No. Rev.	Apartado Afectado	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	N/A.	N/A	Emisión	Emisión	16/Marzo/2004
1	Portada	1	Modificación fecha vigencia	Actualización del Manual	30/Junio/2005
1	Contenido	1	Modificación apartado contenido	Actualización del Manual	30/Junio/2005
1	Fecha de autorización	1	Modificación fecha autorización	Actualización del Manual	30/Junio/2005
1	Procedimientos	Todas	Actualización de los procedimientos conforme a metodología	Actualización del Manual	30/Junio/2005
1	Políticas	1	Actualización de Políticas	Actualización del Manual	30/Junio/2005
1	Indicadores de Calidad	1	Modificación Indicadores	Actualización del Manual	30/Junio/2005
2	Portada	1	Actualización del Manual	Actualización del Manual	30/Junio/2006
2	Hoja de Autorización	1	Actualización del Manual	Actualización del Manual	30/Junio/2006
2	Hoja de Propósito	1	Actualización de Fechas y nombres de responsables	Actualización del Manual	30/Junio/2006
2	Directorio	1	Actualización del nombres	Actualización del Manual	30/Junio/2006
2	Hoja de Participación	1	Actualización de nombres	Actualización del Manual	30/Junio/2006
3	Portada	1	Actualización de nombres y fechas	Actualización del Manual	06/Julio/2007
3	Hoja de Autorización	1	Actualización de nombres y fechas	Actualización del Manual	06/Julio/2007
3	Directorio	1	Actualizaciones de nombres	Actualización del Manual	06/Julio/2007
3	Hoja de participación	1	Actualización de nombres	Actualización del Manual	06/Julio/2007

No. Rev.	Apartado Afectado	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
4	Portada	1	Actualización de Fecha	Actualización del Manual	25/Julio/2008
4	Hoja de Autorización	1	Actualización de nombres y fechas	Actualización del Manual	25/Julio/2008
4	Cedula de proceso	2	Actualización de Insumos, requisitos, resultados, requisitos y factores críticos de usuario.	Actualización del Manual	25/Julio/2008
4	Hoja de participación	1	Actualización de nombres	Actualización del Manual	25/Julio/2008
4	Directorio	1	Actualización de nombres	Actualización del Manual	25/Julio/2008

Gobierno del Estado de Morelos

Procuraduría General de Justicia

Manual de Políticas y Procedimientos Dirección General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas

Cuernavaca, Mor. 25 de Julio de 2008.

II. CONTENIDO

APARTADO	CONSECUTIVO
Portada	I
Contenido	II
Autorización	III
Introducción	IV
Políticas	V
Procedimientos	VI
Indicadores y encuestas de calidad	VII
Directorio	VIII
Hoja de Participación	IX

III. AUTORIZACIÓN

AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 8 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos y de acuerdo al articulo 5 fracción VII de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Morelos, se expide el presente manual de políticas y procedimientos de la Dirección General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas, el cual contiene información referente a sus procedimientos y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

_____
D. en D. José Francisco Coronato Rodríguez
Procurador General de Justicia

REVISÓ

_____
Lic. Adriana Añorve Cubells
Directora General de Asesoría Social
y Auxilio a Víctimas

APROBÓ

Art. 36 Fracc. XI de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos, publicado en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" No. 4079 del 29 de Septiembre del 2000.

_____
Víctor Manuel Mendoza Moreno
Oficial Mayor

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Director General de Desarrollo Organizacional	No. de Páginas
25 de Julio de 2008	C.P. Juan Antonio Gual Díaz	148

IV. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como objetivo primordial, dar a conocer los principales procedimientos que se llevan a cabo en la Dirección General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas, que toman lugar para atender tanto jurídica como psiquiátrica y psicológicamente a las víctimas de delitos y sus familiares, a las personas de escasos recursos, menores, incapacitados, discapacitados, ancianos e indígenas. También se contemplan aquellos procedimientos que tienen como finalidad la localización de personas presuntamente desaparecidas o extraviadas, así como la coordinación de la participación ciudadana con la Procuraduría General de Justicia del Estado a través de los comités de colaboración comunitaria y de vigilancia ganadera.

Dichos procedimientos se han estandarizado, con la finalidad de que el personal cuente con una guía que facilite y homologue el desempeño de sus funciones, para agilizar y eficientar los servicios de la Dirección General, en aras de la satisfacción de los peticionarios y del cabal cumplimiento al marco legal que la rige.

V. POLÍTICAS

A).- GENERALES.

1. El personal adscrito a la Dirección General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas, brindará a los peticionarios atención oportuna, confidencial, respetuosa, cálida y eficiente, en todos sus servicios.

2. Las áreas dependientes de la Dirección General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas deberán establecer una base de datos para fines estadísticos, respecto de los peticionarios atendidos, debiendo elaborar los informes que le sean requeridos por los superiores jerárquicos.

3. Los Asesores Jurídicos deberán sostener coordinación directa con los psicólogos, psiquiatra y Licenciado en Comunicación Humana, respecto de aquellos asuntos en los cuales se ofrezca la prueba pericial en alguno de los juicios que promuevan.

4. Para el debido cumplimiento de sus funciones, el personal adscrito a la Dirección General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas deberá:

a).- Evitar inmiscuirse indebidamente en cuestiones que competan a otras áreas.
b).- Evitar el abandono y descuido injustificado de las funciones o labores que deba realizar, en virtud de su cargo.
c).- Poner en conocimiento de su superior jerárquico inmediato, cualquier acto tendiente a vulnerar la independencia o la autonomía de sus funciones.
d).- Preservar la dignidad, imparcialidad, ética y profesionalismo propios del ejercicio de sus funciones.
e).- Evitar emitir opinión pública que implique prejuzgar sobre un asunto de su competencia.
f).- Evitar negarse injustificadamente a proporcionar el patrocinio judicial a los peticionarios que lo requieran.
g).- Interponer en tiempo y forma los recursos legales que procedan o desistirse de ellos, así como atender el trámite en beneficio de los intereses del peticionario.
h).- Evitar recibir dádivas o cualquier remuneración a cambio de los servicios, por parte de los peticionarios, para cumplir con las funciones que gratuitamente deben ejercer.
i).- Evitar realizar conductas que atenten contra la autonomía o independencia de la Institución, y de cualquier acción que genere o implique su subordinación indebida respecto de alguna persona o autoridad.
j).- Abstenerse de solicitar a los peticionarios y peticionarias, cantidad alguna por concepto de copias ó pagos propios del juicio, ya que estos trámites los debe realizar directamente el peticionario ó peticionaria.

PROCEDIMIENTO: Registro de Peticionarios.

1. La recepcionista será responsable de la aplicación de este procedimiento, quien deberá en primer lugar, atender con amabilidad a los peticionarios, procurando que el tiempo de espera sea el mínimo posible.
2. El formato de solicitud del servicio será requisitado por el peticionario siempre y cuando no exista oficio de canalización o petición escrita.

3. El libro de registro de peticionarios, deberá ser un libro de gobierno debidamente autorizado y habilitado por el Titular de la Dirección General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas anualmente, debiéndose cerrar y cancelar las fojas sobrantes. Los folios consecutivos que se asignen a los peticionarios para control interno, deberán asentarse claramente precedidos de las siglas “A.S.”, si se trata de la Subdirección de Asesoría Social y “A.V.”, si se trata de la Subdirección de Auxilio a Víctimas, terminando con el año, de la forma siguiente: “A.S./0001/05”, “A.V./0002/05”.

B).- Subdirección de Asesoría Social.

PROCEDIMIENTO: Asesoría Jurídica.

1. El Asesor Jurídico será responsable de la aplicación de este procedimiento, y deberá explicar claramente al peticionario el estado de su asunto, así como sus derechos y obligaciones.
2. En materia penal no será necesaria la práctica del estudio socioeconómico.
3. El servicio de asesoría jurídica puede ser prestado de manera directa al peticionario o a través de un tercero autorizado, cuando se acredite que el interesado se encuentra imposibilitado para hacerlo personalmente.
4. Cuando se desprenda de la explicación del peticionario, que existe la comisión de un delito, será encauzado inmediatamente con el Ministerio Público, para el efecto de que inicie la averiguación previa correspondiente.
5. En los casos de urgencia, tratándose de violencia familiar en los cuales se requiera la tramitación de providencias o medidas cautelares, el Asesor Jurídico iniciara lo tramites correspondientes sin perjuicio de que se lleve paralelamente la práctica del estudio socioeconómico.
6. Si el asunto que expone el peticionario corresponde a un juicio sucesorio que implique la existencia de bienes, o cuando en materia mercantil el documento base de la acción rebase la cantidad de $10,000.00 (DIEZ MIL PESOS 00/100 M.N.), o en caso de tratarse de un asunto de naturaleza civil o familiar, el peticionario tenga un ingreso económico que rebase los 100 salarios mínimos vigentes en el Estado de manera mensual, el Asesor Jurídico observara la actividad numero 11 de la descripción de actividades del presente procedimiento.
7. El Asesor Jurídico emitirá su opinión jurídica a través del apartado de Observaciones del Formato de Primera Vez (FO-AS-FP-01), respecto del asunto expuesto por el peticionario, debiendo establecer claramente si el mismo cuenta con los elementos que acrediten la acción que pretende ejercitar, determinando la viabilidad de la representación en materia penal o la prestación del patrocinio judicial.
8. En los casos que sea procedente, se citará a las partes para lograr una conciliación.

PROCEDIMIENTO: Estudio Socioeconómico.

1. Las Trabajadoras Sociales serán las responsables de la aplicación de este procedimiento.
2. El estudio socioeconómico comprenderá una entrevista o serie de entrevistas con el peticionario, la aplicación de cuestionarios y las investigaciones de campo necesarias que permitan determinar con veracidad si el peticionario se encuentra en la situación de escasos recursos que prevé el Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado.
3. Se entenderá que el peticionario es de escasos recursos, cuando existan las siguientes circunstancias:

a) Cuando se encuentre desempleado y no perciba ingreso alguno.
b) Cuando de su empleo o jubilación perciba menos de cien veces el salario mínimo diario vigente en el Estado, mensualmente.
c) Cuando no cuente con bienes inmuebles o solo tenga uno que cubra sus necesidades básicas de vivienda.
d) Siempre y cuando no sea o haya sido sujeto de créditos que rebasen 100 salarios mínimos diarios vigentes en el Estado.

4. Los estudios socioeconómicos que sean solicitados por los módulos foráneos, deberán contar con el Visto Bueno del Subdirector de Asesoría Social.
5. El peticionario podrá ser citado hasta en dos ocasiones, y en caso de que no comparezca ante el área de trabajo social, se entenderá como falta de interés y el expediente será archivado definitivamente.
6. En las visitas de campo que realicen las trabajadoras sociales, podrán auxiliarse de fotografías y cualquier otro medio para fortalecer los resultados del estudio socioeconómico.
7. En el caso de que existan condiciones económicas especiales por las cuales se deba considerar la posibilidad de brindar el patrocinio jurídico, se deberá notificar de manera inmediata a la Subdirección para resolverlo.

PROCEDIMIENTO: Representación Legal en Materia Penal.

1. Los Asesores Jurídicos serán responsables de la aplicación de este procedimiento.
2. Si el asunto que expone el peticionario es conciliable, el Asesor Jurídico deberá agotar hasta 2 citatorios, antes de presentar la denuncia correspondiente. No aplica en casos de violencia familiar.
3. En la audiencia de conciliación, el Asesor Jurídico exhortará a las partes a que amigablemente diriman sus controversias, explicándoles los alcances jurídicos de la no conciliación.
4. El convenio de conciliación deberá contener los siguientes datos: Hora, fecha, lugar, nombre completo de las partes, forma de identificación, antecedentes, declaraciones y cláusulas, así como la firma de las partes conciliantes y del Asesor Jurídico como testigo.
5. El Asesor Jurídico deberá llevar el control de las diligencias en que intervenga así como de las citas con los peticionarios, a través de la carpeta de seguimiento y agenda correspondientes.
6. Los Asesores Jurídicos que sean nombrados de oficio por el Agente del Ministerio Público en las Averiguaciones Previas, y que no continúen con la integración de la misma, porque el ofendido cuente con un abogado particular, deberán excusarse de la representación legal ante el Ministerio Público en el momento en que tengan conocimiento de ello, llevando el seguimiento de la o las diligencias en que haya intervenido, a través de la carpeta de seguimiento, sin necesidad de integrar expediente.
7. El Asesor Jurídico deberá continuar con la integración del expediente que le turne el Asesor Jurídico que atendió la Asesoría Jurídica, con copia de las promociones que formule, que contengan el acuse de recibo correspondiente, debiendo registrar todos sus asuntos en la carpeta de seguimiento. Los expedientes se archivarán una vez concluidos. De igual manera se dará por concluido el patrocinio judicial cuando el peticionario incumpla con lo establecido por la Carta Compromiso previamente firmada.
8. En aquellos casos en que el Juez designe al Asesor Jurídico para representar al ofendido en alguna diligencia, el Asesor Jurídico deberá de manera inmediata, citar al ofendido para recabar su autorización para tal efecto, levantando la constancia respectiva en la que deberá signar dicho ofendido. En caso de que el ofendido se niegue a la intervención del Asesor Jurídico, éste deberá excusarse, ofreciendo la constancia respectiva como prueba.
9. En todo momento los asesores jurídicos deberán estarse a lo dispuesto por el artículo 6º. Fracción IV de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Morelos, que establece*: "La Tutela de los derechos colectivos e individuales de la población y la vigilancia al respeto de las garantías individuales, comprende:…asesorar y patrocinar a la ciudadanía que así lo requiera en los juicios que se sigan ante cualquier autoridad jurisdiccional, excepto en materia penal…"*, de tal suerte que dichos asesores de conformidad con el artículo invocado, se encuentran imposibilitados para interponer cualquier clase de recurso legal, así como el juicio de garantías, en contra de las ponencias del no ejercicio de la acción penal, así como de las resoluciones que emita cualquier servidor público adscrito a la Procuraduría General de Justicia del Estado, en congruencia con el principio de imparcialidad.
10. El asesor jurídico que asista a la parte ofendida en la integración de una averiguación Previa, concluirá con su representación legal cuando se resuelva con la consignación del probable responsable ó con la sanción del no ejercicio de la acción panal, de conformidad a lo dispuesto por el principio de imparcialidad señalado en el numeral que antecede.
11. El asesor jurídico designado por el Juez ó por el Ministerio Público, para que intervenga en una diligencia de manera urgente porque el ofendido no se encuentre acompañado de su abogado particular y en el expediente conste que cuenta con abogado particular, se levantará la constancia correspondiente en la que el asesor jurídico haga saber al ofendido el alcance de su intervención la cual únicamente será para esa diligencia, sin que represente responsabilidad para el asesor jurídico ó para esta Dirección General.

PROCEDIMIENTO: Patrocinio Judicial en Materia Familiar, Civil, Mercantil, Agraria. De Garantías y Administrativa.

1. Los Asesores Jurídicos serán responsables de la aplicación de este procedimiento.
2. El Asesor Jurídico debe ser acucioso en el análisis de los asuntos en que intervenga y en las promociones que elabore, debiendo estar éstas fundadas y motivadas, así como enriquecidas con la invocación de precedentes, tesis jurisprudenciales y doctrina.
3. En los casos de urgencia, con la finalidad de no dejar al peticionario en estado de indefenso, los asesores jurídicos elaborarán los escritos de contestación u ofrecimiento de pruebas correspondientes, sin que lo anterior represente estar brindando el patrocinio judicial, al mismo tiempo se canaliza al peticionario al área de trabajo social para que se le practique el estudio socioeconómico de manera urgente, haciendo del conocimiento al peticionario y de que en caso de que el resultado arroje que no es procedente, se hará la canalización correspondiente.
   Procederá la elaboración de escritos urgentes cuando se presenten las siguientes circunstancias:
   a) Cuando el escrito se contesta tiene un término de diez días, el peticionario deberá presentarse, dentro de los primeros seis días de que fue notificado.
   b) Cuando el escrito se contesta tiene un término de cinco días, el peticionario deberá presentarse, dentro de los tres días de que fue notificado.
4. Procederá la revocación en los siguientes casos:
   a) Si el estudio socioeconómico arroja elementos que no concuerden con los datos e información proporcionada por el peticionario.
   b) Si en cualquier etapa procesal, la Dirección General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas, detecta que existen circunstancias imputables al peticionario, que vayan en contra de la moral, las buenas costumbres, y el bienestar de los menores, mujeres, incapacitados, discapacitados, ancianos e indígenas.
   c) Cuando el peticionario incumpla con alguno de los lineamientos establecidos en la carta compromiso.
   d) Si en cualquier etapa procesal, el asesor jurídico tiene conocimiento de que el peticionario está siendo asesorado ó patrocinado por abogado particular.
   e) Si el peticionario deja de acudir con el asesor jurídico por un período de tres meses ó cuando no se presente a las diligencias necesarias para el desarrollo del juicio, sin causa justificada.
   f) Si en cualquier etapa procesal, el asesor jurídico se percata de que el peticionario proporcionó información falsa con motivo del estudio socioeconómico y se desprenda que no se encuentra dentro de los presupuestos establecidos como de escasos recursos económicos.
   g) Si el peticionario presenta escritos ante el Juzgado, que no hayan sido elaborados por el asesor jurídico que lo patrocinas jurídicamente.
5. En todo momento los asesores jurídicos deberán estarse a lo dispuesto por el articulo 6º. Fracción IV la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Morelos, que establece: *"La tutela de los derechos colectivos e individuales de la población y la vigilancia al respeto de las garantías individuales, comprende asesorar y patrocinar a la ciudadanía que así lo requiera en los juicios que se sigan ante cualquier autoridad jurisdiccional, excepto en materia penal",* de tal suerte que dichos asesores de conformidad con el articulo invocado, se encuentran imposibilitados para interponer cualquier clase de recurso legal, así como el juicio de garantías en contra de las ponencias del no ejercicio de la acción penal, así como de las resoluciones que emita cualquier servidor publico adscrito a la Procuraduría General de Justicia del Estado en congruencia con el principio de imparciabilidad.
6. Se concluirá con el patrocinio judicial, cuando el peticionario deje de acudir con el asesor jurídico en un período de tres meses, debiendo previamente agotar dos citatorios al peticionario, con la finalidad de informarle el estado procesal de su asunto, en caso de que no presentarse, su expediente se archivará de forma definitiva, sin responsabilidad para esta Dirección General, levantando la constancia correspondiente.
7. En el caso de que el peticionario se presente en esta Dirección General solicitando el patrocinio judicial Cuando el estado procesal del juicio se encuentre avanzando, el asesor jurídico hará saber al peticionario el estado procesal del mismo y las expectativas del mismo, levantando la constancia correspondiente.

PROCEDIMIENTO: Comités de Colaboración Comunitaria y de Vigilancia Ganadera.

1. Será responsable de la aplicación de este procedimiento, el Coordinador de Comités de Colaboración Comunitaria y de Vigilancia Ganadera.

2. Los integrantes de los Comités de Colaboración Comunitaria y de Vigilancia Ganadera, deberán ser mexicanos por nacimiento, mayores de edad, oriundos de la comunidad de que se trate o contar con una residencia mínima de 5 años, contar con reconocida solvencia moral y no tener antecedentes penales.

3. El documento que acreditará a los integrantes de los Comités de Colaboración Comunitaria y de Vigilancia Ganadera consistirá en una credencial que deberá contener la fotografía, el nombre y firma del integrante, así como la firma del Procurador General de Justicia y del Director General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas.

4. El documento que acreditará a los integrantes de los Comités de Colaboración Comunitaria y de Vigilancia Ganadera consistirá en una credencial que deberá contener la fotografía, el nombre y firma del integrante, así como la firma del Procurador General de Justicia y del Director General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas.

5. Serán constituidos tantos y cuantos Comités sean necesarios en el territorio estatal. Asimismo, serán disueltos aquellos que dejen de cumplir con su objetivo.

6. El Coordinador de Comités establecerá contacto con las Autoridades Municipales, Ayudantes Municipales y Representantes Sociales por medio de oficio, pudiendo también hacerlo vía telefónica.

7. En las reuniones de capacitación, el Coordinador de Comités deberá entregar a los integrantes de los Comités los formatos que utilizarán en las visitas de supervisión, explicándoles claramente la forma de requisitarlos, así como la forma en que deberán llevar al cabo las visitas de supervisión.

8. En las reuniones de capacitación también deberá contemplarse la información que se brindará a los integrantes de los Comités acerca de las diversas áreas que conforman la Procuraduría General de Justicia del Estado y sus funciones, así como la impartición de pláticas preventivas de delitos, la presentación de obras de Teatro Guiñol y la difusión de los programas con que cuenta la Institución.

9. La Dirección General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas a través del Coordinador de Comités, fungirá como puente de enlace con otras autoridades, respecto de las peticiones planteadas en las reuniones interinstitucionales, y no será responsable por el incumplimiento de los compromisos adquiridos por estas Instituciones ante la comunidad.

10. En las visitas que realicen los integrantes de los Comités a las áreas de la Institución, deberán necesariamente identificarse con la credencial vigente.

11. El Coordinador de Comités deberá llevar un padrón confiable de los integrantes de los Comités, que contendrá los datos generales de los mismos, así como la vigencia de las credenciales.

c) Subdirección de Prevención y Auxilio a Víctimas.

PROCEDIMIENTO: Atención Psicológica, Psiquiátrica y de Comunicación Humana.

1. El personal de Psicología, Psiquiatría y de Comunicación Humana, serán responsables de la aplicación de este procedimiento, y deberán atender con sensibilidad, calidad, calidez y amabilidad a las víctimas de delito, procurando ser puntuales en sus citas.

2. El personal de Psicología, Psiquiatría y de Comunicación Humana, atenderán de manera inmediata a las personas que estén atravesando por una crisis emocional y requieran la atención urgente. Se entenderá por crisis emocional, la reacción brusca del aparato psíquico como consecuencia a una vivencia o hecho traumático, que requiere de atención inmediata.

3. El personal de Psicología, Psiquiatría y de Comunicación Humana, gozarán de autonomía para decidir sobre el enfoque psicoterapéutico, técnicas y tipo de abordaje a aplicar para cada caso.

4. El personal de Psicología, Psiquiatría y de Comunicación Humana,, se abstendrán de emitir juicios que pudieran inculpar a determinada persona de la comisión de un delito o de presumir o determinar la existencia del mismo.

5. La elaboración de dictámenes en la materia de Psicología, Psiquiatría y Comunicación Humana corresponde a la Coordinación General de Servicios Periciales, sin embargo, en el caso de que la/el ofendido dentro de la causa penal se encuentre atendido en esta Dirección General por un profesionista en estas materias, se podrá emitir el dictamen correspondiente con la finalidad de auxiliar al ofendido/a. Para la elaboración de dicho dictamen se requieren de 10 a 12 sesiones las cuales se programan una vez a la semana, no obstante, este lapso de tiempo dependerá del estado emocional de la víctima.

6. El personal de Psicología, Psiquiatría y de Comunicación Humana, serán responsables de la guarda y custodia de los expedientes clínicos de los pacientes, mismos que tendrán el carácter de confidenciales.

7. Tratándose de víctimas de violencia familiar, serán encauzadas con el Asesor/a Jurídica correspondiente para que las represente legalmente ante el/la Agente del Ministerio Público cuando sea solicitado por el/la peticionaria.

8. Se podrán canalizar a los/as pacientes, mediante oficio de canalización a otra institución competente cuando así se requiera.

9. Cuando un/una paciente deje de asistir a sus citas programadas se realizará rescate vía telefónica, vía oficio o notificación personal a su domicilio.

10. La atención Psicológica y Psiquiátrica se prestará a las víctimas de delitos y sus familiares, y excepcionalmente, tratándose de casos de urgencia, debiendo ser canalizadas a las Instituciones competentes una vez atendida la urgencia.

11. Cuando la víctima u ofendido de algún delito sea canalizada por el Ministerio Público o Juez en materia Penal, para su atención psicológica, psiquiátrica o de Comunicación Humana, el personal designado/a proporcionará la atención en la materia lo más pronto posible

12. El personal de Psicología, Psiquiatría y de Comunicación Humana, deberán recibir contención y supervisión profesional para resolver los remantes de contaminación emocional que causa el trabajo con víctimas de delito.

13. Para la emisión de dictámenes, el personal de Psicología, Psiquiatría y de Comunicación Humana, deberán contener los siguientes puntos:

a) Ficha de identificación.
b) Descripción física;
c) Grupo familiar;
d) Motivo de consulta;
e) Periodo de evaluación;
f) Método empleado: con técnica e instrumentos empleados;
g) Antecedentes;
h) Resultados;
i) Conclusiones y sugerencias.

PROCEDIMIENTO: Pláticas Preventivas y Teatro Guiñol.

1. Es responsabilidad del personal adscrito a la Subdirección de Auxilio a Víctimas, tener en existencia invariablemente los trípticos y material informativo de los servicios y programas de la Dirección General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas.

2. En la impartición de las pláticas preventivas y presentaciones de obras de teatro guiñol, deberá acudir un psicólogo o licenciado en comunicación humana, quien al término de éstas, deberá desarrollar una sesión de preguntas y respuestas, con la finalidad de detectar posibles víctimas o afectados, y orientarlos y canalizarlos a las instancias correspondientes.

3. El personal responsable de la impartición de pláticas preventivas en abuso sexual o presentaciones de las obras de teatro guiñol, deberán acudir puntualmente a las citas, debiendo ser competencia de la Dirección General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas a través de su departamento administrativo, proporcional los medios de transporte en condiciones adecuadas para su traslado.

4. Para el cumplimiento eficiente de las actividades contempladas en este procedimiento, será nombrado un Coordinador/a de pláticas preventivas de abuso sexual y teatro guiñol, quien será responsable de que el material de las pláticas preventivas y los personajes del teatro guiñol se encuentren en óptimas condiciones, y de la aplicación del presente procedimiento.

PROCEDIMIENTO: Búsqueda y localización de personas extraviadas ó declaradas ausentes.

1. Las gestiones tendientes al auxilio a las autoridades solicitantes de búsqueda y localización de personas extraviadas o declaradas ausentes, deberán realizarse lo más ágilmente posible.
2. Cuando sea localizada una persona se informará de manera inmediata a las áreas solicitantes y a las autoridades coadyuvantes, para los efectos procedentes.
3. Para el debido seguimiento de la tramitación de las solicitudes de búsqueda y localización de personas extraviadas o declaradas ausentes, será nombrado un Coordinador, que será responsable de dar puntual seguimiento a los mismos, así como de la aplicación del presente procedimiento.
4. Las solicitudes de búsqueda y localización de personas extraviadas o declaradas ausentes, así como los oficios que esta Dirección General gire a las autoridades coadyuvantes deberán archivarse en orden cronológico en carpetas leffort, que deberán ser clasificadas por meses. Aquellas solicitudes de las que se reciba cancelación de búsqueda y localización por haberse encontrado a las personas extraviadas o declaradas ausentes, deberán enviarse al archivo muerto, una vez que se haya cumplido con la actividad número 10 del presente procedimiento.
5. El Coordinador deberá llevar el registro de los nombres de las personas extraviadas o declaradas ausentes, en un libro de gobierno que deberá ser habilitado por el Subdirector de Auxilio a Víctimas para tal efecto, conteniendo los siguientes datos: Nombre, lugar y fecha de extravío, autoridad solicitante, número y fecha de oficio de solicitud y resultado.

VI. PROCEDIMIENTOS

Se documenta a continuación los procedimientos y sus respectivos anexos:
Se Anexa dentro de este apartado la cedula de proceso de Asesoría Jurídica y Patrocinio Judicial.

No. Procedimiento	Nombre	Clave	Págs.
1	Registro de Peticionarios	PR-DGASAV-AS-01	6
2	Asesoría Jurídica	PR-DGASAV-AS-01	9
3	Estudio Socioeconómico	PR-DGASAV-AS-02	8
4	Representación legal en materia penal	PR-DGASAV-AS-03	11
5	Patrocinio judicial en materia familiar, civil, mercantil, agraria, de garantías y administrativa	PR-DGASAV-AS-04	7
6	Comités de colaboración comunitaria y de vigilancia ganadera	PR-DGASAV-AS-05	10
7	Atención medica y psicológica	PR-DGASAV-AV-01	8
8	Pláticas preventivas y teatro guiñol	PR-DGASAV-AV-02	7
9	Búsqueda y localización de personas extraviadas o declaradas ausentes	PR-DGASAV-AV-03	8

Dependencia: Procuraduría General del Estado

Área: Dirección General, de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas.

Clave: 917

Proceso: Asesoría jurídica y patrocinio judicial.

Responsable: Lic. Emicel Rodríguez Urueña
Subdirectora de Orientación

Límites:

Desde: Recepción de la solicitud de servicio de asesoría o patrocinio judicial.

Hasta: Terminación del servicio solicitado.

Insumos:

1. Formato de primera vez.
2. Carta compromiso
3. Estudio Socioeconómico
4. Filtro Psicológico
5. Entrevista Inicial
6. Solicitud de pláticas preventivas de teatro guiñol
7. Ficha de identificación

Requisitos:

1)
a) Fecha
b) Número de expediente
c) Nombre
d) Nacionalidad
e) Domicilio
f) Municipio
g) Estado civil
h) Edad
i) Percepciones
j) Asunto
k) Tramite
l) Observaciones
m) Materia
n) Nombre y cargo del funcionario que atendió
o) Medio por el cual se enteró el peticionario de esta información.

2)
a) Fecha
b) Firma del solicitante

3)
a) Datos generales
b) Situación económica
c) Ingresos
d) Egresos

4)
a) Datos generales

5)
a) Datos generales

6)
a) Solicitante
b) Lugar, fecha y hora de la presentación
c) Responsable ó contacto

7)
a) Datos generales

Proveedores:

- Ciudadanía
- Instituciones Públicas Federales, Estatales y Municipales
- Organismos no Gubernamentales y Gubernamentales

Resultados:

1. Memorándum de canalización
2. Oficio de contestación a instancias Gubernamentales y no Gubernamentales
3. Tarjetas informativas
4. Constancia de terminación del asunto

Requisitos:

1)
a) Nombre del asesor a quien se dirige
b) Nombre del peticionario
c) Objeto de la canalización
d) Fecha
e) Firma

2)
a) Número de oficio
b) Nombre a quien se dirige
c) Referencia del oficio que se contesta
d) Antecedentes del asunto

3)
a) A quien va dirigido
b) Asunto del que se trata
c) Antecedentes de los hechos
d) Acciones a seguir
e) Opinión jurídica

4)
a) Fecha
b) Comparecencia
c) Nombre y firma del asesor jurídico
d) Nombre y firma del peticionario

Usuarios/Ciudadanos:

- Ciudadanía
- Instituciones Públicas Federales, Estatales y Municipales
- Instituciones Educativas

Requerimientos/Expectativas de Usuarios/ Ciudadanos:

Información clara y oportuna

Factores Críticos de Usuarios/Ciudadanos:

Cuando por falta de interés, el peticionario deja de asistir con el asesor jurídico por un período de tres meses consecutivos sin informar del motivo al asesor, cuando proporciona información falsa, el es asesorado por abogado particular.

Observaciones y Comentarios:

Elaboró	Revisó	Autorizó
Lic. Emicel Rodríguez Urueña **Subdirectora de Orientación**	Lic. Adriana Añorve Cubells **Directora General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas**	C.P. Juan Antonio Gual Díaz **Director General de Desarrollo Organizacional**
Fecha: 25 de Julio de 2008	**Fecha:** 25 de Julio de 2008	**Fecha:** 25 de Julio de 2008

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	-	Emisión	Emisión	30 de Junio de 2005
1	3	Actualización a los nombres de los Titulares y fechas	Actualización al Manual	30 de Junio de 2006
2	3	Actualización a los nombres de los Titulares y fechas	Actualización al Manual	6 de Julio 2007
3	3	Actualización a los nombres de los Titulares y fechas	Actualización al Manual	25 de Julio de 2008

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del Procedimiento de Registro de Peticionario.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional.

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Lic. Adriana Añorve Cubells Directora General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas Lic. Emicel Rodríguez Urueña Subdirectora de Orientación Psic. María Jacoba del Castillo Lee Subdirectora de Subdirectora de Prevención y Auxilio a Víctimas	

1.- Propósito:

El presente instrumento de trabajo tiene como finalidad u objetivo, dar a conocer al personal administrativo, que aplicará este procedimiento, las actividades que deberán realizar para generar un sistema de control de gestión de peticionarios, eficientar el servicio, abatir los tiempos de espera, y mejorar la atención a los mismos en lo que se refiere a amabilidad y calidez.

2.- Alcance:

El ámbito de aplicación del procedimiento involucra al personal administrativo que prestará el servicio.

3.- Referencias:

Artículo 15 del Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Morelos.

4.- Responsabilidades:

Es responsabilidad del Procurador General de Justicia del Estado de Morelos, autorizar el presente procedimiento.
Es responsabilidad del Director General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas, revisar y vigilar el cumplimiento del presente procedimiento.
Es responsabilidad de los Subdirectores de Orientación y Prevención y Auxilio a Víctimas respectivamente, elaborar y mantener actualizado este procedimiento, así como de supervisar su cumplimiento.
Es responsabilidad del Personal administrativo apegarse a lo establecido en este procedimiento.

5.- Definiciones:

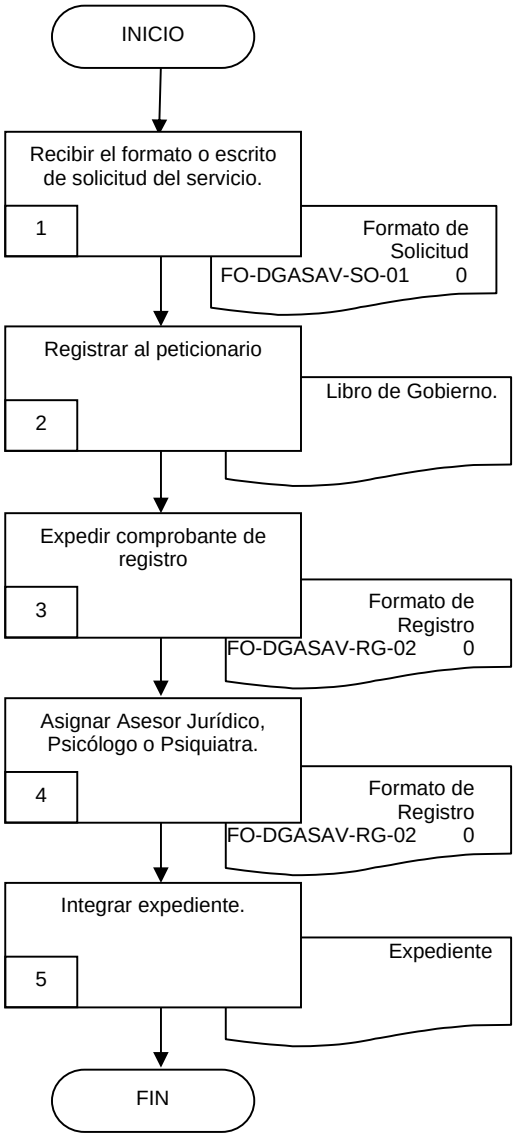
Expediente.- Conjunto de documentos de un asunto en particular, que se glosan de manera cronológica y ordenada para darle seguimiento.
Libro de Gobierno.- Es aquel en el que se asientan en orden cronológico y numérico consecutivo, los datos principales de los peticionarios.
Peticionario.- Persona que solicita los servicios de la Dirección General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas.

6.- Método de Trabajo:

6.1. Diagrama de Flujo.
6.2. Descripción de Actividades.
6.3. Registro de calidad S/C

Elaboró	Revisó	Autorizó
Lic. Emicel Rodríguez Urueña **Subdirectora de Orientación**	Lic. Adriana Añorve Cubells **Directora General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas**	D. En D. José Francisco Coronato Rodríguez **Procurador General de Justicia**
Fecha: 25 de Julio de 2008	**Fecha:** 25 de Julio de 2008	**Fecha:** 25 de Julio de 2008

6.1. Diagrama de Flujo.



6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Recepcionista (RC)	Recibe el formato o escrito de solicitud del servicio.	Formato de Solicitud de Servicio u Oficio. FO-DGASAV-SO-01
2	RC	Registra al Peticionario asignándole número de folio consecutivo.	Libro de Gobierno.
3	RC	Expide al peticionario el comprobante de su registro con el número de folio consecutivo.	Formato de registro. FO-DGASAV-RG-02
4	RC	Asigna Asesor Jurídico, Psicólogo o Psiquiatra al Peticionario.	Formato de registro. FO-DGASAV-RG-02
5	RC	Integra expediente. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Expediente.

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Libro de Gobierno.	Recepcionista	1 año
2	Expediente.	Recepcionista	

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Formato de Solicitud de Servicio u Oficio.	FO-DGASAV-SO-01
2	Formato de Registro.	FO-DGASAV-RG-02

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	-	Emisión	Emisión	30 de Junio de 2005
1	3	Actualización a los nombres de los Titulares y fechas	Actualización al Manual	30 de Junio de 2006
2	3	Actualización a los nombres de los Titulares y fechas	Actualización al Manual	6 de Julio 2007
3	3	Actualización a los nombres de los Titulares y fechas	Actualización al Manual	25 de Julio de 2008

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de asesoría jurídica.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional.

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Lic. Adriana Añorve Cubells Directora General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas Lic. Emicel Rodríguez Urueña Subdirectora de Orientación Psic. María Jacoba del Castillo Lee Subdirectora de Subdirectora de Prevención y Auxilio a Víctimas	

***1.- Propósito*:**

El presente instrumento de trabajo tiene como finalidad u objetivo, dar a conocer al personal técnico-jurídico, que aplicará este procedimiento, las actividades que deberán realizar para brindar a los peticionarios la asesoría jurídica e informarles acerca de sus derechos y obligaciones, con el propósito de que puedan tener un panorama de la situación real en la que se encuentran, eficientar el servicio, abatir los tiempos de espera, y mejorar la atención en lo que se refiere a amabilidad y calidez.

***2.- Alcance*:**

El ámbito de aplicación del procedimiento involucra al personal técnico-jurídico adscrito a la Subdirección de Orientación, que prestará el servicio.

3.- Referencias:

Artículo 15 fracciones II y XII, del Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Morelos.

4.- Responsabilidades:

Es responsabilidad del Procurador General de Justicia del Estado de Morelos, autorizar el presente procedimiento.
Es responsabilidad del Director General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas, revisar y vigilar el cumplimiento del presente procedimiento.
Es responsabilidad del Subdirector de Orientación, elaborar y mantener actualizado este procedimiento, así como supervisar su cumplimiento.
Es responsabilidad del personal técnico-jurídico apegarse a lo establecido en este procedimiento.

5.- Definiciones:

Asesoría Jurídica.- Es el dictamen técnico-jurídico que se emite después de analizar las manifestaciones y documentos que aporte el solicitante, y en el que se determina la competencia y viabilidad de la intervención legal y procesal de la Dirección General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas, en el asunto expuesto.

Asesor Jurídico.- Es el personal técnico-jurídico que analiza los asuntos expuestos por los peticionarios con la finalidad de determinar la competencia y viabilidad de la intervención legal y procesal de la Dirección General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas, en los mismos.

Estudio socioeconómico.- Es el documento en el que se analiza la situación social y económica del peticionario, con el fin de determinar si es procedente otorgarle el patrocinio judicial en las materias: familiar, civil, mercantil, agraria, de garantías o administrativa.

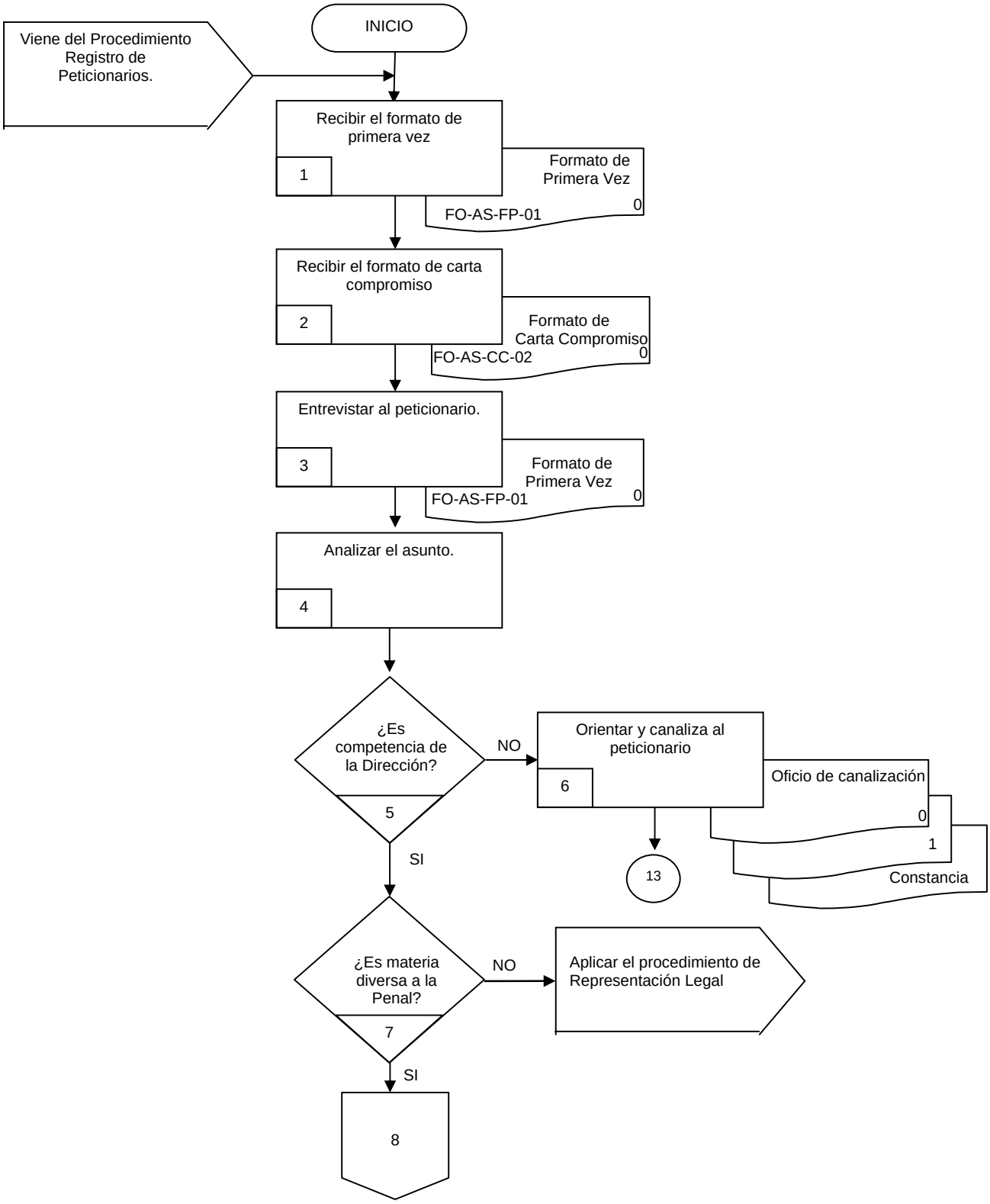
Oficio de canalización.- Documento que se elabora cuando al proporcionar los servicios de orientación y asesoría, el asesor jurídico remite al peticionario a la institución que sea competente para darle atención jurídica.

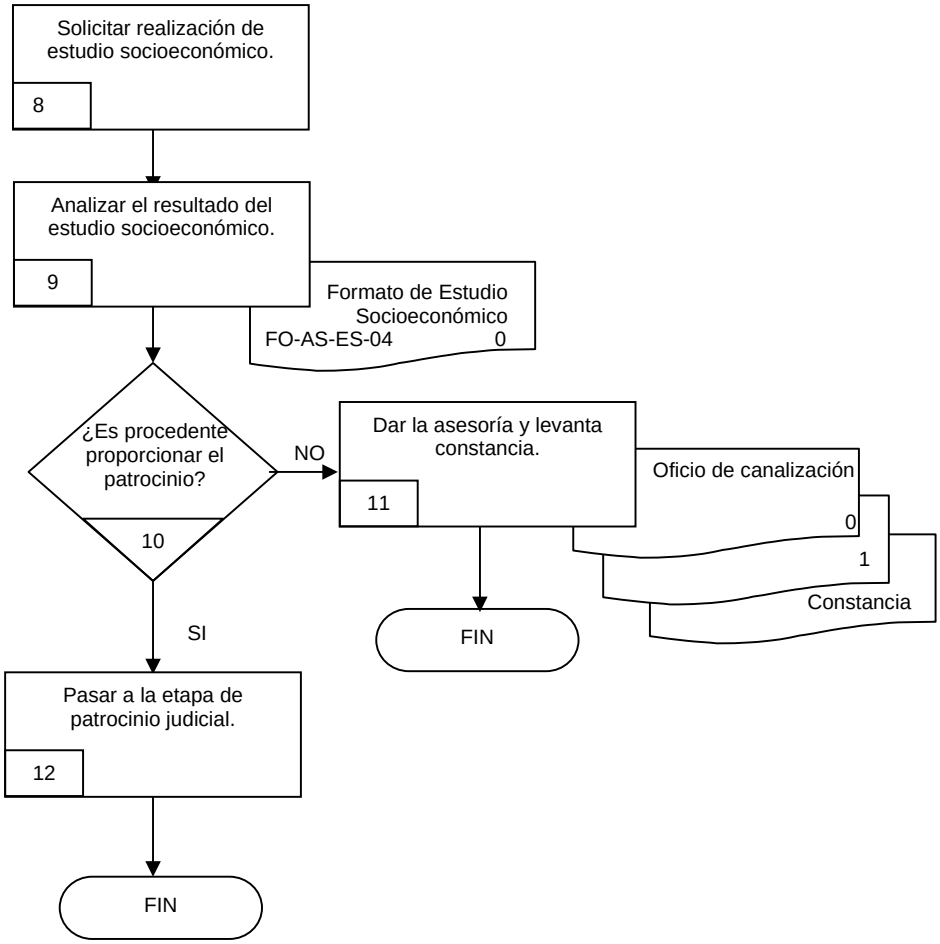
Peticionario.- Persona que solicita los servicios de la Dirección General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas.

6.- Método de Trabajo:

6.1. Diagrama de Flujo.
6.2. Descripción de Actividades.

6.1 Diagrama de Flujo:




Solicitar realización de estudio socioeconómico.
8
Analizar el resultado del estudio socioeconómico.
9
Formato de Estudio Socioeconómico
FO-AS-ES-04 0
¿Es procedente proporcionar el patrocinio?
10
NO
Dar la asesoría y levanta constancia.
11
Oficio de canalización
0
1
Constancia
FIN
SI
Pasar a la etapa de patrocinio judicial.
12
FIN

6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Asesor Jurídico (AJ)	Recibe el formato de primera vez que requisita el peticionario.	Formato de Primera Vez FO-AS-FP-01
2	AJ	Recibe el formato de carta compromiso que requisita y firma el peticionario.	Formato de Carta compromiso. FO-AS-CC-02
3	AJ	Entrevista al peticionario, quien describe en forma detallada el asunto de que se trate, aportando la documentación y elementos que soporten su dicho y acrediten el interés jurídico.	Formato de Primera Vez. FO-AS-FP-01
4	AJ	Analiza si el asunto planteado es de la competencia de la Dirección General.	
5		¿Es competencia de la Dirección General? Si la repuesta es NO, pasa al número 6. Si la respuesta es SI pasa al número 7.	
6	AJ	Orienta y canaliza al peticionario a la Institución competente, levantando constancia de terminación del servicio.	Oficio de canalización. Constancia.
7		¿Es materia diversa a la penal? Si la respuesta es NO, pasa al procedimiento de Representación Legal en Materia Penal. Si la respuesta es SI, pasa a la actividad número 9.	
8	AJ	Solicita a trabajo social la práctica del estudio socioeconómico y espera respuesta. (Se relaciona con el procedimiento de estudio socioeconómico).	Formato de solicitud de estudio socioeconómico. FO-AS-SES-03

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
9	AJ	Recibe y analiza el resultado del estudio socioeconómico.	Formato de estudio socioeconómico. FO-AS-ES-04
10	AJ	¿Es procedente proporcionar el patrocinio? Si la respuesta es NO, pasa a la actividad número 11. Si la respuesta es SI, pasa a la actividad número 12.	
11	AJ	Da al peticionario la asesoría, concluyéndola con el levantamiento de la constancia respectiva. Y de ser procedente elabora oficio de canalización.	Constancia. Oficio de canalización.
12	AJ	Pasa a la etapa de patrocinio judicial. Y finaliza el procedimiento. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Constancia.	Asesor Jurídico	
2	Oficio de canalización.	Asesor Jurídico	

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Formato de Primera Vez.	FO-AS-FP-01
2	Formato de Carta compromiso.	FO-AS-CC-02
3	Formato de solicitud de estudio socioeconómico.	FO-AS-SES-03
4	Formato de estudio socioeconómico.	FO-AS-ES-04

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	-	Emisión	Emisión	30 de Junio de 2005
1	3	Actualización a los nombres de los Titulares y fechas	Actualización al Manual	30 de Junio de 2006
2	3	Actualización a los nombres de los Titulares y fechas	Actualización al Manual	6 de Julio 2007
3	3	Actualización a los nombres de los Titulares y fechas	Actualización al Manual	25 de Julio de 2008

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del Procedimiento de estudio socioeconómico.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional.

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Lic. Adriana Añorve Cubells Directora General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas Lic. Emicel Rodríguez Urueña Subdirectora de Orientación Psic. María Jacoba del Castillo Lee Subdirectora de Subdirectora de Prevención y Auxilio a Víctimas	

1.- Propósito:

El presente instrumento de trabajo tiene como finalidad u objetivo, dar a conocer al personal técnico, que aplicará este procedimiento, las actividades que deberá realizar para determinar la situación social y económica de los peticionarios e informar a los Asesores Jurídicos, Agentes del Ministerio Público y Jueces, de manera confiable y eficaz, sobre la procedencia del servicio.

***2.- Alcance*:**

El ámbito de aplicación del procedimiento involucra al personal de trabajo social adscrito a la Subdirección de Asesoría Social, que prestará el servicio.

3.- Referencias:

Artículo 15 fracción XV del Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Morelos.

4.- Responsabilidades:

Es responsabilidad del Procurador General de Justicia del Estado de Morelos, autorizar el presente procedimiento.
Es responsabilidad del Director General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas, revisar y vigilar el cumplimiento del presente procedimiento.
Es responsabilidad del Subdirector de Orientación, elaborar y mantener actualizado este procedimiento, así como supervisar su cumplimiento.
Es responsabilidad del personal técnico apegarse a lo establecido en este procedimiento.

5.- Definiciones:

Estudio Socio Económico.- Es el análisis que realiza la trabajadora social para comprobar la situación social y económica del peticionario, con el fin de determinar si se encuentra en el supuesto que establece el Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado, para otorgarle el servicio.

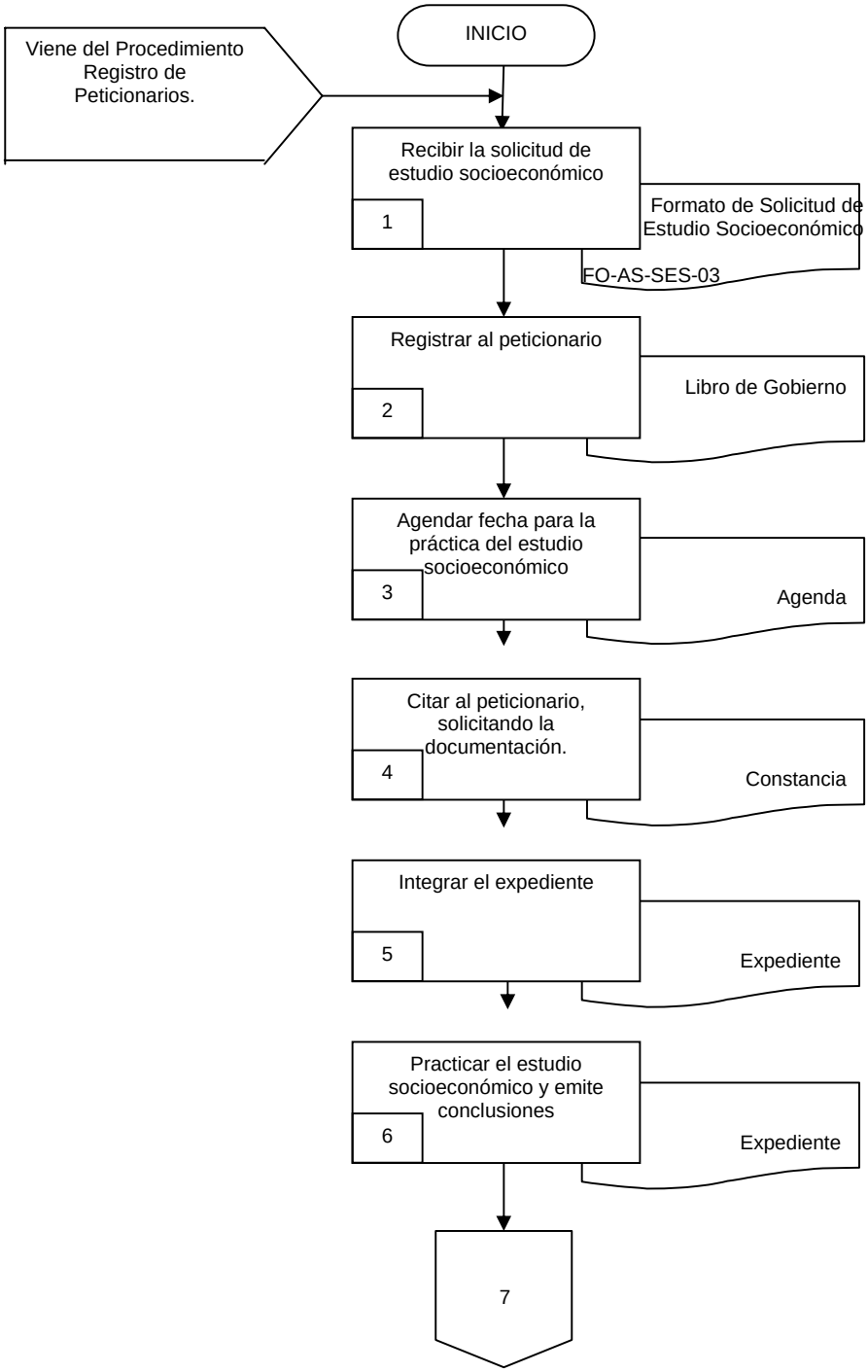
Peticionario.- Persona que solicita los servicios de la Dirección General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas.

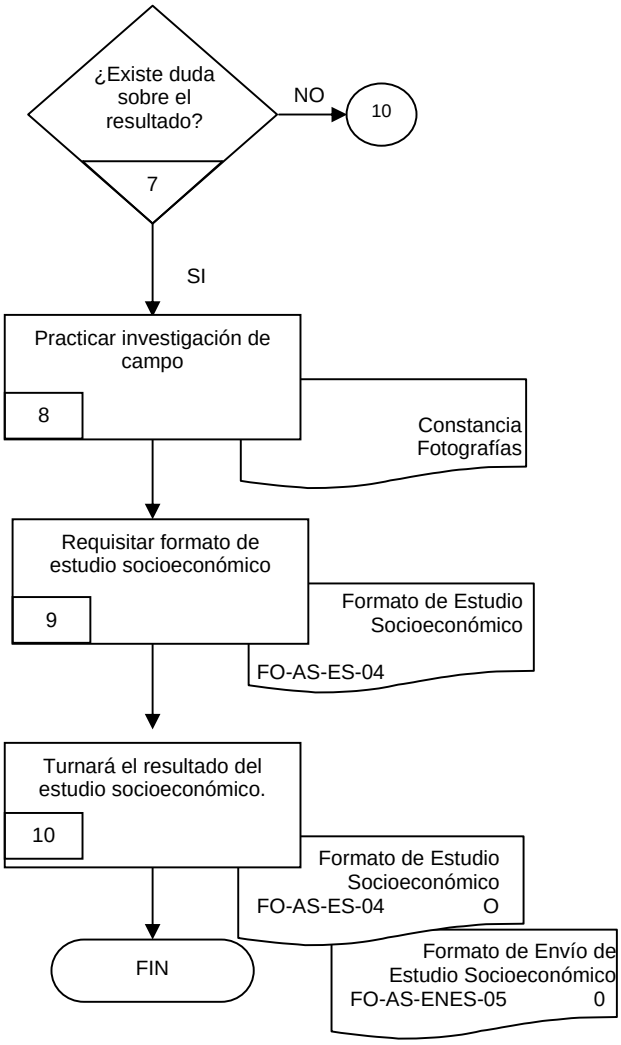
Visita de Campo.- Es aquella mediante la cual la Trabajadora Social se presenta en el domicilio del peticionario con la finalidad de recabar la mayor información tendiente a determinar la situación económica del mismo.

6.- Método de Trabajo:

6.1. Diagrama de Flujo.
6.2. Descripción de Actividades.

6.1. Diagrama de Flujo:




¿Existe duda sobre el resultado?
7
NO
10
SI
Practicar investigación de campo
8
Constancia
Fotografías
Requisitar formato de estudio socioeconómico
9
Formato de Estudio Socioeconómico
FO-AS-ES-04
Turnará el resultado del estudio socioeconómico.
10
Formato de Estudio Socioeconómico
FO-AS-ES-04 O
Formato de Envío de Estudio Socioeconómico
FO-AS-ENES-05 0
FIN

6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Trabajadora Social (TS)	Recibe la solicitud de realización de estudio socioeconómico, por parte del Asesor Jurídico.	Formato de Solicitud de estudio socioeconómico. FO-AS-SES-03
2	TS	Registra en el libro de gobierno los datos del peticionario.	Libro de Gobierno
3	TS	Agenda fecha para la práctica del estudio socioeconómico.	Agenda
4	TS	Cita al peticionario, solicitando la documentación necesaria.	Constancia
5	TS	Integra el expediente.	Expediente
6	TS	Practica el estudio socioeconómico y emite conclusiones.	Formato de Estudio Socioeconómico. FO-AS-ES-04
7	TS	¿Existe duda sobre el resultado? Si la respuesta es no, pasa al número 10. Si la respuesta es si, pasa al número 9.	
8	TS	Practica investigación de campo.	Constancia y fotografías
9	TS	Requisita formato de estudio socioeconómico.	Formato de Estudio Socioeconómico FO-AS-ES-04
10	TS	Turna el resultado del estudio socioeconómico al Asesor Jurídico solicitante. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Formato de Estudio Socioeconómico FO-AS-ES-04 Formato de envío FO-AS-ENES-05

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Libro de Gobierno	Trabajadora Social	1 año
2	Agenda	Trabajadora Social	
3	Constancia	Trabajadora Social	
4	Expediente	Trabajadora Social	
5	Fotografías	Trabajadora Social	

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Formato de Solicitud de estudio socioeconómico.	FO-AS-SES-03
2	Formato de estudio socioeconómico.	FO-AS-ES-04
3	Formato de envío.	FO-AS-ENES-05

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	-	Emisión	Emisión	30 de Junio de 2005
1	3	Actualización a los nombres de los Titulares y fechas	Actualización al Manual	30 de Junio de 2006
2	3	Actualización a los nombres de los Titulares y fechas	Actualización al Manual	6 de Julio 2007
3	3	Actualización a los nombres de los Titulares y fechas	Actualización al Manual	25 de Julio 2008

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del Procedimiento de Representación Legal en Materia Penal.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional.

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Lic. Adriana Añorve Cubells Directora General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas Lic. Emicel Rodríguez Urueña Subdirectora de Orientación Psic. María Jacoba del Castillo Lee Subdirectora de Subdirectora de Prevención y Auxilio a Víctimas	

***1.- Propósito*:**

El presente instrumento de trabajo tiene como finalidad u objetivo, dar a conocer al personal técnico-jurídico, que aplicará este procedimiento, las actividades que deberán realizar para brindar a los peticionarios la representación legal en materia penal e informarles acerca de sus derechos y obligaciones, con el propósito de que puedan tener un panorama de la situación real en la que se encuentran, eficientar el servicio, abatir los tiempos de espera, y mejorar la atención a los mismos.

***2.- Alcance*:**

El ámbito de aplicación del procedimiento involucra al personal técnico-jurídico adscrito a la Subdirección de Asesoría Social, que prestará el servicio.

3.- Referencias:

Artículo 20 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 6 fracción IV de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Morelos y 15 fracciones III, IV, V y X de su Reglamento.

4.- Responsabilidades:

Es responsabilidad del Procurador General de Justicia del Estado de Morelos, autorizar el presente procedimiento.
Es responsabilidad del Director General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas, revisar y vigilar el cumplimiento del presente procedimiento.
Es responsabilidad del Subdirector de Orientación, elaborar y mantener actualizado este procedimiento, así como supervisar su cumplimiento.
Es responsabilidad del personal técnico-jurídico apegarse a lo establecido en este procedimiento.

5.- Definiciones:

Asesor Jurídico.- Es el personal técnico-jurídico que analiza los asuntos expuestos por los peticionarios con la finalidad de determinar la competencia y viabilidad de la intervención legal y procesal de la Dirección General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas, en los mismos.

Citatorio.- Documento que emite el asesor jurídico para que las partes acudan a las oficinas de la Dirección General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas o a alguna de sus adscripciones, en una fecha y hora determinada.

Conciliación.- Es la reunión que lleva al cabo el asesor jurídico entre las partes para propiciar el acuerdo entre las mismas en un proceso, cuando existe controversia sobre la aplicación o interpretación de sus derechos, que permite resulte innecesario dicho proceso. Asimismo, es el acto por el cual las partes encuentran una solución a sus diferencias, siendo la actividad que sirve para ayudar a los contendientes para encontrar el derecho que deba regular sus relaciones jurídicas.

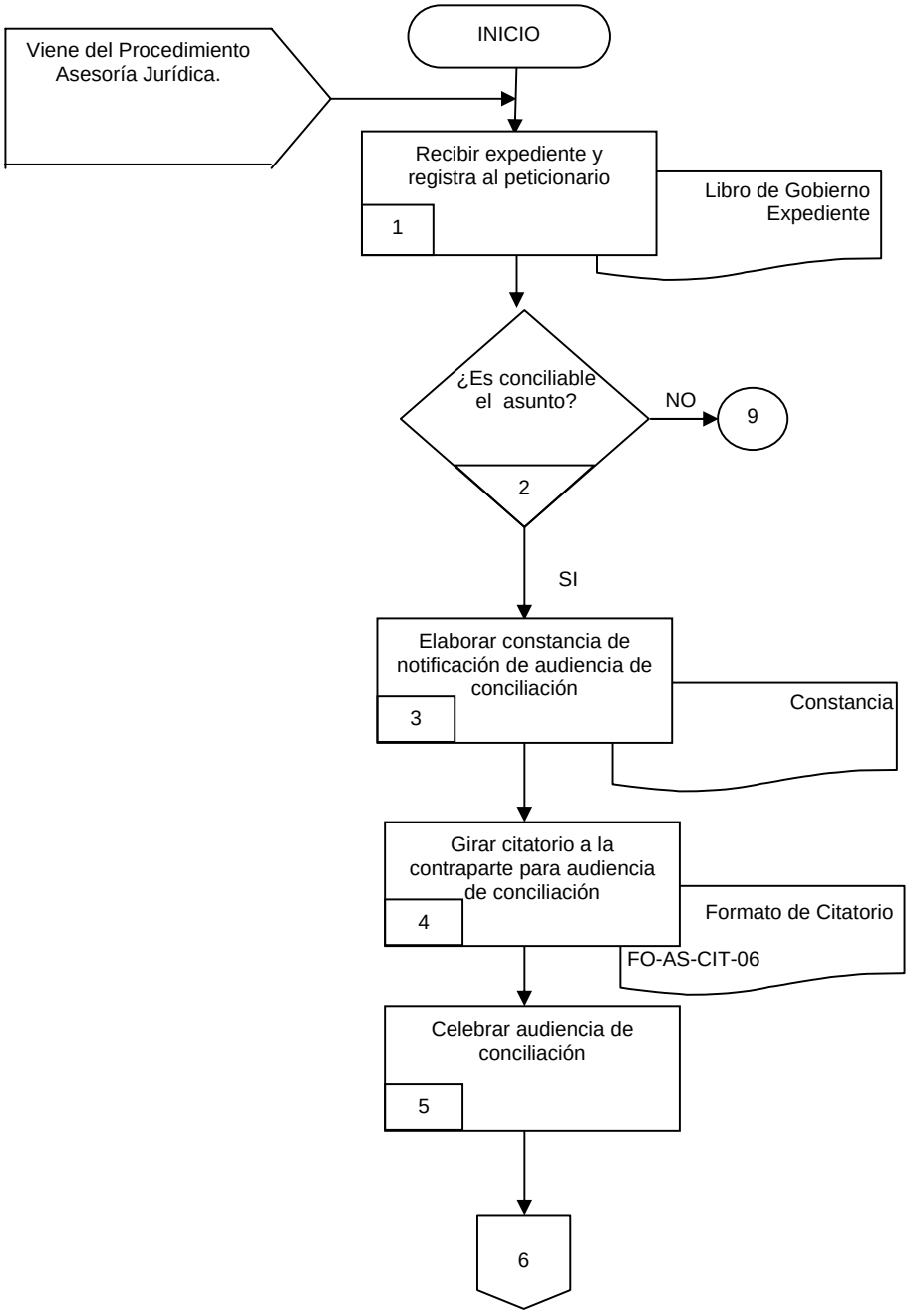
Expediente.- Conjunto de documentos de un asunto en particular, que se glosan de manera cronológica y ordenada para darle seguimiento.

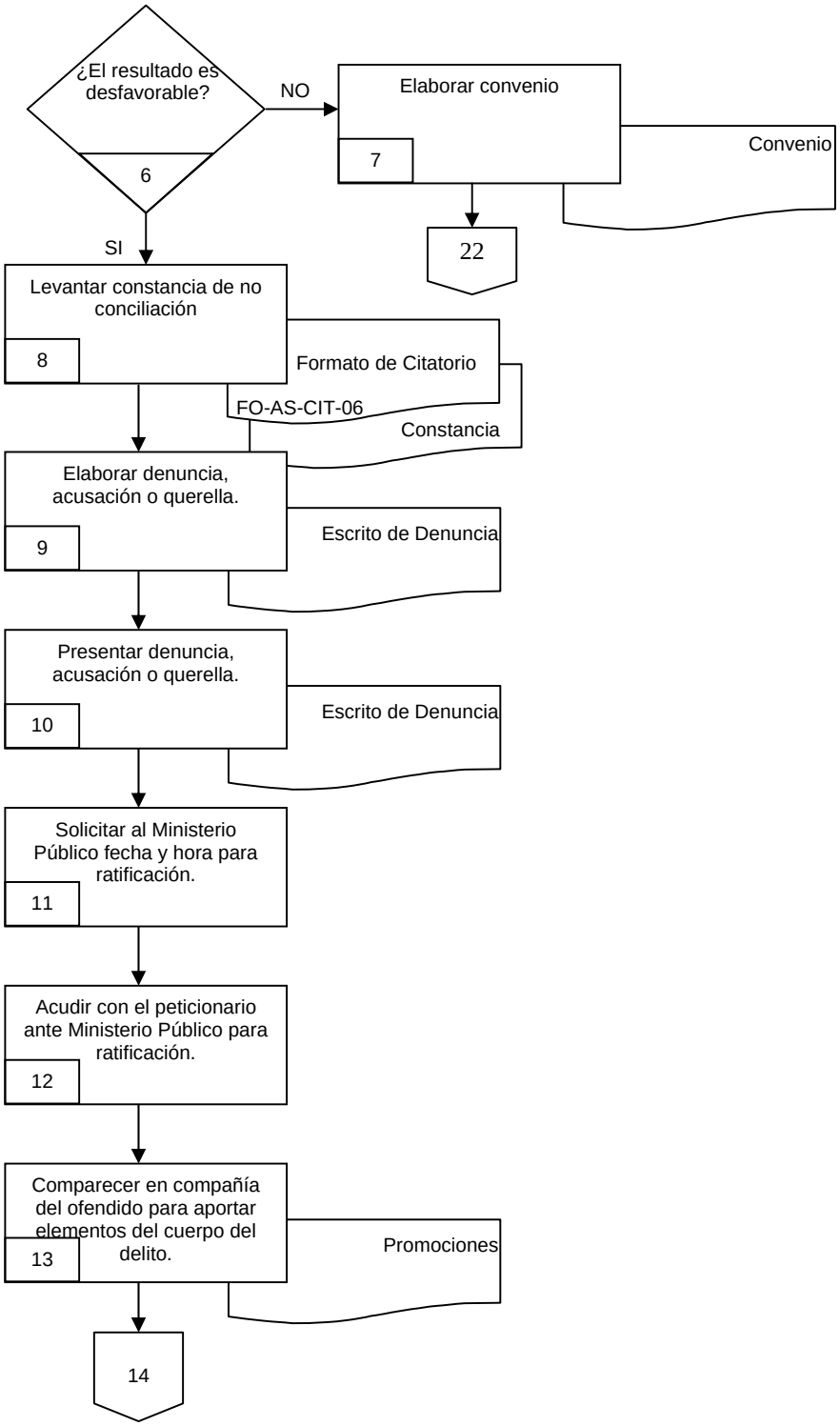
Peticionario.- Persona que solicita los servicios de la Dirección General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas.

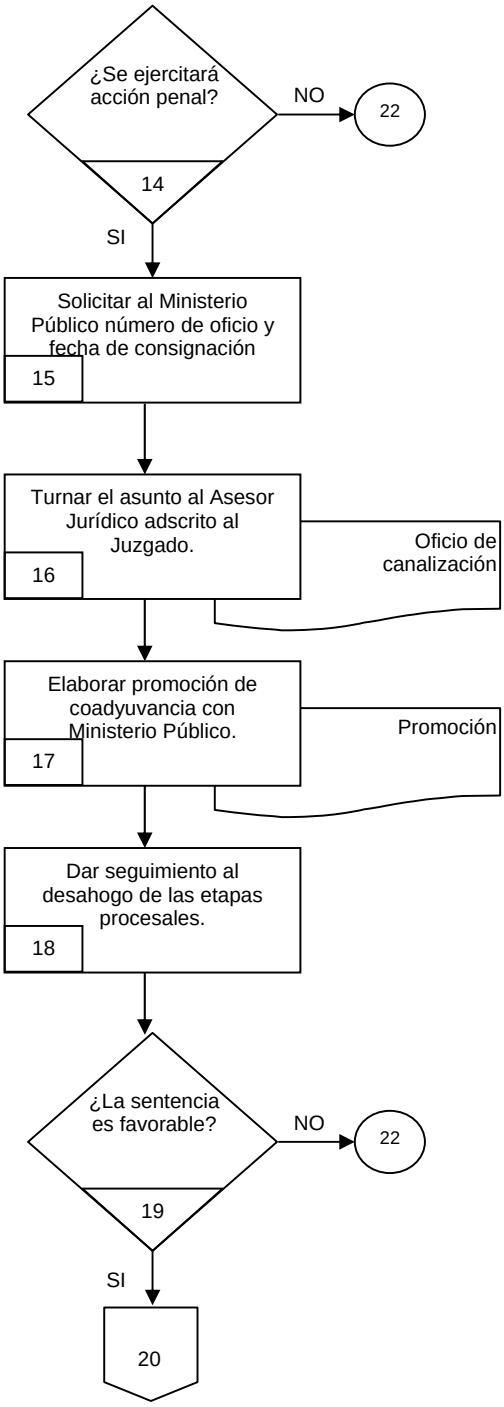
6.- Método de Trabajo:

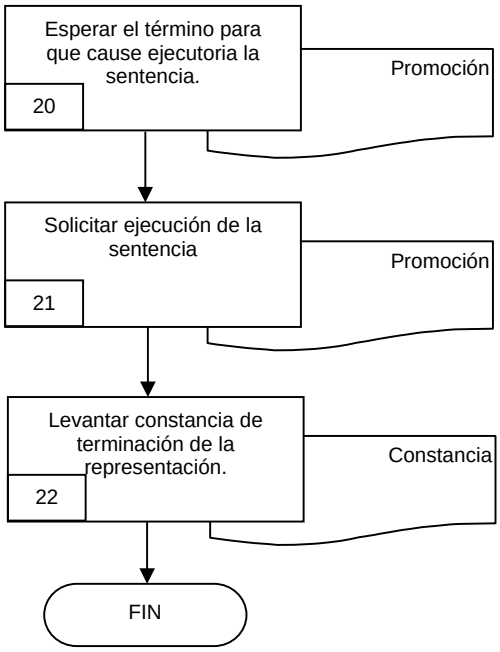
6.1. Diagrama de Flujo.
6.2. Descripción de Actividades.

6.1. Diagrama de Flujo:




¿El resultado es desfavorable?
6
NO
Elaborar convenio
7
Convenio
22
SI
Levantar constancia de no conciliación
8
Formato de Citatorio
FO-AS-CIT-06
Constancia
Elaborar denuncia, acusación o querella.
9
Escrito de Denuncia
Presentar denuncia, acusación o querella.
10
Escrito de Denuncia
Solicitar al Ministerio Público fecha y hora para ratificación.
11
Acudir con el peticionario ante Ministerio Público para ratificación.
12
Comparecer en compañía del ofendido para aportar elementos del cuerpo del delito.
13
Promociones
14


¿Se ejercitará acción penal?
14
NO
22
SI
Solicitar al Ministerio Público número de oficio y fecha de consignación
15
Turnar el asunto al Asesor Jurídico adscrito al Juzgado.
16
Oficio de canalización
Elaborar promoción de coadyuvancia con Ministerio Público.
17
Promoción
Dar seguimiento al desahogo de las etapas procesales.
18
¿La sentencia es favorable?
19
NO
22
SI
20


Esperar el término para que cause ejecutoria la sentencia.
20
Promoción
Solicitar ejecución de la sentencia
21
Promoción
Levantar constancia de terminación de la representación.
22
Constancia
FIN

6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Asesor Jurídico (AJ)	Recibe el expediente y registra al peticionario.	Libro de gobierno. Expediente.
2	AJ	¿Es conciliable el asunto a tratar? Si la respuesta es NO, pasa al número 9. Si la respuesta es SI, pasa al número 3.	
3	AJ	Elabora constancia en la que notifica al peticionario sobre la fecha para la audiencia de conciliación.	Formato Citatorio. FO-AS-CIT-06
4	AJ	Gira citatorio dirigido a la contraparte en el asunto para celebrar la audiencia de conciliación.	
5	AJ	Celebra la audiencia de conciliación.	
6		¿El resultado es desfavorable? Si la respuesta es NO, pasa al número 7. Si la respuesta es SI, pasa al número 8.	
7	AJ	Elabora convenio que signarán las partes. Pasa al número 22.	Convenio
8	AJ	Levanta constancia de no conciliación.	Constancia
9	AJ	Elabora denuncia, acusación o querella y se recaba firma del peticionario.	Escrito de Denuncia
10	AJ	Presenta denuncia, acusación o querella ante el Ministerio Publico.	Escrito de Denuncia
11	AJ	Solicita al Ministerio Publico fecha y hora para la ratificación de la denuncia y notifica al peticionario.	
12	AJ	Acude con el peticionario ante el Ministerio Publico para ratificación de la denuncia.	

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
13	AJ	Comparece las veces que sea necesario en compañía del ofendido ante el Ministerio Publico, a aportar los elementos para la debida integración de la averiguación previa.	Promociones fundamentadas en el Código de Procedimientos Penales
14	AJ	¿Se ejercita acción Penal? Si la respuesta es NO, pasa al número 22. Si la respuesta es SI, pasa al número 15.	
15	AJ	Solicita al Ministerio Publico número de oficio y fecha de consignación al Juzgado Penal	Expediente
16	AJ	Turna el asunto al Asesor Jurídico adscrito al Juzgado que corresponda.	Oficio de canalización
17	AJ	Elabora promoción de coadyuvancia con el Agente del Ministerio Público adscrito, solicitando en el mismo acto se tramite el incidente de reparación de daños y perjuicios correspondiente.	Promoción
18	AJ	Da seguimiento al desahogo de las etapas procesales, en su carácter de coadyuvante.	
19	AJ	¿La sentencia es favorable? Si la respuesta es NO, pasa al numero 22. Si la respuesta es SI, pasa al numero 20.	
20	AJ	Espera el término para que cause ejecutoria y solicita la declaratoria de la misma.	Promoción
21	AJ	Solicita ejecución de la sentencia y pago de reparación de daño.	Promoción
22	AJ	Levanta constancia de terminación de la representación. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Constancia.

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Libro de Gobierno.	Asesor Jurídico	1 año
2	Expediente.	Asesor Jurídico	
3	Convenio.	Asesor Jurídico	
4	Constancia.	Asesor Jurídico	
5	Escrito de Denuncia.	Asesor Jurídico	
6	Oficio de Canalización.	Asesor Jurídico	
7	Promoción.	Asesor Jurídico	

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Citatorio.	FO-AS-CIT-06

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	-	Emisión	Emisión	30 de Junio de 2005
1	3	Actualización a los nombres de los Titulares y fechas	Actualización al Manual	30 de Junio de 2006
2	3	Actualización a los nombres de los Titulares y fechas	Actualización al Manual	6 de Julio 2007
3	3	Actualización a los nombres de los Titulares y fechas	Actualización al Manual	25 de Julio 2008

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del Procedimiento de Patrocinio Judicial en Materia Familiar, Civil, Mercantil, Agraria, de Garantías y Administrativa.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional.

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Lic. Adriana Añorve Cubells Directora General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas Lic. Emicel Rodríguez Urueña Subdirectora de Orientación Psic. María Jacoba del Castillo Lee Subdirectora de Subdirectora de Prevención y Auxilio a Víctimas	

1.- Propósito:

El presente instrumento de trabajo tiene como finalidad u objetivo, dar a conocer al personal técnico-jurídico, que aplicará este procedimiento, las actividades que deberán realizar para brindar a los peticionarios el patrocinio judicial en materias Familiar, Civil, Mercantil, Agraria, de Garantías y Administrativa, representando sus intereses personales, con el propósito de que puedan obtener sentencias y resoluciones favorables.

***2.- Alcance*:**

El ámbito de aplicación del procedimiento involucra al personal técnico-jurídico adscrito a la Subdirección de Asesoría Social, que prestará el servicio.

3.- Referencias:

Artículos 6 fracciones III y IV de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Morelos y 15 fracción XV de su Reglamento.

4.- Responsabilidades:

Es responsabilidad del Procurador General de Justicia del Estado de Morelos, autorizar el presente procedimiento.
Es responsabilidad del Director General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas, revisar y vigilar el cumplimiento del presente procedimiento.
Es responsabilidad del Subdirector de Orientación, elaborar y mantener actualizado este procedimiento, así como supervisar su cumplimiento.
Es responsabilidad del personal técnico-jurídico apegarse a lo establecido en este procedimiento.

5.- Definiciones:

Asesor Jurídico.- Es el personal técnico-jurídico que analiza los asuntos expuestos por los peticionarios con la finalidad de determinar la competencia y viabilidad de la intervención legal y procesal de la Dirección General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas, en los mismos.

Expediente.- Conjunto de documentos de un asunto en particular, que se glosan de manera cronológica y ordenada para darle seguimiento.

Patrocinio Judicial.- Representación legal a favor de un individuo con el objeto de obtener una resolución judicial favorable a éste.

Procedimiento Jurídico.- Término para referirse a los juicios de diversas materias.

Peticionario.- Persona que solicita los servicios de la Dirección General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas.

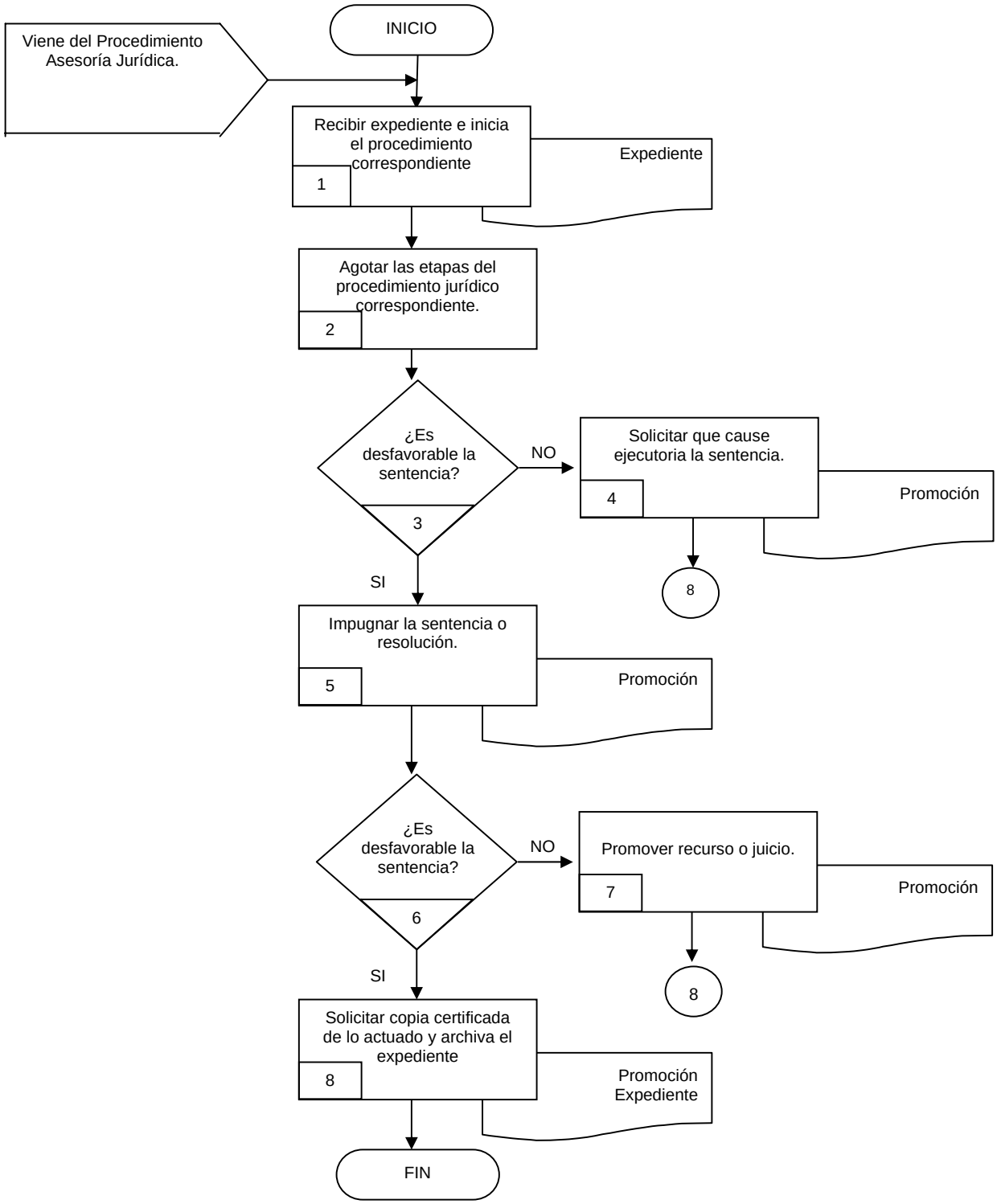
Resolución Administrativa.- Es el acto de autoridad administrativa que define o da certeza a una situación legal o administrativa.

Sentencia.- Resolución que pronuncia el juez o tribunal para resolver el fondo del asunto, poniendo fin al litigio, conflicto o controversia, lo que significa la terminación normal del proceso.

6.- Método de Trabajo:

6.1. Diagrama de Flujo.
6.2. Descripción de Actividades.

6.1 Diagrama de Flujo:



6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Asesor Jurídico (AJ)	Recibe expediente e inicia el procedimiento jurídico en los términos de la normatividad aplicable a la materia.	Expediente
2	AJ	Agota las etapas del procedimiento jurídico correspondiente.	
3	AJ	¿Es desfavorable la sentencia? Si la respuesta es NO, pasa al número 4. Si la respuesta es SI, pasa al número 5.	
4	AJ	Solicita que cause ejecutoria la sentencia y continúa con el paso número 8.	Promoción
5	AJ	Impugna la sentencia o resolución administrativa.	Promoción
6	AJ	¿Es desfavorable la sentencia? Si la respuesta es NO, pasa al número 4. Si la respuesta es SI, pasa al número 7.	
7	AJ	Promueve recurso o juicio, según la materia e instancia de que se trate.	Promoción
8	AJ	Solicita copia certificada de lo actuado y archiva expediente. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Promoción Expediente.

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Expediente.	Asesor Jurídico	
2	Promoción.	Asesor Jurídico	

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Acuerdo de tramite y seguimiento	FO-AS-ATS-07
2	Acuerdo de archivo de expediente	FO-AS-AAE-08
3	Constancia de llamada telefónica	FO-AS-CLLT-09
4	Constancia de comparecencia	FO-AS-CDC-10
5	Diligencia conciliatoria	FO-AS-DC-11
6	Formato de conclusión	FO-AS-FC-12

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	-	Emisión	Emisión	30 de Junio de 2005
1	3	Actualización a los nombres de los Titulares y fechas	Actualización al Manual	30 de Junio de 2006
2	3	Actualización a los nombres de los Titulares y fechas	Actualización al Manual	6 de Julio 2007
3	3	Actualización a los nombres de los Titulares y fechas	Actualización al Manual	25 de Julio 2008

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del Procedimiento de Comités de Colaboración Comunitaria y Vigilancia Ganadera.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional.

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Lic. Adriana Añorve Cubells Directora General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas Lic. Emicel Rodríguez Urueña Subdirectora de Orientación Psic. María Jacoba del Castillo Lee Subdirectora de Subdirectora de Prevención y Auxilio a Víctimas	

***1.- Propósito*:**

El presente instrumento de trabajo tiene como finalidad u objetivo, dar a conocer al Coordinador de los Comités de Colaboración Comunitaria y de Vigilancia Ganadera, que aplicará este procedimiento, las actividades que deberá realizar para promover la participación ciudadana en las tareas de la Procuraduría General de Justicia con el objetivo de que las diferentes Comunidades del Estado auxilien en labores de vigilancia de la conducta de los servidores públicos de la Institución, aporten aquellos datos que permitan la captura de delincuentes, auxilien a la Institución a difundir sus programas y acciones así como dar a conocer las diferentes áreas que la integran.

***2.- Alcance*:**

El ámbito de aplicación del procedimiento involucra al Coordinador de Comités de Colaboración de Colaboración Comunitaria y de Vigilancia Ganadera, adscrito a la Subdirección de Asesoría Social, que prestará el servicio.

3.- Referencias:

Artículos 6 fracciones V de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Morelos y 15 fracción XVI de su Reglamento.

4.- Responsabilidades:

Es responsabilidad del Procurador General de Justicia del Estado de Morelos, autorizar el presente procedimiento.
Es responsabilidad del Director General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas, revisar y vigilar el cumplimiento del presente procedimiento.
Es responsabilidad del Subdirector de Orientación, elaborar y mantener actualizado este procedimiento, así como supervisar su cumplimiento.
Es responsabilidad del Coordinador de Comités de Colaboración de Colaboración Comunitaria y de Vigilancia Ganadera, apegarse a lo establecido en este procedimiento.

5.- Definiciones:

Coordinador.- Es el servidor público adscrito a la Subdirección de Asesoría Social, que será responsable de la constitución y funcionamiento de los Comités de Colaboración de Colaboración Comunitaria y de Vigilancia Ganadera en el Estado.

Comités de Colaboración Comunitaria.- Son aquellos en los que participan representantes de las diversas Comunidades del Estado con la finalidad de fungir como enlace entre éstas y la Procuraduría General de Justicia del Estado, fungir como Contraloría Social respecto de la conducta de los servidores públicos, y generando los datos e información que permitan la captura de delincuentes.

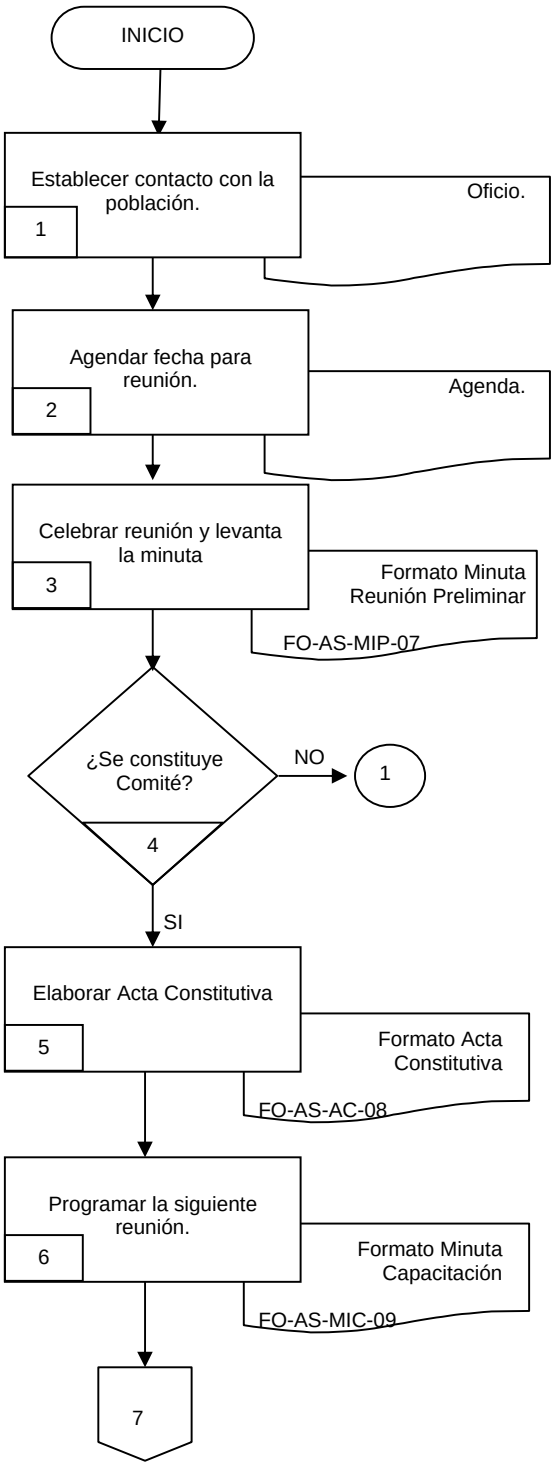
Comités de Vigilancia Ganadera.- Son aquellos en los que participan representantes de las diversas Asociaciones Ganaderas del Estado con la finalidad de fungir como enlace entre éstas y la Procuraduría General de Justicia del Estado, fungir como Contraloría Social respecto de la conducta de los servidores públicos, generando los datos e información que permitan la captura de delincuentes.

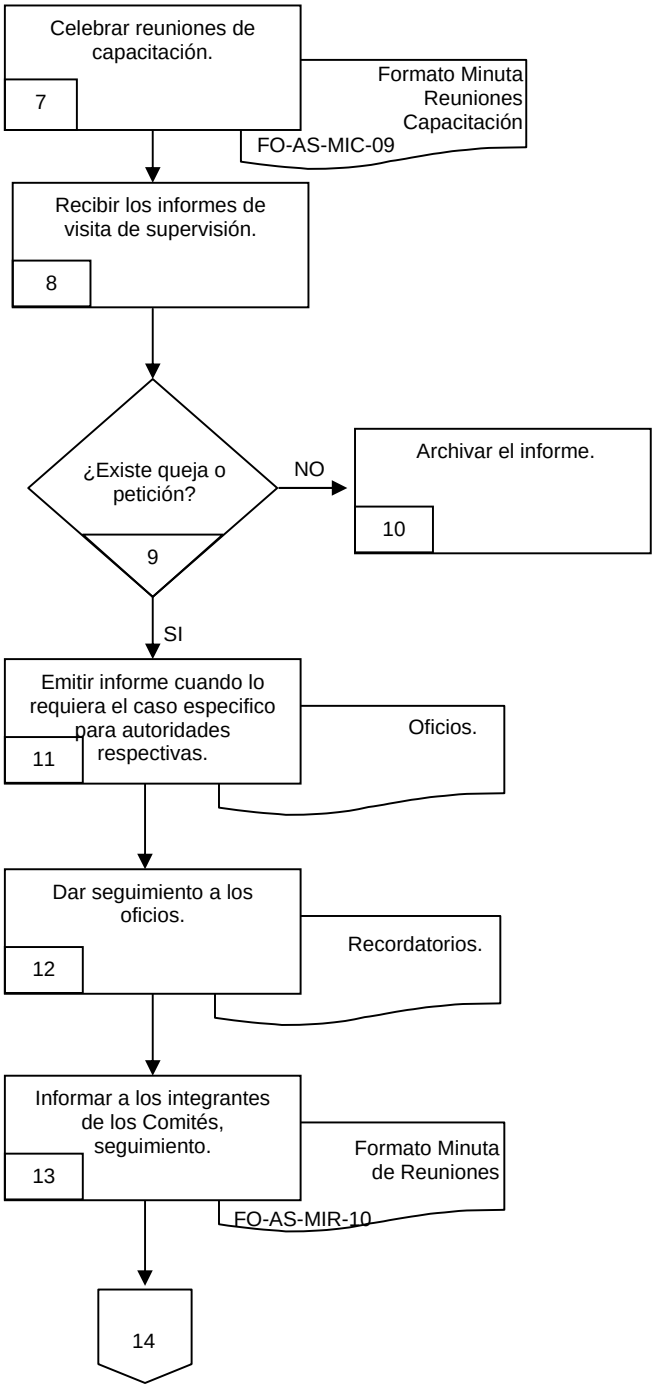
Expediente.- Conjunto de documentos de un asunto en particular, que se glosan de manera cronológica y ordenada para darle seguimiento.

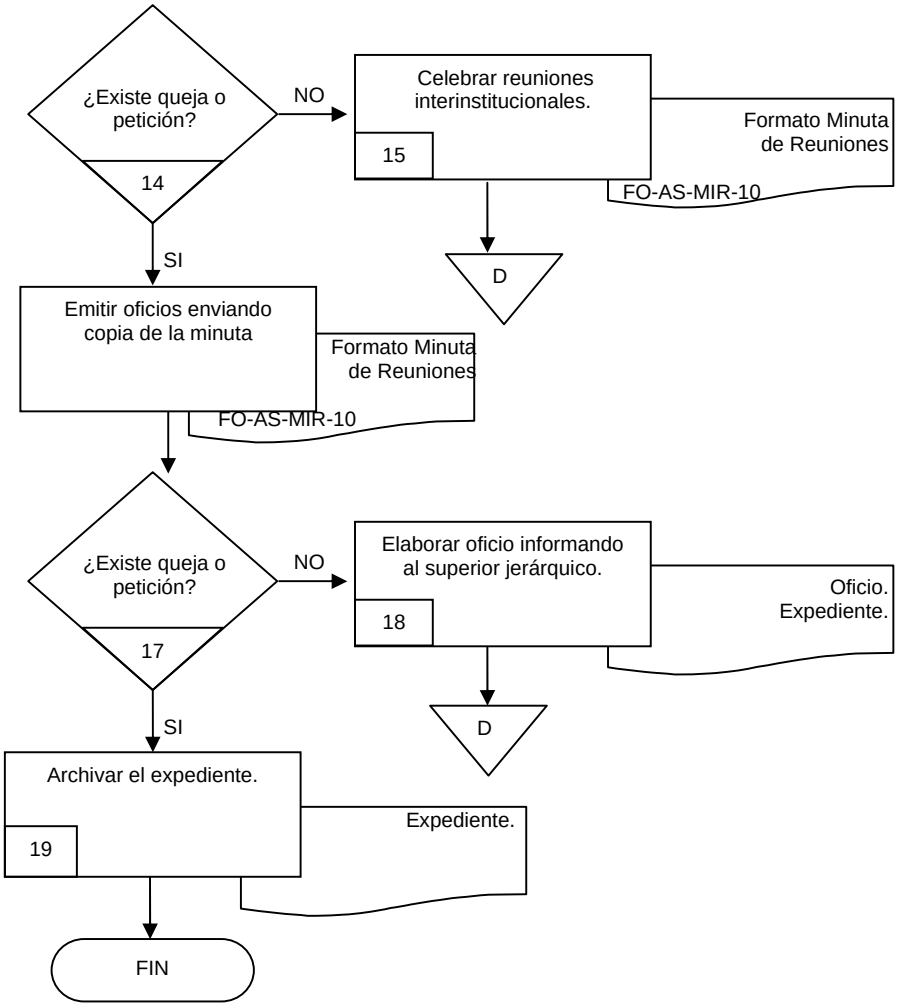
6.- Método de Trabajo:

6.1. Diagrama de Flujo.
6.2. Descripción de Actividades.

6.1. Diagrama de Flujo:




Celebrar reuniones de capacitación.
7
Formato Minuta Reuniones Capacitación
FO-AS-MIC-09
Recibir los informes de visita de supervisión.
8
¿Existe queja o petición?
9
NO
Archivar el informe.
10
SI
Emitir informe cuando lo requiera el caso especifico para autoridades respectivas.
11
Oficios.
Dar seguimiento a los oficios.
12
Recordatorios.
Informar a los integrantes de los Comités, seguimiento.
13
Formato Minuta de Reuniones
FO-AS-MIR-10
14


¿Existe queja o petición?
14
NO
Celebrar reuniones interinstitucionales.
15
Formato Minuta de Reuniones
FO-AS-MIR-10
D
SI
Emitir oficios enviando copia de la minuta
Formato Minuta de Reuniones
FO-AS-MIR-10
¿Existe queja o petición?
17
NO
Elaborar oficio informando al superior jerárquico.
18
Oficio.
Expediente.
D
SI
Archivar el expediente.
19
Expediente.
FIN

6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Coordinador de Comités (CC)	Establece contacto con poblacion.	Oficio.
2	CC	Agenda fecha para reunión.	Agenda.
3	CC	Celebra reunión y levanta la minuta correspondiente.	Formato de Minuta. FO-AS-MIP-07
4	CC	¿Se constituye el Comité? Si la respuesta es NO, pasa al número 1. Si la respuesta es SI, pasa al número 5.	
5	CC	Elabora Acta Constitutiva.	Formato de Acta Constitutiva. FO-AS-AC-08
6	CC	Programa la siguiente reunión .	Calendario.
7	CC	Celebra reuniones de capacitación.	Formato de Minuta de Capacitación. FO-AS-MIC-09
8	CC	Recibe los informes de visita de supervisión realizados por los Comités.	
9		¿Existe queja o petición? Si la respuesta es NO, pasa al número 10. Si la respuesta es SI, pasa al número 11.	

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
10	CC	Archiva el informe.	Expediente.
11	CC	Emite informe cuando lo requiera el caso especifico para autoridades respectivas.	Oficio.
12	CC	Da seguimiento a los oficios, cuando sea necesario.	Recordatorios.
13	CC	Informa a los integrantes de los Comité de Colaboración Comunitaria y Vigilancia Ganadera, respecto del seguimiento de las peticiones y quejas y recaba otras necesidades.	Formato de Minuta de Reunión. (FO-AS-MIR-10)
14	CC	¿Las necesidades son competencia de la Procuraduría? Si la respuesta es NO, pasa al número 15. Si la respuesta es SI, pasa al número 16.	Oficio
15	CC	Celebra reuniones interinstitucionales para promover alternativas de solución, y archiva minuta en el expediente.	Formato de Minuta. FO-AS-MIR-10 Expediente
16	CC	Emite oficios enviando copia de la minuta al área competente para su atención.	Oficio. Formato de Minuta. FO-AS-MIR-10
17	CC	¿El área competente atiende la petición? Si la respuesta es NO, pasa al número 18. Si la respuesta es SI, pasa al número 19.	
18	CC	Elabora oficio informando al superior jerárquico y archiva en expediente.	Oficio. Expediente.
19	CC	Archiva el expediente. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Expediente.

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Agenda.	Coordinador de Comités	
2	Oficio.	Coordinador de Comités	
3	Expediente.	Coordinador de Comités	

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Formato de Acta Constitutiva.	FO-AS-AC-08
2	Formato de Minuta de Reunión	FO-AS-MIR-10

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	-	Emisión	Emisión	30 de Junio de 2005
1	3	Actualización a los nombres de los Titulares y fechas	Actualización al Manual	30 de Junio de 2006
2	3	Actualización a los nombres de los Titulares y fechas	Actualización al Manual	6 de Julio 2007
2	2	Actualización al diagrama de flujo	Actualización al Manual	6 de Julio 2007
3	3	Actualización a los nombres de los Titulares y fechas	Actualización al Manual	25 de Julio 2008

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del Procedimiento de Atención médica o psicológica.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional.

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Lic. Adriana Añorve Cubells Directora General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas Lic. Emicel Rodríguez Urueña Subdirectora de Orientación Psic. María Jacoba del Castillo Lee Subdirectora de Subdirectora de Prevención y Auxilio a Víctimas	

***1.- Propósito*:**

El presente instrumento de trabajo tiene como objetivo, dar a conocer al personal técnico en materia de Psicología, psiquiatría y comunicación humana las actividades que deberán realizar para proporcionar atención médica y psicológica a las víctimas u ofendidos de delitos.

***2.- Alcance*:**

El ámbito de aplicación del procedimiento involucra al personal técnico en materia de Psicología, psiquiatría y de comunicación humana adscrito a la Subdirección de Auxilio a Víctimas, de la Dirección General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas, que prestará el servicio.

3.- Referencias:

Artículo 6 fracción II de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Morelos y el artículo 15 fracciones I, VI y VII del Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado.

4.- Responsabilidades:

Es responsabilidad del Procurador General de Justicia del Estado de Morelos, autorizar este procedimiento.
Es responsabilidad del Director General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas, de revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.
Es responsabilidad del Subdirector de Prevención y Auxilio a Victimas elaborar y mantener actualizado este procedimiento, así como supervisar su cumplimiento.
Es responsabilidad del personal Técnico en materia de Psicología y Psiquiatría, apegarse a lo establecido en este procedimiento.

5.- Definiciones:

Entrevista Inicial: Es la primera entrevista que se sostiene con el peticionario, a efecto de conocer la problemática o el motivo por el cual solicita el servicio.

Paciente: Peticionario que se determina que requiere el apoyo médico o psicológico, el cual acepta la propuesta de tratamiento y se compromete a asistir a las sesiones correspondientes.

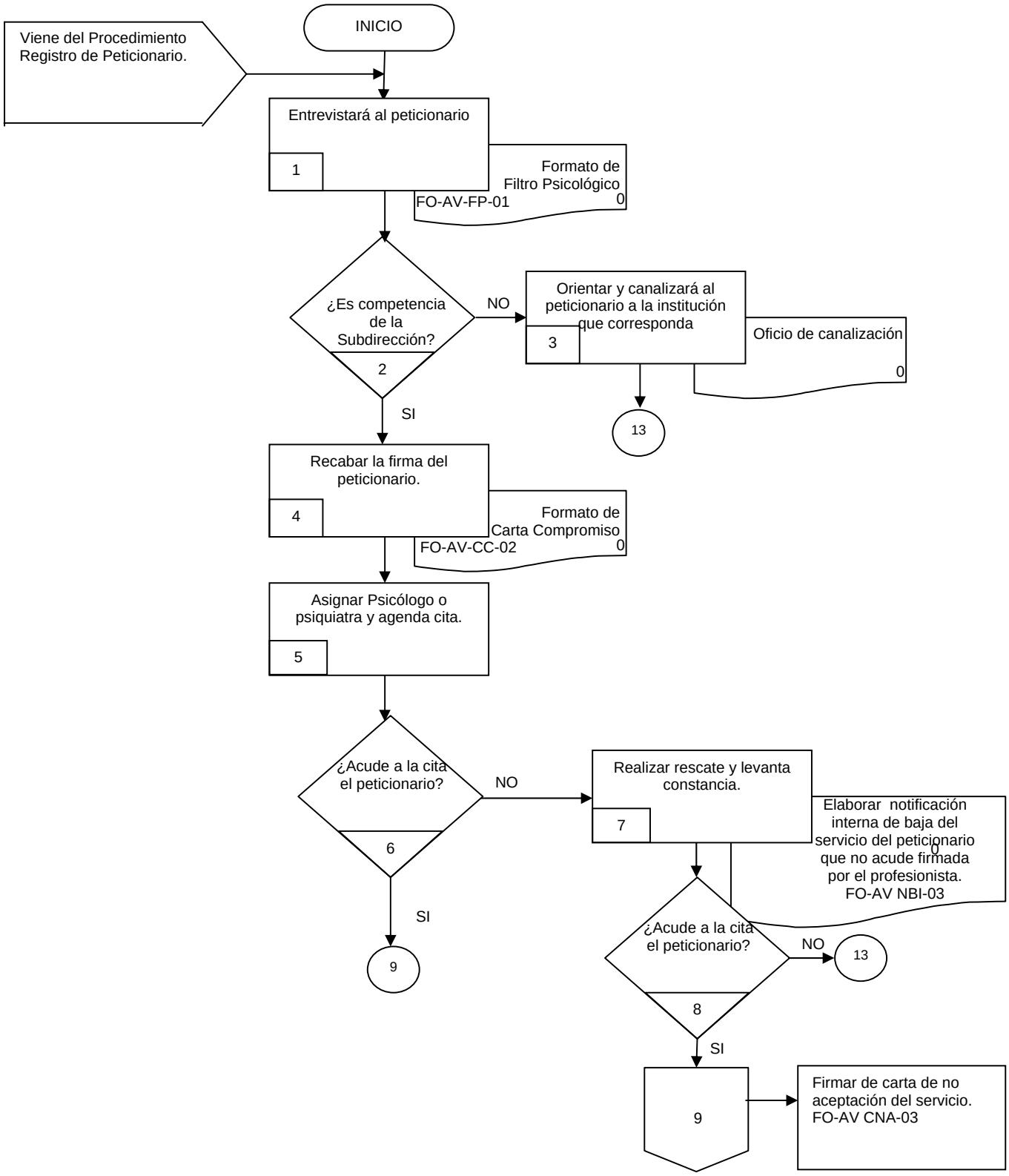
Peticionario.- Persona que solicita los servicios de la Dirección General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas.

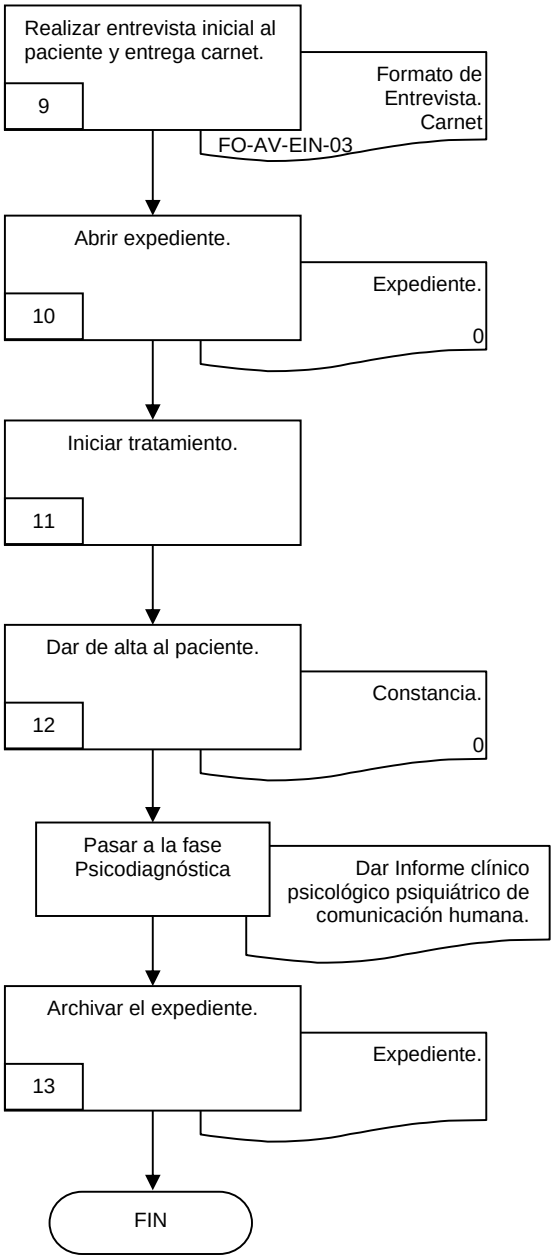
Sesiones Diagnosticas: Sesión con el paciente durante la cual se determina en forma específica cual es su condición emocional y tratamiento a seguir. Pueden ser aplicadas pruebas Psicológicas durante estas sesiones, si es necesario para el proceso Psicoterapéutico y son programadas una vez por semana.
Tratamiento: Es el conjunto de sesiones de trabajo que se dan entre el paciente y el terapeuta durante las cuales se aplica una serie de técnicas encaminadas a resolver el conflicto emocional en que se encuentra.

6.- Método de Trabajo:

6.1. Diagrama de Flujo
6.2. Descripción de Actividades

6.1. Diagrama de Flujo:




Realizar entrevista inicial al paciente y entrega carnet.
9
Formato de Entrevista. Carnet
FO-AV-EIN-03
Abrir expediente.
10
Expediente.
0
Iniciar tratamiento.
11
Dar de alta al paciente.
12
Constancia.
0
Pasar a la fase Psicodiagnóstica
Dar Informe clínico psicológico psiquiátrico de comunicación humana.
Archivar el expediente.
13
Expediente.
FIN

6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Psicólogo (PS)	Entrevista al peticionario y determina si el asunto planteado es de la competencia de la Subdirección de Auxilio a Víctimas.	Formato de Filtro Psicológico FO-AV-FPS-01
2	PS	¿Es competencia de la Subdirección de Auxilio a Víctimas? Si la repuesta es NO pasa al número 3. Si la respuesta es SI pasa al número 4.	
3	PS	Orienta y/o canaliza al paciente a la Institución competente. Pasa al número 13.	Oficio de canalización
4	PS	Recaba la firma del peticionario en el formato de Carta Compromiso.	Formato de Carta Compromiso FO-AV-CC-02
5	PS	Asigna psicólogo o psiquiatra y agenda cita para entrevista inicial.	
6	Psicólogo o Psiquiatra (PS o PQ)	¿Acude a la cita el peticionario? Si la respuesta es NO, pasa al número 7. Si la respuesta es SI, pasa al número 9.	
7	PS	Realiza rescate hasta por tres ocasiones diferentes.	Notificación interna de baja del servicio
8	PS	¿El rescate es exitoso? Si la respuesta es NO, pasa al número 13. Si la respuesta es SI, pasa al número 9.	
9	PS ó PQ	Realiza entrevista inicial al paciente y entrega el carnet de citas.	Formato de entrevista Inicial FO-AV-EIN-03 Carnet de citas
10	Secretaria	Abre el expediente respectivo.	Expediente
11	PS ó PQ	Inicia tratamiento.	
12	PS ó PQ	Da de alta al paciente.	Constancia
13	PS ó PQ	Archiva el expediente. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Libro de Gobierno.	Psicólogo o Psiquiatra	
2	Expediente.	Psicólogo o Psiquiatra	
3	Oficio de canalización.	Psicólogo o Psiquiatra	
4	Carnet.	Psicólogo o Psiquiatra	

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Formato de Filtro Psicológico	FO-AV-FPS-01
2	Formato de Carta Compromiso	FO-AV-CC-02
3	Formato de Entrevista Inicial	FO-AV-EIN-03

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	-	Emisión	Emisión	30 de Junio de 2005
1	3	Actualización a los nombres de los Titulares y fechas	Actualización al Manual	30 de Junio de 2006
2	3	Actualización a los nombres de los Titulares y fechas	Actualización al Manual	6 de Julio 2007
3	3	Actualización a los nombres de los Titulares y fechas	Actualización al Manual	25 de Julio 2008

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del Procedimiento de Pláticas Preventivas y Teatro Guiñol.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional.

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Lic. Adriana Añorve Cubells Directora General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas	1
Lic. Emicel Rodríguez Urueña Subdirectora de Orientación	1
Psic. María Jacoba del Castillo Lee Subdirectora de Subdirectora de Prevención y Auxilio a Víctimas Víctimas	1

***1.- Propósito*:**

El presente instrumento de trabajo tiene como objetivo, dar a conocer al personal técnico y administrativo la mecánica y actividades que deben llevar al cabo para la impartición de pláticas preventivas y la presentación de las obras de teatro guiñol, con el objeto de concientizar a los menores de edad, padres de familia, maestros y comunidad en general, sobre la prevención de los delitos de abuso sexual y violencia familiar, así como detectar probables víctimas de estos delitos, para brindarles la atención requerida, o en su caso, realizar la canalización correspondiente a la instancia competente.

***2.- Alcance*:**

El ámbito de aplicación del procedimiento involucra al Coordinador del Programa de Pláticas y Teatro Guiñol, así como al personal técnico y administrativo de la Subdirección de Auxilio a Víctimas, de la Dirección General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas.

3.- Referencias:

Procuraduría General de Justicia del Estado.

.- Responsabilidades:

Es responsabilidad del Procurador General de Justicia del Estado de Morelos, autorizar este procedimiento.
Es responsabilidad del Director General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas, de revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.
Es responsabilidad del Subdirector de Prevención y Auxilio a Víctimas, elaborar y mantener actualizado este procedimiento, así como supervisar su cumplimiento.
Es responsabilidad del Médico, Psicológico, Administrativo y de la Coordinación del Programa de Pláticas y Teatro Guiñol, apegarse a lo establecido en este procedimiento.

5.- Definiciones:

Coordinador de Pláticas Preventivas y Teatro Guiñol: Es el servidor público adscrito a la Subdirección de Auxilio a Víctimas que se encarga de generar y agendar las citas en las diversas Instituciones públicas, privadas y académicas para la impartición de pláticas preventivas y/o presentación de las obras de teatro guiñol.

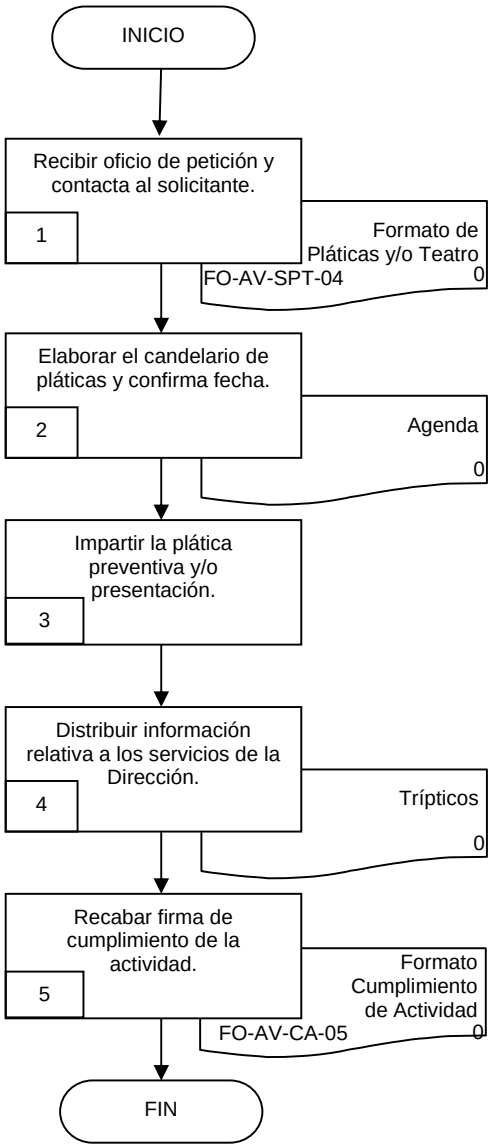
Pláticas Preventivas: Medio por el que se difunden los servicios que presta la Dirección General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas, con la finalidad de fomentar una cultura de autoprotección para disminuir el riesgo de ser víctima de algún delito.

Presentaciones de Teatro Guiñol: Medio que permite transmitir mensajes de prevención y autoprotección de delitos, dirigidos a los menores escenificando a través de títeres, una problemática en la que pudieran verse involucrados.

6.- Método de Trabajo:

6.1. Diagrama de Flujo.
6.2 Descripción de actividades.

6.1. Diagrama de Flujo:



6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Coordinador de pláticas y teatro guiñol (CPT)	Recibe oficio de petición y contacta al solicitante a efecto de recabar los datos necesarios y agenda la plática preventiva y/o presentación de Teatro Guiñol.	Solicitud de Pláticas y/o Teatro FO-AV-SPT-04
2	CPT	Elabora el calendario de pláticas y confirma fecha para plática preventiva y/o presentación.	Agenda
3	CPT	Imparte la plática preventiva o presentación del Teatro Guiñol.	
4	CPT	Distribuye información relativa a los servicios que brinda la Dirección General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas.	Trípticos
5	CPT	Recaba firma del solicitante respecto del cumplimiento de la actividad realizada. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Formato Cumplimiento de Actividad. FO-AV-CA-05

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Agenda	Coordinador de pláticas y teatro guiñol	
2	Trípticos	Coordinador de pláticas y teatro guiñol	
3	Constancia	Coordinador de pláticas y teatro guiñol	

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Formato de Solicitud de Pláticas y/o Teatro	FO-AV-SPT-04
2	Formato de cumplimiento de actividad.	FO-AV-CA-05

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	-	Emisión	Emisión	30 de Junio de 2005
1	3	Actualización a los nombres de los Titulares y fechas	Actualización al Manual	30 de Junio de 2006
2	3	Actualización a los nombres de los Titulares y fechas	Actualización al Manual	6 de Julio 2007
3	3	Actualización a los nombres de los Titulares y fechas	Actualización al Manual	25 de Julio 2008

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del Procedimiento de Búsqueda y localización de personas extraviadas o declaradas ausentes.
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional.

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Lic. Adriana Añorve Cubells Directora General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas Lic. Emicel Rodríguez Urueña Subdirectora de Orientación Psic. María Jacoba del Castillo Lee Subdirectora de Subdirectora de Prevención y Auxilio a Víctimas	

1.- Propósito.-

El presente instrumento de trabajo tiene como objetivo, dar a conocer al personal técnico y administrativo, las actividades que deberán realizar para establecer los mecanismos de coordinación para brindar auxilio a las autoridades locales, federales, de otras entidades federativas o extranjeras, en la localización de personas extraviadas o declaradas ausentes, que puedan encontrarse en el Estado.

2.- Alcance:

Aplica al área de Coordinación de Personas extraviadas o declaradas ausentes de la Subdirección de Auxilio a Víctimas, de la Dirección General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas.

3.- Referencias:

Esta basado para su elaboración en el Procedimiento de Elaboración y/o Actualización de Manuales Administrativos (PR-DGDO-SDA-01).

Instructivo de Trabajo para elaborar Instructivos de Trabajo (IT-DC-02).

Este procedimiento esta basado para su elaboración en el artículo 15 fracción VIII del Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Morelos.

4.- Responsabilidades:

Es responsabilidad del Procurador General de Justicia del Estado de Morelos, autorizar este procedimiento.
Es responsabilidad del Director General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas, de revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.
Es responsabilidad del Subdirector de Prevención y Auxilio a Víctimas, elaborar y mantener actualizado este procedimiento, así como supervisar su cumplimiento.
Es responsabilidad del Coordinador de personas extraviadas o declaradas ausentes, y personal administrativo, apegarse a lo establecido en este procedimiento.

5.- Definiciones:

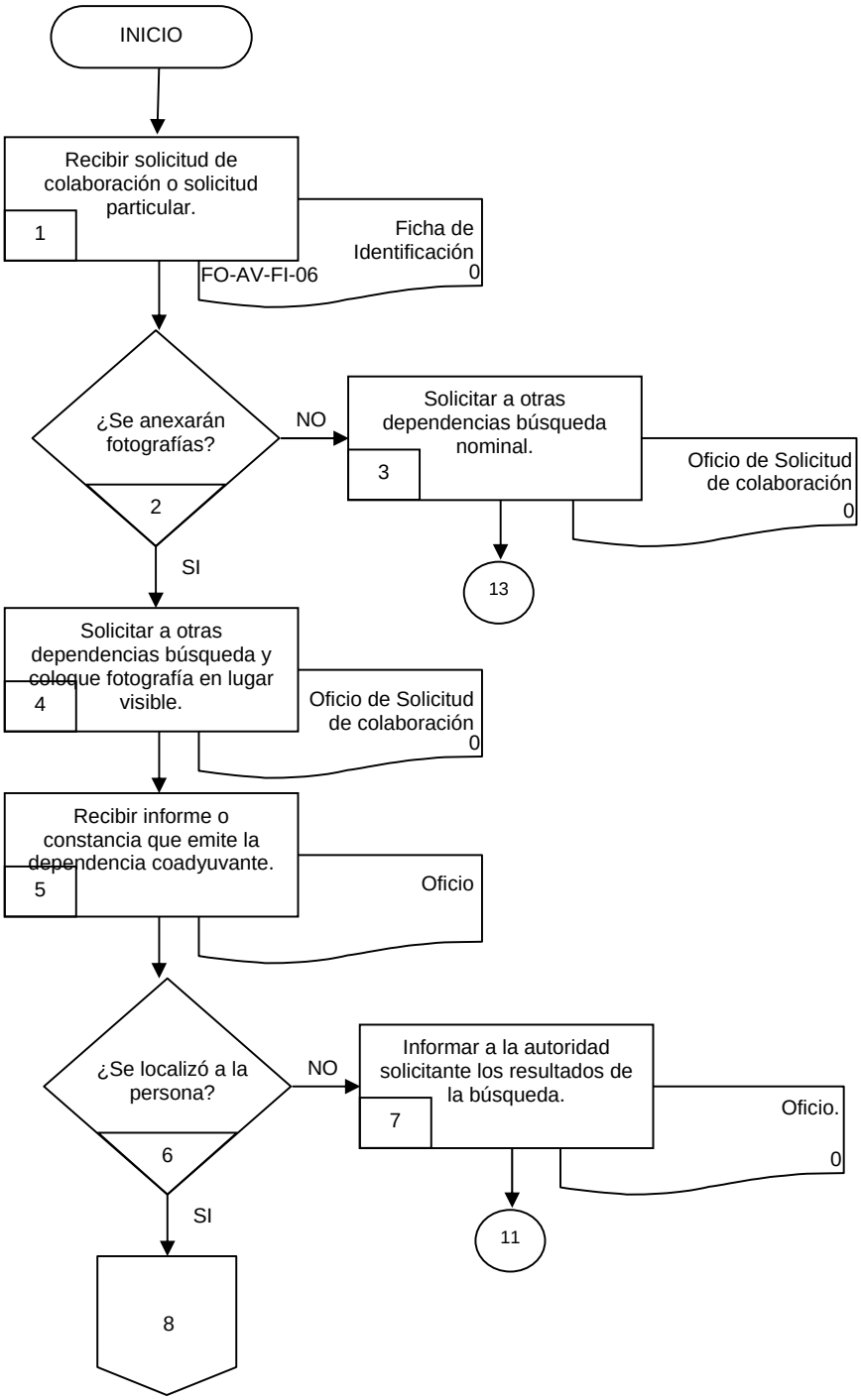
Coordinador de personas extraviadas o declaradas ausentes: *Es el servidor público adscrito a la Subdirección de Auxilio a Víctimas responsable de aplicar y dar seguimiento a las actividades tendientes a la búsqueda y localización de personas extraviadas o declaradas ausentes.*

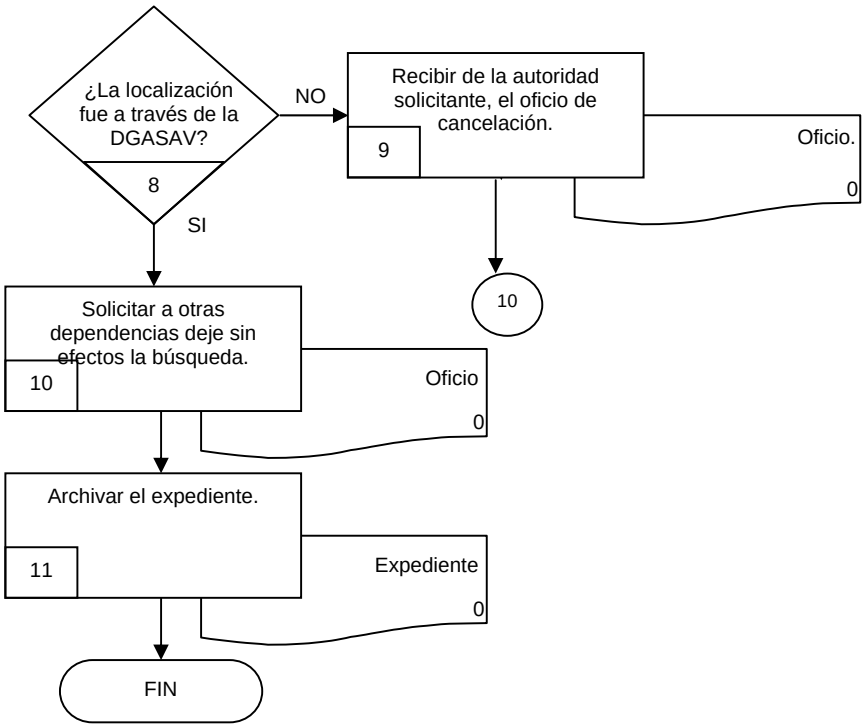
Persona extraviada o declarada ausente: *Persona que se encuentra desaparecida por causas ajenas a su voluntad o por decisión propia, sin que sus familiares o conocidos, conozcan su paradero, por lo que la reportan ante la instancia correspondiente.*

6.- Método de Trabajo:

6.1. Diagrama de Flujo
6.2 Descripción de actividades.

6.1. Diagrama de Flujo:




¿La localización fue a través de la DGASAV?
8
NO
SI
Recibir de la autoridad solicitante, el oficio de cancelación.
9
Oficio.
0
10
Solicitar a otras dependencias deje sin efectos la búsqueda.
10
Oficio
0
Archivar el expediente.
11
Expediente
0
FIN

6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Coordinador de personas extraviadas o declaradas ausentes (CPE)	Recibe solicitud de colaboración o solicitud particular y registra en el libro de gobierno.	Libro de Gobierno. Ficha de Identificación FO-AV-FI-06
2	CPE	¿Se anexan fotografías a la solicitud de búsqueda y localización de persona extraviada? Si la respuesta es NO, pasa al número 3. Si la respuesta es SI, pasa al número 4.	
3	CPE	Solicita en vía de coadyuvancia a otras dependencias, realizar búsqueda nominal en sus registros y emita el informe o constancia respectiva. Pasa al número 5.	Oficio de solicitud de colaboración
4	CPE	Solicita a otras dependencias, realizar búsqueda nominal en sus registros, coloque la fotografía 0 en lugares estratégicos y emita el informe o constancia respectiva.	Oficio de solicitud de colaboración
5	CPE	Recibe informe o constancia que emite la dependencia coadyuvante.	Oficio.
6	CPE	¿Se localizó a alguna persona extraviada o declarada ausente? Si la respuesta es NO, pasa al número 7. Si la respuesta es SI, pasa al número 8.	
7	CPE	Informa a la autoridad solicitante los resultados obtenidos. Subsistiendo la búsqueda. Pasa al número 11.	Oficio.
8		¿La localización fue a través de la Dirección General? Si la respuesta es NO, pasa al número 9. Si la respuesta es SI, pasa al número 10.	
9	CPE	Recibe de la autoridad solicitante, el oficio de cancelación de búsqueda y localización de persona extraviada.	Oficio.
10	CPE	Solicita a las dependencias coadyuvantes que se deje sin efectos la búsqueda e informa a la autoridad solicitante.	Oficio.
11	CPE	Archiva el expediente. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Expediente.

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Libro de Gobierno.	Coordinador de personas extraviadas o declaradas ausentes	1 año
2	Oficio de solicitud de colaboración	Coordinador de personas extraviadas o declaradas ausentes	
3	Oficio	Coordinador de personas extraviadas o declaradas ausentes	

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Formato de Ficha de Identificación	FO-AV-FI-06

VII. INDICADORES Y ENCUESTAS DE CALIDAD

Dirección General: Dirección General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas
Proceso Clave: Asesoría Jurídica y Patrocinio Judicial

Indicador	Tipo	Objetivo	Cálculo	Periodicidad
Asesoría Social y Patrocinio Judicial (ASPA)	Satisfacción	Medir el grado de satisfacción de los peticionarios	Número de solicitudes recibidas entre el total de solicitudes atendidas por 100	Trimestral
Atención Oportuna (AOP)	Cumplimiento	Medir el tiempo de atención en realización de estudios socioeconómicos.	Estudios realizados por la suma de los días de atención entre estudios realizados por 15 días todo por 100.	Mensual
Efectividad en el Proceso (EFPO)	Cumplimiento	Medir el número de sentencias favorables.	Sentencias favorables entre Juicios Iniciados por 100.	Mensual
Efectividad en la Atención (EFA)	Cumplimiento	Medir la efectividad en la atención médica o psicológica brindada a los peticionarios.	Total de Terapias Proporcionadas menos Canalizaciones entre Total de Terapias Proporcionadas por 100.	Semestral

VIII. DIRECTORIO

NOMBRE Y PUESTO	TELÈFONOS OFICIALES	DOMICILIO OFICIAL
Lic. Adriana Añorve Cubells Directora General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas	Directo: 310 06 24 318 79 93 318 87 53 318 70 34 318 50 08	Avenida Morelos 206 Colonia Centro . Cuernavaca, Mor. C.P. 62000
Lic. Emicel Rodríguez Urueña Subdirectora de Orientación	Directo: 310 06 24 318 79 93 318 87 53 318 70 34 318 50 08	Avenida Morelos 206 Colonia Centro . Cuernavaca, Mor. C.P. 62000
Lic. María Jacoba del Castillo Lee Subdirectora de Prevención y Auxilio a Víctimas	Directo: 310 06 24 318 79 93 318 87 53 318 70 34 318 50 08	Avenida Morelos 206 Colonia Centro . Cuernavaca, Mor. C.P. 62000
L.A. Lorena Tamez De la Vega Jefe de Oficina	Directo: 310 06 24 318 79 93 318 87 53 318 70 34 318 50 08	Avenida Morelos 206 Colonia Centro . Cuernavaca, Mor. C.P. 62000

IX. HOJA DE PARTICIPACIÓN

Participantes	Puesto
Lic. Adriana Añorve Cubells	Directora General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas
Lic. Emicel Rodríguez Urueña	Subdirectora de Orientación
Lic. María Jacoba del Castillo Lee	Subdirectora de Prevención y Auxilio a Víctimas
L.A. Lorena Tamez De la Vega	Jefe de Oficina

Lic. Claudia Aranda Cortés
Profesional Ejecutivo B

Asesor Designado

L.A. Lorena Tamez De la Vega
Jefe de Oficina

Responsable de la Elaboración del Manual de Políticas y Procedimientos