoxicación.

Por último deberá registrar los asuntos turnados al área jurídica judicial cuando se vaya a llevar a cabo un trámite judicial, ya sea juicio oral de alimentos, adopción, juicio de interdicción, perdida de la patria potestad, incidente de aumento de pensión, convenio judicial por mencionar algunos.

2.6 Casos más reiterados

Dentro de los casos que mas se presentaron durante mi desempeño como abogado asesor dentro del Área de Asistencia Jurídica Extrajudicial y uno de los problemas mas frecuentes es el convenio de Pensión Alimenticia, ya que la mayoría de las personas que acuden a solicitar los servicios a la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia son parejas divorciadas, parejas separadas o en proceso de divorcio, y por lo general aprovechan la situación en que se encuentran para tratar de hacerse daño y no de arreglar el problema.

Una de las acciones preferidas que llevan a cabo es dejar de cumplir con sus obligaciones familiares (el padre incumple con su obligación de aportar la pensión alimenticia y la madre incumple con el horario de visitas), y así tener un pretexto o una forma de hacer daño a la otra parte y es aquí donde empiezan a tratar de hacerse daño y son estas actitudes las que afectan indirectamente al menor, ya que deja de convivir con ambos padres y al mismo tiempo deja de recibir la pensión alimenticia que es importante para el desarrollo del menor.

Desgraciadamente, y para mal de los menores que son los que sufren mas y no obtienen ningún beneficio de esta situación, si no que por el contrario son los mas perjudicados con estas actitudes de los padres, por lo que de esta manera se tiene que hacer una ardua labor con los padres o parejas para hacerles ver y entender que estarán unidos por un vinculo por el resto de sus vidas y que ese vinculo se llama hijos, y que tienen que hacer lo posible por llevar las cosas en sana paz por el bien del menor y de ellos mismos.

Otro de los problemas frecuentes que vendría a pasar a segundo termino pero que es igual de importante es el de los días y horas de visitas, ya que por lo general siempre uno de los padres no esta de acuerdo con las horas y días de visita, por lo que en estos casos el abogado asesor tiene conciliar entre las partes y hacer labor, se puede decir de convencimiento, ya que a veces se torna difícil el convencer a la parte inconforme, y lo peor del caso es que no lo hacen por el hecho de tener al menor mas tiempo con ellos, sino que lo hacen para hacerle la vida mas difícil o pesada a su ex pareja, o para que no pueda realizar ciertas actividades con su nueva pareja etc., en algunas ocasiones me toco escuchar cuando uno de los padres se ponía agresivo e insultaba a la otra parte, por lo que en estos casos ya como medida extrema se apercibe a la parte agresora o inconforme para que actué con serenidad y en forma pacifica, y se canaliza al área psicológica de esta Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia cumpliendo de esta forma con el objetivo de reducir el índice de violencia dentro de la familia beneficiando con esto al interés supremo del Menor.

Otro de los casos mas comunes y también de importancia que me toco atender y asesorar dentro del área extrajudicial es cuando los abuelos maternos o paternos educan al menor o menores desde que este es un bebe, y para esto existen varias situaciones que se dan como por ejemplo que la mama estaba muy joven cuando tuvo al menor y se casa de nuevo, deja al menor en custodia de los abuelos y al paso del tiempo cuando esta madre madura y se da cuenta de que si puede tener al menor bajo sus cuidados y atenciones, se presenta y se lleva al menor sin ningún problema.

Hay ocasiones que dicho menor esta acostumbrado a estar en la casa de los abuelos y para los abuelos les resulta difícil separarse del menor ya que como quien dice ellos lo han criado y batallado cuando llega la madre o el padre muy campantes y pretenden llevárselo por lo que tienen que acudir ante la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia a solicitar asesoría jurídica y es cuando primero se tiene que conciliar con las partes y tratar de convencer a los abuelos de que lo mejor para el menor es el estar y convivir con su madre, claro que si se manda verificar y resulta que la madre se la lleva en la calle, usa cualquier tipo de drogas, alcohol etc. ... pues se otorga la custodia provisional a favor de los abuelos.

Y en caso de que la madre de plano no se rehabilite y no demuestre que tiene ganas de salir adelante, se promueve custodia administrativa ante COTUME y en los casos en los que la madre o el padre o ambos de plano denote que el menor les es indiferente se promueve custodia judicial ante el juez de lo familiar y también se puede promover perdida de la patria potestad con la causal incumplimiento de obligaciones.

2.6.1 Propuesta

Se puede llegar a la conclusión de que para dar solución a estos problemas sociales no es tan sencillo, para empezar todo empieza en el seno familiar que dependiendo de la educación y valores que nos inculquen, va a ser el resultado que vamos a obtener como padres, y si queremos hijos excelentes pues hay que dar educación, confianza, valores, comunicación y calidad de amor para poder obtener buenos resultados.

Por lo que definitivamente es por donde debemos empezar, aunado a esto se encuentra el desempleo, la situación económica, la falta de educación y de comunicación con los hijos que son algunos de los factores que tendríamos que combatir primeramente empezar por nuestras familias, y el Gobierno del Estado tiene que aportar mas recursos humanos debido a la gran necesidad de mas personal, ya que si bien es cierto con el personal existente se atiende a un buen numero de personas pero no es suficiente debido a que la mayoría de las personas que solicitan este servicio de asesoría jurídica extrajudicial tienen que esperar a veces hasta un mes para que se les haga un estudio socio económico y después pasar con un abogado que les oriente o los asesore jurídicamente y dependiendo del problema, porque es muy rara la ocasión que el problema por mas mínimo que sea, se arregle mediante la mediación en una o dos citas, es por esto la gran necesidad de mas recursos humanos.

Propuesta en lo referente a aumentar los sueldos del personal jurídico es una propuesta de suma importancia porque si el salario es bajo y aun así el abogado se esmera por sacar el trabajo existente y ayudar a las personas, seria de gran motivación el aumentar el sueldo y con gran seguridad afirmo uno mismo como trabajador nos quedaríamos a trabajar horas extras y así combatir el rezago en materia de asesoría jurídica, y por ultimo prestar mas atención en los problemas que se deben de combatir para tener una base de donde partir.

Otra de mis propuestas para el presente capitulo seria la de que Gobierno del Estado en coordinación con la Universidad de Sonora celebre convenio en el cual se abrieran maestrías, diplomados, doctorados en materia Familiar, si bien es cierto que existen diplomados en mediación y en materia familiar pero falta mas propaganda, difusión en los medios de comunicación para que se entere la gran cantidad de abogados egresados de nuestra universidad y sea mas el potencial que exista en estas materias jurídicas de gran importancia para nuestra sociedad ya que todo empieza en la familia desde la formación del individuo primero como persona y después como profesionista y a partir de esto se empieza a formar la

experiencia del abogado, logrando con esto actualizar a los abogados como servidores públicos y para que estos a su vez puedan desarrollarse íntegramente.

Y que de esta forma se pueda ver reflejado en las actuaciones realizadas el trabajo y la capacitación recibida por los abogados en caso de controversia o quejas por parte de los solicitantes del servicio y no sea por falta de capacitación, es importante que estos cursos de actualización por llamarlos de alguna manera sean frecuentes y constantes para que el abogado siempre este actualizado y evite cometer errores por aplicar alguna normatividad ya derogada y a su vez siempre este a la vanguardia.

Una propuesta mas que se podría sumar a lo descrito anteriormente seria que Gobierno del Estado emprendiera campañas de consientización en las colonias populares, como por ejemplo trípticos, folletos, en los medios de comunicación ya sea radio o televisión" en las escuelas, en los barrios y porque no en las mismas dependencias publicas, dirigidas a la población en general con el fin de orientar a las personas sobre los derechos y obligaciones con que contamos ya que es mucha la desinformación que existe en relación a violencia intrafamiliar y menores abusados, ya sea físicamente como sexual mente y esto se agrava en las invasiones de la ciudad que es donde existe mas ignorancia por la falta de educación y de recursos económicos, ya que para estas personas la educación no es lo mas importante sino que lo mas importante para ellos es subsistir.

CAPITULO 3

LÍNEA PROTEGE

Que es Línea Protege

Es un programa de 24 horas diarias los 365 días del año dentro de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia encargado de recibir quejas y denuncias sobre casos de violencia intrafamiliar, los cuales dependiendo de su gravedad o urgencia se atienden de inmediato por el personal correspondiente a su cargo.

3.1 Objetivo

Atender las denuncias que se presenten relacionadas con el maltrato de menores y violencia intrafamiliar las 24 horas del día los 365 días del año, salvaguardando así la integridad física y mental de los menores y de las personas receptoras de violencia intrafamiliar, y en su caso atendiendo las denuncias que se presenten en contra de personas de la tercera edad o adultos mayores, y en cualquiera de los casos tendrán que ser atendidas inmediatamente las denuncias que se consideren graves o urgentes por su misma naturaleza.

Aunado a esto tenemos que se tendrá que entrevistar a las personas que conozcan de hechos relacionados con violencia intrafamiliar, denuncias de maltrato o en contra de personas de la tercera edad o adultos mayores.

Y a los miembros de familia que sean receptores o generadores de violencia intrafamiliar se les canalizara al área psicológica de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, de igual forma se investiga a través de verificaciones por parte del departamento de trabajo social, y se canaliza a las autoridades competentes los asuntos que así lo ameriten para estén en posibilidad de conocer de los hechos que transgredan la ley, así como a las personas que requieran del apoyo de las diferentes instituciones.

El propósito del Departamento Línea Protege es establecer la metodología del proceso de coordinar, recibir y atender de manera oportuna la quejas y denuncias sobre maltrato de menores y violencia intrafamiliar que se presenten en la Línea protege y Línea Protege Guardia las 24 horas, los 365 días del año.

3.2 Funciones

Dentro de las funciones con que cuenta el abogado asesor del departamento de Línea Protege es atender la denuncia que se interponga que puede ser personalmente, por escrito o vía telefónica. Primeramente recibe la denuncia la tiene que registrar y darle número de folio en el libro de control de denuncias.

Después turna la denuncia al departamento de trabajo social y este departamento quien checa la agenda del abogado asesor para citar al supuesto (a) agresor, la trabajadora social le abre expediente y en caso de que exista antecedentes de esa persona se busca en los expedientes reincidentes.

Seguidamente el abogado asesor recibe a los involucrados en el asunto para levantar una comparecencia en la que se asienta todo lo manifestado por los comparecientes, ya para este día de la cita cuenta con las verificaciones realizadas por el departamento de trabajo social en las que podrá apoyarse para ampliar su criterio específicamente en ese asunto.

Dependiendo de las verificaciones de trabajo social y de lo manifestado por los citados o citado, en caso de ser necesario se canaliza al asunto a cualquier Agencia del Ministerio Público o bien si es una persona con problemas de cualquier tipo de adicción se canaliza al centro de rehabilitación correspondiente para su debida desintoxicación. En caso de que la denuncia hubiese sido reincidente en el caso de que fuese de menores maltratados se busca algún soporte familiar para depositar al menor provisionalmente y en el peor de los casos de que no existan ningún familiar apto para que se haga cargo del menor se deposita en el albergue temporal unacari habiendo solicitado las medidas de protección urgentes y necesarias a favor de los menores o víctimas de violencia intrafamiliar hasta que los padres del menor se rehabiliten.

Es muy importante que en caso de que la denuncia sea grave o urgente se atienda inmediatamente y se tiene que informar al superior jerárquico como apoyo para tomar una decisión porque hay ocasiones que tienes que tomar decisiones en el momento y se tienen que consultar con el Procurador de la Defensa del Menor y la Familia.

Otra de las funciones que tiene el abogado asesor es el elaborar convenios entre los citados que es en este departamento muy común que alguna de las partes involucradas en la denuncia

haya interpuesto la denuncia por problemas con su pareja, hay ocasiones que se canaliza el asunto al área de asistencia jurídica extrajudicial cuando este es el caso. En el caso de que el abogado asesor se percate de que existe algún delito que se persiga a petición de parte ofendida canaliza al usuario a la Agencia del Ministerio Público que corresponde y de igual forma en caso de que sea delito de los que se persiguen de oficio.

Por otra parte el abogado asesor debe presentar al coordinador de la línea protege un informe mensual sobre los casos de su competencia y que ambos sepan cuantas denuncias entraron en el mes, cuantas fueron positivas, negativas y reincidentes.

Así como deberá canalizar al área de Trabajo Social denuncias que soliciten procedimiento judicial y atender los asuntos que de manera específica le asigne su superior, dentro del área de su competencia.

Una función mas del abogado asesor del departamento de línea protege es la de atender a solicitud del Coordinador de Línea Protege las guardias para recibir denuncias en horas y días inhábiles, esto quiere decir que como se menciona al principio de este capitulo, esta línea telefónica esta al servicio de la comunidad las 24 horas los 365 días del año.

Las quejas y denuncias que se reciben en el departamento de Línea Protege no se limita solo a los menores hasta cumplir los 18 años, sino que también se puede hacer denuncias de maltrato de ancianos desamparados o no a partir de los 65 años, de las personas con alguna discapacidad, a las mujeres y a la familia en general en el caso de violencia intrafamiliar.

3.3 Descripción de Actividades

Primeramente se recibe la denuncia o queja sobre maltrato de menores o violencia intrafamiliar, se registran los datos en un formato de denuncia de la Institución que puede ser interpuesta por vía telefónica, personal, o por escrito, y debe llevar nombre del (os) menor (es), dirección, nombre de los padres, y tipo de maltrato que puede ser físico, sexual, psicológico, verbal o bien puede que dejen solo al menor, o encargado con otro menor que no tenga la capacidad de cuidar a su hermano.

Se determina la gravedad o urgencia de la denuncia para su atención inmediata o darle seguimiento por la vía ordinaria. Se turna la denuncia al área de trabajo social para que se realice verificación correspondiente, se registra y se le asigna un número de folio. En caso de

que la denuncia sea positiva o sea cierto lo denunciado se cita a las partes o sea al agresor que en la mayoría de los casos son los mismos padres, abuelos, tíos, hermanos o algún familiar.

En caso de que la denuncia sea reincidente se turna el expediente a trabajo social por periodos de un mes para que se aplique sanción como lo establece el artículo 49 de la Ley de Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar.

Si las partes involucradas no se presentan en virtud de haberseles citado, se hace oficio a la Policía Preventiva Municipal para que presenten a la parte agresora, con las facultades que nos confiere la Ley de Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar en su artículo 39 fracción II. Seguidamente el abogado en turno solicita el expediente correspondiente al área de trabajo social, con la denuncia positiva, nombre de quien realizó la verificación, estudio socioeconómico, copia de los citatorios girados y revisa las observaciones de la trabajadora social.

Cuando el abogado recibe a las partes involucradas en actos de violencia intrafamiliar para buscar conciliar entre las partes ofreciendo alternativas para la reintegración familiar informándoles que ese es uno de los objetivos de DIF Sonora, exhortándolos a que lleguen a un acuerdo. Por otro lado se informa a las partes en conflicto la función de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia ante una denuncia, que por lo general es anónima y no se les puede dar el nombre de quien nos proporciono la información.

En caso de que la denuncia sea anónima (esto pasa en la mayoría de las denuncias) se les hace saber y se les informa del sentido positivo de la denuncia. Así mismo se les invita a que reciban ayuda para la superación del problema, tanto al generador de la violencia como al receptor de violencia intrafamiliar en el departamento de psicología, de igual forma se le informa el agresor que la violencia es un delito castigado por la ley como tal (artículo 46 Ley de Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar).

Se levanta comparecencia de todo lo actuado en esa primera audiencia conciliatoria en la cual se propusieron alternativas a los involucrados, o bien también se puede elaborar un convenio entre las partes, tratando con esto de que la familia se reintegre, ya sea por rehabilitación, apoyo psicológico, escuela para padres, para lograr que se pueda dar un verdadero desarrollo integral de la familia y se canalizan a través de oficios y/o memorando a los diferentes centros de atención.

Y en caso de ser negativa la respuesta a las distintas alternativas que se le propuso a la madre o ambos padres, se ingresa al menor o menores a los albergues temporales como JINESEKI o UNACARI según la causa de ingreso, sexo y edad de los menores.

Por otra parte se apercibe a los comparecientes sobre las consecuencias legales a que se hacen acreedores si reinciden en violencia intrafamiliar objeto de la denuncia. Se archiva la denuncia, copia del citatorio, comparecencia y oficios girados en los cuales se canalizo a al generador y receptor de violencia intrafamiliar.

En los casos que fue necesario canalizar al agresor a centro de rehabilitación, a terapias psicológicas, escuela para padres, se da un seguimiento de 3 meses solicitando informes de los avances en los distintos programas de apoyo y en caso de que la persona canalizada haya acudido y mostrado actitud de superar su problema se le da de alta en el mismo, además de haber solicitado a trabajo social verificación del domicilio.

Si se reincide en violencia intrafamiliar se turna el expediente debidamente integrado a la Agencia del Ministerio Publico Especializada en Delitos Sexuales y Violencia Intrafamiliar. El abogado del Departamento de Línea Protege debe verificar el cumplimiento de los acuerdos y en caso de que no se estén cumpliendo se aplicaran los medios de apremio con que esta facultada la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia conforme a lo establecido en la Ley de Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar.

3.4 Descripción de Actividades de la Guardia (24 hrs.)

Se recibe la denuncia vía telefónica, se registran los datos del receptor y generador de la violencia intrafamiliar, se determina la urgencia o gravedad de la denuncia para su atención inmediata y darle seguimiento por la vía ordinaria o seguimiento por reincidencia. Se integra reporte de la guardia y se turna el asunto al departamento línea protege vía ordinaria.

En caso de ser urgente se procede a verificar directamente el domicilio del receptor de violencia, ya sea por maltrato en sus distintas modalidades u omisión de los cuidados del menor. Se determina si el receptor de violencia se encuentra en peligro, riesgo o abandono, en caso de no existir riesgo se deja citatorio al generador de la violencia para que se presente a las oficinas de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, si el menor o receptor de la violencia se encuentra en peligro inminente se procede a buscar red de soporte con algún familiar cercano, en caso de no existir ningún familiar o de que no sea viable la entrega del

menor, se alberga temporalmente en unacari, se integra expediente y se turna el original al área jurídica de unacari.

Si se verificó que es viable el soporte familiar, entonces se hace entrega del menor mediante constancia de resguardo de depósito del menor para la entrega formal del receptor de violencia.

Seguidamente se procede a dejarle citatorio al generador de violencia para que se presente en las oficinas de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia para que dé inicio el procedimiento de Línea Protege.

3.5 Coordinación Línea Protege

Objetivo

El objetivo de la coordinación del departamento Línea Protege tiene que ver con la prevención y a su vez promover el respeto y protección de los derechos de los integrantes de la Familia a través del Programa de Línea Protege de atención a las denuncias las veinticuatro horas del día, determinando su urgencia o gravedad para proceder a su atención inmediata que puede ser en su caso, el resguardo del receptor de la violencia ó proporcionar alternativas a los involucrados en los eventos de Violencia Intrafamiliar y con esto que permitan una mejor integración familiar.

Funciones

Dentro de las funciones con que cuenta el coordinador del departamento de Línea Protege esta la de coordinar y controlar al personal del área de Línea Protege, que son seis abogados y una psicóloga. De igual forma deberá hacer un informe mensual y entregarlo al Procurador de la Defensa del Menor y la Familia en el cual mencionara cuantas denuncias se atendieron en el departamento durante el mes transcurrido, cuantas denuncias fueron positivas, cuantas fueron negativas, cuantas reincidentes y cuantas canalizaciones hubo a cualquier dependencia.

Por otra parte debe integrar información y remitirá aquella que se le requiera a la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia en el Estado de Sonora, en relación a denuncias sobre Violencia Intrafamiliar, esto quiere decir que cuando un Agente del Ministerio Público o en su caso un Juez así requiera dicha información se deberá reunir la información solicitada o el

expediente sacarle copia, certificarla y enviarla a la brevedad posible cumpliendo así con el informe de autoridad.

El coordinador del departamento línea protege se encargará de que la información que se genere en su área no salga de ahí, manteniendo discreción y confidencialidad de los asuntos que ahí se ventilen, así como tendrá que estar vigilando que el personal del departamento línea protege cumpla con sus obligaciones de atender y dar el seguimiento necesario a los casos que así lo requieran.

También deberá llevar un control y conocer cada uno de los casos que se manejan en el área de su competencia, retroalimentar el desempeño del equipo de trabajo, a través de reuniones de comunicación e intercambio de impresiones y/o críticas. Se pondrá de acuerdo con el área de trabajo social para atender los asuntos asignados a su área.

Por otra parte deberá coordinar de manera inmediata las denuncias cuando se consideren de carácter urgente o grave, e informar a su superior la gravedad del caso. Tiene que atender en coordinación con los DIF municipales las denuncias que se presenten en sus respectivos municipios, asesorando a los presidentes municipales o bien al director de DIF para que puedan resolver las controversias que ahí se presenten en cuestión de maltrato de menores, en el caso de que sea un problema que este fuera del alcance de las autoridades municipales se canaliza el asunto para esta ciudad de hermosillo y aquí se realizan las acciones conducentes. El coordinador de línea protege es quien canaliza los asuntos que necesitan procedimiento judicial ante el juez de lo familiar al área jurídica judicial de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, de igual forma tendrá que atender los asuntos que de manera específica le asigne el Procurador de la Defensa del Menor y la Familia, así como deberá integrar expedientes por cada uno de los casos que se consideren de violencia intrafamiliar además de asegurarse de su debido seguimiento.

Tendrá que estar pendiente de atender oportunamente las denuncias recibidas de abandono y/o maltrato de menores, y desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y las que de manera específica le asigne la Procuraduría o Subprocuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.

3.6 Responsabilidades

De las Responsabilidades que tiene el Procurador de la Defensa del Menor y la Familia esta en primer lugar la de aprobar el Procedimiento del Departamento Línea Protege, debe establecer,

promover y vigilar las políticas en materia de asistencia jurídica en apego a la legislación aplicable.

Mantener informado al Director General de DIF Sonora sobre el desempeño de los asuntos del área de su competencia. Así como en los casos mas delicados o que por la índole del problema, deberá asesorar al abogado que este de guardia o en turno para que no se cometa ningún error.

De la Responsabilidad del Subprocurador de la Defensa del Menor y la Familia, esta la coordinar y revisar la aplicación del procedimiento, auxiliar al Procurador de la Defensa del Menor y la Familia en los asuntos del ámbito de su competencia. Debe integrar información y emitir reportes referentes a la Procuraduría. Vigilar el eficiente uso y aprovechamiento de los recursos humanos, técnicos, materiales y financieros asignados para su optimización y racionalización. Vigilar la correcta aplicación de la normatividad aplicable e informar semanalmente al Procurador el estado que guardan los casos.

La responsabilidad que tiene el coordinador de Línea Protege, deberá aplicar lo estipulado en el procedimiento de línea protege, aplicara la normatividad aplicable a su competencia, debe informar mensualmente al Subprocurador de la Defensa del Menor y la Familia sobre el numero de quejas y denuncias recibidas ya sea por la vía ordinaria o en la guardia (24 hrs.), debe coordinarse con el área de trabajo social para los asuntos que serán turnados al departamento de Línea Protege. Debe coordinar a los abogados asesores del área esto con el fin de unificar criterios y estar en la misma frecuencia, así mismo debe coordinar de manera inmediata las denuncias cuando se consideren de gravedad o urgentes e informar al superior jerárquico de la misma.

Debe canalizar al área de trabajo social las denuncias que soliciten procedimiento judicial y atender los asuntos que de manera especifica asigne el Procurador de la Defensa del Menor y la Familia dentro del área de su competencia, así como debe coordinar la Línea Protege las 24 horas del día.

La responsabilidad que tienen los abogados asesores del departamento de la Línea Protege es que deben aplicar lo establecido en el procedimiento de Línea Protege, debe aplicar la normatividad del ámbito de su competencia, deben brindar a quien lo solicite la orientación de la función de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, del departamento de Línea Protege y de la finalidad de DIF Sonora.

De igual forma deben presentar al coordinador de Línea Protege informe con la periodicidad que este determine sobre los casos de su competencia, deben atender de manera inmediata la denuncia cuando sea considerada grave o urgente e informar al superior inmediatamente sobre la gravedad del caso, así como recibir del área de trabajo social las verificaciones de las denuncias presentadas a diario.

Tienen que citar y conciliar a las partes involucradas en eventos de violencia intrafamiliar y en caso de que no resulte deben turnar el asunto a la autoridad competente que en este caso es el Ministerio Público, otra de las responsabilidades de los abogados del departamento Línea Protege es que deben atender las comparecencias, elaborar convenios y hacer las canalizaciones necesarias para el correcto seguimiento de los casos asignados por el coordinador o por el Procurador de la Defensa del Menor y la Familia.

También deben denunciar al Ministerio Público la comisión de hechos posiblemente constitutivos de delito que se persiga de oficio y orientar en su caso al receptor de violencia intrafamiliar canalizándolo al Ministerio Público cuando el posible delito se persiga a petición de parte ofendida. Deben de gestionar ante las competentes las medidas de protección urgentes y necesarias a favor de los receptores de violencia intrafamiliar, a su vez canalizar al área psicológica y en su caso a Instituciones correspondientes aquellos asuntos que requieran de valoración, apoyo a terapia psicológica, de tratamientos psiquiátricos y de tratamientos de rehabilitación en caso de adicciones a las drogas o alcohol.

Por último deberá atender los asuntos que manera específica le asigne el coordinador de Línea Protege o el Procurador de la Defensa del Menor y la Familia y atender a solicitud del coordinador de Línea Protege las guardias para recibir denuncias en días y horas inhábiles.

3.7 Casos más reiterados

De la experiencia profesional que tuve durante el tiempo que trabaje dentro del departamento línea protege atendiendo las denuncias de maltrato, puedo decir que casi a diario se presentaban denuncias y el maltrato de los menores era el más común, que es cuando son objeto de cualquier tipo de maltrato ya sea físico, verbal, psicológico, sexual, verbal.

Por lo que en caso de ser maltrato físico se lleva al menor ante el médico legista para que revise al menor y certifique las lesiones, y así estar en posibilidad de saber si las lesiones de que fue objeto son de menos de 15 días o sea lesiones simples o si son de las que tardan en

sanar más de 15 días que se consideran lesiones graves o que ponen en peligro la vida del menor, por lo que en caso de que sean lesiones de las que tardan en sanar más de 15 días se canaliza el asunto inmediatamente al Ministerio Público para que este proceda conforme a derecho.

En el caso de que fuese maltrato verbal o psicológico se canaliza al menor junto con sus padres o agresor al área psicológica de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia para que sea debidamente valorado y se le apoye con la terapia hasta ser dado de alta por el Psicólogo.

Si fuese maltrato sexual tentativamente, se procede a llevar al menor o víctima ante médico legista para que sea debidamente valorado y quitar toda duda de que el menor fue abusado, en caso de que el médico legista determine que el menor ha sido abusado inmediatamente se canaliza a la Agencia del Ministerio Público Especializada en Delitos Sexuales para que sea esta quien inicie al averiguación previa y consigne al agresor, ya que es la autoridad competente para resolver este tipo de asuntos en materia del orden penal.

La mayoría de las personas agresoras casi siempre hacen referencia de que quieren mucho a sus menores hijos y que no los golpean solo por golpearlos, sino que se sienten desesperados por la situación en la que viven, ya que la mayoría de las veces son de muy escasos recursos, además de que empiezan a hablar cosas de su pasado que tienen que ver con su presente, como el que a él sus padres los golpeaban y por eso creen que es normal golpear a sus hijos.

Hay padres que en realidad se esfuerzan por no volverlo hacer y acuden a las terapias psicológicas, escuela para padres y jamás vuelven a reincidir y es en esos casos cuando uno como abogado se siente realizado al saber que ayudaste a una familia a superar los problemas por los que en un momento paso, pero hay otro tipo de padres que no muestran ninguna señal de querer salir del hoyo en el que se encuentran y es aquí cuando se tienen que canalizar ese tipo de asuntos al Ministerio Público.

Otro de los casos más comunes que se dan en este departamento es que las madres o padres en general, dejan solos a sus menores hijos sin importarles las consecuencias que esto puede traer. En estos casos se trata de localizar a los padres por medio de los vecinos y en caso de que no se presenten, se busca red de soporte con algún familiar cercano ya sea abuelos, tíos para que el menor o menores queden provisionalmente con ellos, dejando citatorio a los padres para que se presenten a la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, en caso de que

no existir ningún familiar o que por motivos de que el menor no habla y no tengamos el domicilio de ningún familiar se procede a recoger al menor y albergarlo provisionalmente en unacari.

Mencionare otro de los casos que me llamo la atención en el desempeño de mi trabajo al estar en Línea Protege que fue que hubo denuncias en las que se argumentaba que los alumnos eran objeto de maltrato físico y verbal por parte del maestro por lo que se citaba al maestro y en ocasiones acudían a la cita acompañados por el director de la escuela o el inspector de zona avalando el trayecto del maestro, y por lo general siempre eran maestros con una larga trayectoria, con esto no quiero decir que los maestros sean agresores, sino que hago el comentario ya que fueron algunas las denuncias que recibí, y que la mayoría fueron en sentido negativo o falsas.

Otra de las denuncias comunes en las que me tocó brindar asesoría y hacer convenio extrajudicial fue en las denuncias presentadas por los vecinos de alguna persona de la tercera edad, en las que por lo general manifiestan que la persona mayor se encuentra olvidada o que es maltratada por sus hijos, en este tipo de casos se citaba a los hijos para tratar de conciliar y de llegar a un acuerdo satisfactorio en el que salgan todos beneficiados y particularmente la persona adulta mayor tenga a alguien pendiente de ella ya sean los mismos hijos o que le paguen a alguien externo a la familia en el caso que sean personas que trabajen y puedan dividir los gastos.

En el caso de las personas discapacitadas sólo tuve experiencia en uno, en el cual tuvimos que recoger a la menor ya que solo tenía 9 años de edad, padecía de parálisis cerebral, su madre era sordo muda, desempleada y no se hacía cargo de los cuidados y atenciones de la menor, la que se hacía cargo de dicha menor era la hermana de 16 años de edad y salió embarazada, después se fue con el novio y no se localizo ningún soporte familiar para que se hiciera cargo de la menor por lo que se tuvo que recoger y albergarla en unacari, hasta la fecha esta menor se encuentra en el albergue.

3.8 Propuesta

La propuesta que hago para este Departamento de Línea Protege sería que debe haber mayor capacitación a los abogados asesores, ya que si bien es cierto que la hay, pero no es constante, creo que no es suficiente la capacitación con la que se cuenta, y a los jefes lo que mas les importa es sacar el trabajo pero no se ponen a pensar que uno como abogado de un área tan importante para nuestra sociedad tenemos que estar actualizados en la materia y no

solo estar como robot haciendo las cosas ya por inercia porque llega un punto que las cosas se empiezan a hacer de esta forma, y pues creo que esta mal ya que se tratan problemas de personas y niños y no de cosas u objetos.

Ya que si nos ponemos a pensar la magnitud de los problemas con los que se tiene que tratar y no nada mas es un simple horario de 8 a. m. a 3 p. m. sino que son las 24 horas los 365 días del año, aquí se atiende a personas de muy escasos recursos con problemas de maltrato, desempleo, drogas, alcoholismo, abandono, que viven en circunstancias deplorables se puede decir que lo peor que existe ellos lo sufren, es por eso que es muy importante la constante capacitación en esta área.

Por otro lado los abogados asesores de tanto estar en contacto con este tipo de problemas anteriormente señalados nos hacemos insensibles, ya que los asuntos en los trabajamos los vemos con normalidad es por eso que propongo a que dichos abogados se les apoye con terapias psicológicas ya sea en lo individual o en grupo, estas terapias podrían ser impartidas por el mismo personal de DIF Sonora ya que existen psicólogos o bien por el departamento de Psicología de la Universidad de Sonora y con esto ellos podrían tener sus propias estadísticas de personas trabajando con este tipo de problemas y así aplicarlas en la formación de sus propios alumnos y la experiencia adquirida por ellos al tratar a este tipo de personas me imagino seria de gran utilidad sabiéndolo aprovechar. Y pues esto serviría a nosotros como abogados para poder sacar las tensiones que se acumulan de tanto estar en contacto con este tipo de problemas y compartir experiencias, ya que es muy difícil que estos casos se platiquen solo a manera de consulta con el superior jerárquico o sea el Procurador de la Defensa del Menor y la Familia, y como se menciono anteriormente a las personas se le empieza a ver como objetos o cosas.

Otra propuesta que hago es la de que por ejemplo en los casos que el Estado quita a los menores victimas de algún tipo de maltrato dentro del seno familiar y en los casos que no se haya encontrado ningún soporte familiar por lo que tiene que ingresarlos en un albergue llamase UNACARI O JINESEKI, y en los casos que no se vuelve a saber nada de los padres de esos menores ni de los abuelos que son los que siguen por ministerio de ley en caso de que los padres pierdan la patria potestad de esos menores y en el supuesto de que esos abuelos maternos o paternos no acudan al centro en donde estén albergados los menores en un periodo de 90 días como lo establece la legislación civil Sonorense en su articulo 611 fracción VII perderán de igual forma la patria potestad, por lo que estos menores quedan como huérfanos por lo que se tienen que dar en adopción.

El problema aquí es que hay casos que a esos menores les llega la mayoría de edad dentro de ese albergue y pues no cuentan con los elementos necesarios para soltarlos dentro de la sociedad, por lo que es necesario que se cree un albergue en el que sean menores adolescentes que acudan a la preparatoria o mejor dicho un internado para adolescentes y que en el, las personas encargadas de los adolescentes sean profesionistas y de preferencia especializadas o familiarizadas con los menores ya que para empezar es una edad difícil por la que atraviesan, como mínimo tendrá que haber dos doctores, dos enfermeras, psicólogos, maestros, abogados, consejeros, conserjes, vigilantes, chóferes, trabajadoras sociales, por mencionar algunas de las personas que estarán involucradas en los diferentes turnos que tienen que estar al pendiente de los adolescentes. En este internado se les impartirán las materias asignadas al plan de estudios correspondientes a sus edades, además que por las tardes realizarían actividades deportivas y al que no este de acuerdo en realizar las actividades deportivas, para esos adolescentes habría talleres como por ejemplo mecánica, electricidad, carrocería, pintura, plomería, etc. Para que puedan aprender otra actividad y no estén de ociosos por las tardes además hacer sus tareas por las materias impartidas de sus maestros. Con esto lograríamos que dichos menores tengan acceso a la educación media y superior, y una vez terminada su carrera puedan enfrentarse al mundo con las herramientas suficientes para poder salir adelante.

De igual forma que se inicie un programa en el cual se acuda constantemente a las escuelas primarias, secundarias y preparatorias para orientar a los menores y contestar a las dudas que surjan en cuestión de violencia intrafamiliar, y sobre todo que sepan que por ningún motivo deben de ser objeto de maltrato verbal, psicológico, sexual, físico, y que sepan que hacer en caso de saber de alguien que se encuentre en esa situación por ejemplo un compañero de ellos, y menciono esto por que en el tiempo que me tocó estar en Línea Protege había un programa que se llama Familia Segura que consistía en ir una vez al año durante una semana a una escuela a proporcionar esta información, dándome cuenta que era insuficiente el tiempo y los recursos destinados a dicho programa.

Otra propuesta necesaria que los abogados de línea protege desempeñen mejor su trabajo ya que es mucha la información y estadísticas que ahí se maneja, la necesidad de mas personal que se encargue de las diferentes actividades que ahí se realizan, como por ejemplo registrar la denuncia que presenta y darle un numero de folio, citar a las personas, mandar verificar los domicilios de los denunciados, canalizar las denuncias al ministerio publico cuando sea necesario, contestar el teléfono de denuncias, llevar estadísticas de las denuncias positivas, negativas o reincidentes, llevar un control mensual sobre las denuncias ya que este lo piden a

fin de cada mes y tiene que estar listo, de repente a la directora general se le ocurre pedir información sobre cierto expediente y tienes que entregarlo de inmediato, hay ocasiones que el procurador te pide como van las estadísticas de maltrato de tal año a la fecha o de tal mes a la fecha y hay que sacarlo, entonces por falta de personal y ya que es demasiada la demanda de trabajo es necesaria la contratación de mas personal.

Otra de las propuestas que se plantean para este departamento es que se designen a mas psicólogos a esta área ya que en la actualidad cuentan con solo dos para atender las denuncias de todo hermosillo, por lo que se puede deducir por lógica el rezago tan grande y lo peor es que para atender a una persona hay ocasiones que se le da cita hasta dentro de un mes y la sesión es 45 minutos y la próxima sesión dentro de un mes y así sucesivamente por lo que urge la contratación de mas psicólogos o que de los mismos psicólogos que trabajan en DIF Sonora transfieran mínimo a tres para que puedan combatir el rezago y a la atención a las personas y menores victimas de maltrato.

CAPITULO 4

CRÉDITO y COBRANZA

4.1 Objetivo

El objetivo del área de cobranza es realizar visitas domiciliarias para recordar a los solicitantes de los servicios funerarios del pago pendiente por el crédito otorgado a los usuarios del servicio, en virtud de haberse comprometido a pagar en un mes (por lo regular es el tiempo que se les da a los solicitantes para que liquiden su adeudo).

De igual forma se procura que los solicitantes del servicio funerario paguen en su totalidad el servicio y de eso se encarga la trabajadora social que quien levanta estudio socioeconómico y quien en caso de que dicho solicitante no cuente con el dinero para liquidar el servicio, se le pide que pague el sesenta por ciento y el resto a crédito.

4.2 Funciones

Dentro de las funciones que tiene el área de cobranza esta la de brindar atención y orientación a toda persona que solicite los servicios funerarios del Velatorio DIF Sonora.

En lo particular las funciones que desarrollaba dentro del área de cobranza de Velatorio DIF hacia un recorrido diario de visitas a los domicilios de las personas solicitantes del servicio que tienen un saldo pendiente por liquidar, para esto se llena un formato de recordatorio de pago el cual contiene nombre del solicitante, número de expediente, cuanto es el adeudo que tiene y que se le espera cordialmente en las oficinas del velatorio para que abone a su cuenta o bien que liquide la misma.

Al terminar el recorrido diario llegando al velatorio se tienen que capturar todas y cada una de las visitas realizadas en el sistema ya que estas son revisadas por personal de control interno de DIF Sonora, de igual forma verificaba los domicilios de los solicitantes, debido a que hay ocasiones que solicitan la exención del pago del servicio y es cuando hay que verificar si el solicitante se condujo con la verdad en el momento que le hicieron el estudio socio económico.

Esto pasa porque en caso de que soliciten la exención del pago se les pide que hagan una carta petición a la directora general de DIF Sonora en la cual manifiestan ser personas de muy escasos recursos, entonces hay que constatar que el solicitante del servicio si es persona de escasos recursos, para que ese expediente se proponga a la Junta de Gobierno y quede exenta la cuenta.

Y en general realizar todas aquellas funciones que el jefe inmediato asigne.

4.3 Problemas más frecuentes

De los problemas mas comunes y el mas frecuente que se presenta en Velatorio DIF Sonora es la falta de recursos económicos en los solicitantes del servicio funerario, ya que la mayoría de los solicitantes del servicio funerario son personas de muy escasos recursos.

En los casos en que las personas no pueden pagar el servicio funerario habiéndoseles realizado estudio socioeconómico y verificando el domicilio del solicitante, se les informa por medio de trabajo social que hagan carta petición dirigida a la Dirección General de DIF Sonora en la cual exponen sus motivos y su situación económica, estos expedientes se proponen para que sean exentos ante la Junta de Gobierno que es la Autoridad que esta facultada para exentar los servicios funerarios.

Es muy frecuente que fallezcan personas en esta ciudad que no son originarios de aquí, sino que son de otros municipios o estados y se tiene que trasladar a la persona fallecida a su lugar de origen, y este es otro problema que me ha tocado vivir la experiencia muy de cerca, ya que para empezar tienen que comprar permiso de traslado ante la Agencia Fiscal, regulación sanitaria y ante registro civil, si va a un municipio dentro de nuestro Estado tienen que pagar el traslado de cadáver que puede ser en vehículo oficial o en uno particular con la debida documentación requerida.

En caso de que el traslado sea a otro Estado por lo general se hace vía área y es mas el costo que tienen que sufragar, ya que por reglas del aeropuerto el cadáver tiene que ir en ataúd metálico que es mas caro que el de madera, este tiene que ir dentro de una sobre caja que también es costosa y difícil de conseguir, o hay ocasiones que los mismos familiares del fallecido es quien traslada el cadáver si cuentan con el medio de transporte o bien hay una persona que tiene su empresa establecida y cuenta con camionetas equipadas para hacer este

tipo traslados y es quien lo realiza pero con la aclaración de que es particular y el es quien les cobra a los familiares del finado.

Otro de los problemas con los que se enfrentan los solicitantes de los servicios funerarios es que no cuentan con la solvencia de sufragar los gastos de panteón que se tramitan ante el ayuntamiento de esta ciudad, de igual forma cuando son personas de muy escasos recursos y no cuentan con dinero para pagar el acta de defunción ante Oficialía de Registro Civil por parte de Funeraria Juan Pablo 11 se le hace una carta de apoyo para que no se le cobre dicha acta.

4.4 Propuesta

La primer propuesta que haré en relación con el departamento de cobranza del Velatorio DIF Sonora es que se pague el 10 % de comisión por dinero recuperado, ya que como quien dice es dinero que ya esta perdido, ya que hay saldos pendientes que datan de los años 2002, 2003, 2004 Y 2005, por lo que seria muy justo y una gran motivación para cualquier empleado de Velatorio DIF Sonora el verse favorecido con esta propuesta, ya que los sueldos en DIF Sonora son muy bajos, aparte que todos los empleados se esforzarían aun mas por recuperar la cartera vencida y hasta nos quedaríamos a trabajar después del horario normal.

Una solución que propongo para el problema de los traslados es que Velatorio DIF celebre convenio de colaboración con los diferentes municipios para apoyar a las personas de muy escasos recursos logrando con esto primordialmente ayudar a esas personas que no tienen ni que comer y favoreciendo a las familias en esos momentos tan difíciles por los que están pasando y en segundo termino evitarles tantas vueltas a los solicitantes ya que hay que tramitar permiso de traslado ante la agencia fiscal, permiso de traslado ante regulación sanitaria y permiso de traslado ante registro civil o bien que se tenga a una persona que exclusivamente se dedique a hacer los traslados y que tenga su carro para que no obstaculice las labores de la funeraria y que en caso de que no haya ningún traslado se puede dedicar a realizar otras tareas y así se solucionaría este problema fácilmente ya que trabajadores hay muchos en esta institución.

Una propuesta que realmente ayudaría a recuperar la cartera vencida de la funeraria Juan Pablo II seria que se realizara una manual del procedimiento a seguir para hacer las visitas domiciliarias y en conjunto con el estudio socio económico, ayuden a determinar si en realidad la persona solicitante del servicio funerario es candidata a pagar en su totalidad el servicio o si

será exentada de pagar el servicio funerario en su totalidad, lo anterior en virtud de que no existe un procedimiento estandarizado a seguir, sino que solo se siguen pasos que por costumbre se han seguido por las personas que realizan esta actividad a través de los años de funcionamiento de la funeraria del DIF.

Otra solución que se plantea es la de que el municipio construya su propia funeraria ya que es demasiada la gente que acude a la funeraria de DIF a solicitar el servicio funerario por ser la mas económica y brindar el mismo servicio que otras funerarias particulares, seria muy viable que se construyera al sur de la ciudad ya la mayoría de las funerarias se encuentran del centro hacia el norte de la ciudad, y con esto se seria de gran beneficio para las personas que viven en el sur de la ciudad, ya que en la mayoría de los casos las personas solicitantes del servicio funerario son de muy escasos recursos se les dificulta velar a sus difuntos en la funeraria debido a su ubicación ya que no cuentan con los medios de transporte para trasladarse ni sus familiares, y esta es otra de las razones por las que se verían beneficiadas esas personas.

Conclusiones

Para concluir el presente trabajo abarcaremos del primer capítulo al cuarto, y empezaremos por el primer capítulo el cual lleva como título "Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Estado de Sonora" mismo que tiene que realizar acciones de prevención de discapacidad en centros no hospitalarios con sujeción a las disposiciones aplicables en materia de salud, así como también realizar estudios e investigaciones sobre asistencia social, por otro lado realizará y promoverá la capacitación de recursos humanos para la asistencia social, a su vez prestara servicios de asistencia jurídica y de orientación a menores, ancianos y personas con alguna discapacidad, de igual forma deberá prestar servicios funerarios cuando las circunstancias así lo ameriten.

En el capítulo II mismo que lleva por título Área de Asesoría Jurídica Extrajudicial del cual se desprenden los servicios jurídicos que esta área presta a la sociedad y en el cual existen algunas fallas, y se puede llegar a la conclusión de que para dar solución a estos problemas sociales no es tan sencillo, para empezar todo empieza en el seno familiar que dependiendo de la educación y valores que nos inculquen, va a ser el resultado que vamos a obtener como padres, y si queremos hijos excelentes pues hay que dar educación, confianza, valores, comunicación y calidad de amor para poder obtener buenos resultados.

Por lo que definitivamente es por donde debemos empezar, aunado a esto se encuentra el desempleo, la situación económica, la falta de educación y de comunicación con los hijos que son algunos de los factores que tendríamos que combatir primeramente empezar por nuestras familias, y el Gobierno del Estado tiene que aportar mas recursos humanos debido a la gran necesidad de mas personal, ya que si bien es cierto con el personal existente se atiende a un buen numero de personas pero no es suficiente debido a que la mayoría de las personas que solicitan este servicio de asesoría jurídica extrajudicial tienen que esperar a veces hasta un mes para que se les haga un estudio socio económico y después pasar con un abogado que les oriente o los asesore jurídicamente y dependiendo del problema, porque es muy rara la ocasión que el problema por mas mínimo que sea, se arregle mediante la mediación en una o dos citas, es por esto la gran necesidad de mas recursos humanos.

Propuesta en lo referente a aumentar los sueldos del personal jurídico es una propuesta de suma importancia porque si el salario es bajo y aun así el abogado se esmera por sacar el trabajo existente y ayudar a las personas, seria de gran motivación el aumentar el sueldo y con gran seguridad afirmo uno mismo como trabajador nos quedaríamos a trabajar horas extras y

así combatir el rezago en materia de asesoría jurídica, y por ultimo prestar mas atención en los problemas que se deben de combatir para tener una base de donde partir.

Otra de mis propuestas para el presente capitulo seria la de que Gobierno del Estado en coordinación con la Universidad de Sonora celebre convenio en el cual se abrieran maestrías, diplomados, doctorados en materia Familiar, si bien es cierto que existen diplomados en mediación y en materia familiar pero falta mas propaganda, difusión en los medios de comunicación para que se entere la gran cantidad de abogados egresados de nuestra universidad y sea mas el potencial que exista en estas materias jurídicas de gran importancia para nuestra sociedad ya que todo empieza en la familia desde la formación del individuo primero como persona y después como profesionista y a partir de esto se empieza a formar la experiencia del abogado, logrando con esto actualizar a los abogados como servidores públicos y para que estos a su vez puedan desarrollarse íntegramente.

Y que de esta forma se pueda ver reflejado en las actuaciones realizadas el trabajo y la capacitación recibida por los abogados en caso de controversia o quejas por parte de los solicitantes del servicio y no sea por falta de capacitación, es importante que estos cursos de actualización por llamarlos de alguna manera sean frecuentes y constantes para que el abogado siempre este actualizado y evite cometer errores por aplicar alguna normatividad ya derogada y a su vez siempre este a la vanguardia.

Una propuesta mas que se podría sumar a lo descrito anteriormente seria que Gobierno del Estado emprendiera campañas de consientización en las colonias populares, como por ejemplo trípticos, folletos, en los medios de comunicación ya sea radio o televisión, en las escuelas, en los barrios y porque no en las mismas dependencias publicas, dirigidas a la población en general con el fin de orientar a las personas sobre los derechos y obligaciones con que contamos ya que es mucha la desinformación que existe en relación a violencia intrafamiliar y menores abusados, ya sea físicamente como sexual mente y esto se agrava en las invasiones de la ciudad que es donde existe mas ignorancia por la falta de educación y de recursos económicos, ya que para estas personas la educación no es lo mas importante sino que lo mas importante para ellos es subsistir.

En el capitulo III que lleva por titulo Línea Protege y en el cual se hace mención de las funciones del abogado en esta área, existen algunos problemas que identificaremos y propondremos darle una posible solución, y podemos concluir que habiendo estado en ese departamento me percate que las necesidades de ese departamento son muchas, para lo cual

se proponen algunas soluciones para mejorar el servicio y que sea mejor el ambiente de trabajo, por lo que la propuesta que hago para este Departamento de Línea Protege sería que debe haber mayor capacitación a los abogados asesores, ya que si bien es cierto la hay, pero no es constante, creo que no es suficiente la capacitación con la que se cuenta, ya los jefes lo que mas les importa es sacar el trabajo pero no se ponen a pensar que uno como abogado de un área tan importante para nuestra sociedad tenemos que estar actualizados en la materia y no solo estar como robot haciendo las cosas ya por inercia, porque llega un punto en el que las cosas se empiezan a hacer de esta forma, y pues creo que esta mal ya que se tratan problemas de personas y niños, y no de problemas de cosas u objetos.

Ya que si nos ponemos a pensar la magnitud de los problemas con los que se tiene que tratar y no nada mas es un simple horario de 8 a. m. a 3 p. m. sino que son las 24 horas los 365 días del año, aquí se atiende a personas de muy escasos recursos con problemas de maltrato, desempleo, drogas, alcoholismo, abandono, que viven en circunstancias deplorables se puede decir que lo peor que existe ellos lo sufren, es por eso que es muy importante la constante capacitación en esta área.

Por otro lado los abogados asesores de tanto estar en contacto con este tipo de problemas anteriormente señalados nos hacemos insensibles, ya que los asuntos en los trabajamos los vemos con normalidad es por eso que propongo a que dichos abogados se les apoye con terapias psicológicas ya sea en lo individual o en grupo, estas terapias podrían ser impartidas por el mismo personal de DIF Sonora ya que existen psicólogos o bien por el departamento de Psicología de la Universidad de Sonora y con esto ellos podrían tener sus propias estadísticas de personas trabajando con este tipo de problemas y así aplicarlas en la formación de sus propios alumnos y la experiencia adquirida por ellos al tratar a este tipo de personas me imagino seria de gran utilidad sabiéndolo aprovechar. Y pues esto serviría a nosotros como abogados para poder sacar las tensiones que se acumulan de tanto estar en contacto con este tipo de problemas y compartir experiencias, ya que es muy difícil que estos casos se platiquen solo a manera de consulta con el superior jerárquico o sea el Procurador de la Defensa del Menor y la Familia, y como se menciono anteriormente a las personas se le empieza a ver como objetos o cosas.

Otra propuesta que hago es la de que por ejemplo en los casos que el Estado quita a los menores victimas de algún tipo de maltrato dentro del seno familiar y en los casos que no se haya encontrado ningún soporte familiar por lo que tiene que ingresarlos en un albergue llamase UNACARI O JINESEKI, y en los casos que no se vuelve a saber nada de los padres de

esos menores ni de los abuelos que son los que siguen por ministerio de ley en caso de que los padres pierdan la patria potestad de esos menores y en el supuesto de que esos abuelos maternos o paternos no acudan al centro en donde estén albergados los menores en un periodo de 90 días como lo establece la legislación civil Sonorense en su artículo 611 fracción VII perderán de igual forma la patria potestad, por lo que estos menores quedan como huérfanos por lo que se tienen que dar en adopción.

El problema aquí es que hay casos que a esos menores les llega la mayoría de edad dentro de ese albergue y pues no cuentan con los elementos necesarios para soltarlos dentro de la sociedad, por lo que es necesario que se cree un albergue en el que sean menores adolescentes que acudan a la preparatoria o mejor dicho un internado para adolescentes y que en el, las personas encargadas de los adolescentes sean profesionistas y de preferencia especializadas o familiarizadas con los menores ya que para empezar es una edad difícil por la que atraviesan, como mínimo tendrá que haber dos doctores, dos enfermeras, psicólogos, maestros, abogados, consejeros, conserjes, vigilantes, chóferes, trabajadoras sociales, por mencionar algunas de las personas que estarán involucradas en los diferentes turnos que tienen que estar al pendiente de los adolescentes. En este internado se les impartirán las materias asignadas al plan de estudios correspondientes a sus edades, además que por las tardes realizarían actividades deportivas y al que no este de acuerdo en realizar las actividades deportivas, para esos adolescentes habría talleres como por ejemplo mecánica, electricidad, carrocería, pintura, plomería, etc. Para que puedan aprender otra actividad y no estén de ociosos por las tardes además hacer sus tareas por las materias impartidas de sus maestros. Con esto lograríamos que dichos menores tengan acceso a la educación media y superior, y una vez terminada su carrera puedan enfrentarse al mundo con las herramientas suficientes para poder salir adelante.

De igual forma que se inicie un programa en el cual se acuda constantemente a las escuelas primarias, secundarias y preparatorias para orientar a los menores y contestar a las dudas que surjan en cuestión de violencia intrafamiliar, y sobre todo que sepan que por ningún motivo deben de ser objeto de maltrato verbal, psicológico, sexual, físico, y que sepan que hacer en caso de saber de alguien que se encuentre en esa situación por ejemplo un compañero de ellos, y menciono esto por que en el tiempo que me tocó estar en Línea Protege había un programa que se llama Familia Segura que consistía en ir una vez al año durante una semana a una escuela a proporcionar esta información, dándome cuenta que era insuficiente el tiempo y los recursos destinados a dicho programa.

Una propuesta necesaria que los abogados de línea protegen desempeñen mejor su trabajo ya que es mucha la información y estadísticas que ahí se maneja, la necesidad de mas personal que se encargue de las diferentes actividades que ahí se realizan, como por ejemplo registrar la denuncia que presenta y darle un numero de folio, citar a las personas, mandar verificar los domicilios de los denunciados, canalizar las denuncias al ministerio publico cuando sea necesario, contestar el teléfono de denuncias, llevar estadísticas de las denuncias positivas, negativas o reincidentes, llevar un control mensual sobre las denuncias ya que este lo piden a fin de cada mes y tiene que estar listo, de repente a la directora general se le ocurre pedir información sobre cierto expediente y tienes que entregarlo de inmediato, hay ocasiones que el procurador te pide como van las estadísticas de maltrato de tal año a la fecha o de tal mes a la fecha y hay que sacarlo, entonces por falta de personal y ya que es demasiada la demanda de trabajo es necesaria la contratación de mas personal.

Otra de las propuestas que se plantean para este departamento es que se designen a mas psicólogos a esta área ya que en la actualidad cuentan con solo dos para atender las denuncias de todo hermosillo, por lo que se puede deducir por lógica el rezago tan grande y lo peor es que para atender a una persona hay ocasiones que se le da cita hasta dentro de un mes y la sesión es 45 minutos y la próxima sesión dentro de un mes y así sucesivamente por lo que urge la contratación de mas psicólogos o que de los mismos psicólogos que trabajan en DIF Sonora transfieran mínimo a tres para que puedan combatir el rezago y a la atención a las personas y menores victimas de maltrato.

Del capitulo IV y el cual lleva como titulo crédito y cobranza, se hacen algunas propuestas para mejorar el servicio de las cuales a continuación se mencionan para darle solución a la problemática existente dentro del velatorio DIF Sonora.

La primer propuesta que haré en relación con el departamento de cobranza del Velatorio DIF Sonora es que se pague el 10 % de comisión por dinero recuperado, ya que como quien dice es dinero que ya esta perdido, ya que hay saldos pendientes que datan de los años 2002, 2003, 2004 Y 2005, por lo que seria muy justo y una gran motivación para cualquier empleado de Velatorio DIF Sonora el verse favorecido con esta propuesta, ya que los sueldos en DIF Sonora son muy bajos, aparte que todos los empleados se esforzarían aun mas por recuperar la cartera vencida y hasta nos quedaríamos a trabajar después del horario normal.

Una solución que propongo para el problema de los traslados es que Velatorio DIF celebre convenio de colaboración con los diferentes municipios para apoyar a las personas de muy

escasos recursos logrando con esto primordialmente ayudar a esas personas que no tienen ni que comer y favoreciendo a las familias en esos momentos tan difíciles por los que están pasando y en segundo termino evitarles tantas vueltas a los solicitantes ya que hay que tramitar permiso de traslado ante la agencia fiscal, permiso de traslado ante regulación sanitaria y permiso de traslado ante registro civil o bien que se tenga a una persona que exclusivamente se dedique a hacer los traslados y que tenga su carro para que no obstaculice las labores de la funeraria y que en caso de que no haya ningún traslado se puede dedicar a realizar otras tareas y así se solucionaría este problema fácilmente ya que trabajadores hay muchos en esta institución.

Una propuesta que realmente ayudaría a recuperar la cartera vencida de la funeraria Juan Pablo II seria que se realizara una manual del procedimiento a seguir para hacer las visitas domiciliarias y en conjunto con el estudio socio económico, ayuden a determinar si en realidad la persona solicitante del servicio funerario es candidata a pagar en su totalidad el servicio o si será exentada de pagar el servicio funerario en su totalidad, lo anterior en virtud de que no existe un procedimiento estandarizado a seguir, sino que solo se siguen pasos que por costumbre se han seguido por las personas que realizan esta actividad a través de los años de funcionamiento de la funeraria del DIF.

Otra solución que se plantea es la de que el municipio construya su propia funeraria ya que es demasiada la gente que acude a la funeraria de DIF a solicitar el servicio funerario por ser la mas económica y brindar el mismo servicio que otras funerarias particulares, seria muy viable que se construyera al sur de la ciudad ya la mayoría de las funerarias se encuentran del centro hacia el norte de la ciudad, y con esto se seria de gran beneficio para las personas que viven en el sur de la ciudad, ya que en la mayoría de los casos las personas solicitantes del servicio funerario son de muy escasos recursos se les dificulta velar a sus difuntos en la funeraria debido a su ubicación ya que no cuentan con los medios de transporte para trasladarse ni sus familiares, y esta es otra de las razones por las que se verían beneficiadas esas personas.

Bibliografía

Manual General de Procedimientos de DIF Sonora.

Reglamento Interior de la Procuraduría de fa Defensa del Menor y la Familia.

Reglamento Interior del Velatorio DIF Sonora.