



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO**

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

**“EL TRABAJO SOCIAL EN LA ORIENTACIÓN,
MEDIACIÓN Y CAPACITACIÓN EN LA DIRECCIÓN DE
DEFENSORÍA DE OFICIO DEL DISTRITO FEDERAL”**

**TRABAJO RECEPCIONAL:
INFORME DE SISTEMATIZACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADAS EN TRABAJO SOCIAL
PRESENTAN:**

**LÓPEZ ANDALUZ MIRIAM
OSNAYA OSNAYA ESTHER**

**DIRECTOR DEL TRABAJO:
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL ROBERTO NÚÑEZ CRUZ**

**MÉXICO D.F.
2006**



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

Dedicatorias:

- ✚ A Dios por darme la paciencia, la fortaleza, el compromiso y la perseverancia, que me permitieron llegar a donde estoy y disfrutar de una familia y el producto final de años de estudios.
- ✚ A mi esposo por el apoyo que me brindo y lograr así mi meta, sobretodo por ser un motivo para esforzarme a ser mejor.
- ✚ A mi hija que me inspira aún más para concretar mis estudios con la Titilación.
- ✚ A mis padres y hermano que también han estado ahí para apoyarme sin condición alguna, por impulsarme a terminar lo que empecé.
- ✚ A todos ellos para que se sientan orgullosos, como me siento por mi misma orgullosa y satisfecha de lo que he logrado.
- ✚ A la vida porque sin ella no tendría lo que tengo hoy en día.

✚ A los profesores que a lo largo de la carrera me compartieron sus conocimientos y que hicieron posible que llegara al final de esta etapa.

Gracias a todos.
Miriam López Andaluz

Agradecimientos

Primeramente a **DIOS**... por estar conmigo en todos los momentos, y darme a los mejores Padres; **Raúl Osnaya Hernández y Aurora Osnaya Osnaya**, que gracias a su esfuerzo, comprensión y cariño logré terminar mi carrera profesional, a mis hermanos **Rosario, Iram y Aurora**, y al pequeño **Erick Emmanuel**, por su compañía en esta etapa de mi vida.

A la **Universidad Nacional Autónoma de México**, a la **Escuela Nacional de Trabajo Social**, a mis **Profesores**, que son mis formadores, en especial a mi asesor y amigo licenciado **Roberto Núñez Cruz**, a la licenciada **Beatriz Patricia García Corona**, al licenciado **Javier Amaro Aguilar**, la licenciada **Silvia Resendiz** y la licenciada **Verónica Florencia Ramírez Rivas**.

A la **Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica**, a la Trabajadora Social **María de Lourdes Murillo Ayala** y a los compañeros de **Trabajo Social** por su apoyo en la inserción al campo laboral.

A todos mis **amigos** con los que compartí experiencias inolvidables y con los que conocí la amistad sincera, y a quien con sus palabras y ejemplo me motivó a estudiar una carrera, a superarme y luchar por lo que uno quiere...

A todos ellos **G R A C I A S**

Esther Osnaya Osnaya

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	I
	Pág.
CAPITULO I	
EL DIVORCIO COMO PROBLEMA SOCIAL	
1.1 El Divorcio y sus repercusiones en el ámbito familiar.....	2
1.2 Generalidades del Divorcio.....	5
1.2.1 Referencias estadísticas del Divorcio en México.....	10
1.3 La Mediación como alternativa en el proceso de Divorcio.....	12
1.3.1 Características de la Mediación en el Divorcio.....	15
CAPITULO II	
DEFENSORIA DE OFICIO Y ORIENTACIÓN JURÍDICA DEL DISTRITO FEDERAL	
2.1 Antecedentes Históricos.....	23
2.2 Generalidades de la Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica del Distrito Federal.....	28
2.2.1 Marco Legal.....	30
2.3 Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría.....	33
2.3.1 El Trabajo Social en la Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría.....	37
2.3.2 Organigrama.....	40
CAPITULO III	
LINEAMIENTOS TEÓRICOS REFERENCIALES APLICADOS A LA ASISTENCIA JURÍDICA EN EL ÁREA FAMILIAR	
3.1 El Estructural Funcionalismo como referente teórico aplicado durante la prestación del servicio social.....	42
3.2 Principales Conceptos utilizados durante el servicio social en la Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría.....	45
3.3 Perfil Profesional del Trabajador Social en el Ámbito Jurídico.....	51
CAPITULO IV	
INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA UNIDAD DEPARTAMENTAL DE ORIENTACIÓN Y APOYO A LA DEFENSORÍA	
4.1 Programa de Trabajo Social en la Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría.....	53
4.2 Proyecto de Servicio Social denominado: “Trabajo Social aplicado en la Orientación Familiar, Mediación en el Divorcio y la Capacitación dentro de la Defensoría de Oficio del Distrito Federal.....	58

4.3	Actividades desempeñadas dentro de la Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría Área Familiar.....	68
4.3.1	Orientación.....	72
4.3.2	Mediación.....	74
4.3.3	Capacitación.....	75

CAPITULO V

METODOLOGÍA UTILIZADA DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL

5.1	Concepto de la metodología aplicada durante la prestación del servicio social.....	78
5.2	Etapas de la metodología utilizada durante la intervención profesional.....	80
5.3	Técnicas e instrumentos utilizados durante la prestación del servicio social.....	88

CAPÍTULO VI

ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL EN LA UNIDAD DEPARTAMENTAL DE ORIENTACION Y APOYO A LA DEFENSORIA

6.1	Con relación a los Lineamientos Teóricos Referenciales.....	94
6.2	En función del Proyecto de Servicio Social denominado “Trabajo Social aplicado en la Orientación Familiar, Mediación en el Divorcio y la Capacitación dentro de la Defensoría de Oficio del Distrito Federal”.....	96
6.3	Con relación a la Metodología aplicada durante el servicio social.....	100
6.4	Con relación a los resultados obtenidos	102

	CONCLUSIONES Y PROPUESTAS.....	116
	BIBLIOGRAFÍA.....	145

INTRODUCCIÓN

La prestación del servicio social es una actividad realizada por todos los estudiantes de nivel licenciatura, la cual permite poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la formación académica, así como adquirir experiencia profesional y desarrollar habilidades, además es requisito para obtener el título profesional. En la Escuela Nacional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Autónoma de México, es una modalidad establecida como opción para obtener el título de Licenciado en Trabajo Social.

De ahí la importancia de la prestación del servicio social, ya que en esta etapa se inserta al futuro profesionista al área laboral, donde se interviene en la problemática real por la que atraviesa la sociedad y en consecuencia con la población que presenta el problema. Por lo tanto los conocimientos y habilidades adquiridos durante esta fase son dignos de ser recuperados y ordenados, describirse para realizar un análisis y reflexión con base en la experiencia que se adquirió, generar nuevos conocimientos y obtener nuevas herramientas para poder intervenir en la problemática que presenta la población.

La sistematización es un proceso que conduce a nuevos conocimientos como resultado de la práctica, el cual debe tener una estructura, es decir, contar con una coherencia lógica y con un fundamento teórico, que permita realizar estrategias de intervención, y dar respuesta a necesidades y problemas sociales de una forma profesional. Al quedar plasmados los nuevos conocimientos, estos deben compartirse con otras personas interesadas en el mismo tema para que tengan una referencia de donde partir.

El presente informe es la sistematización del servicio social llevado a cabo por dos pasantes de la Licenciatura en Trabajo Social en la Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica del Distrito Federal específicamente en la Unidad

Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría (UDOAD), donde se encuentra el área de Trabajo Social.

Las pasantes se integraron al programa de trabajo de la UDOAD, por lo que además de realizar actividades de Trabajo Social, se trabajó la Mediación en el Divorcio, un programa piloto el cual se está llevando a cabo por dos licenciados en Trabajo Social adscritos a la Unidad Departamental.

El presente documento tiene la intención de recuperar la experiencia del servicio social, en el capítulo I, El divorcio como problema social se abordan las repercusiones sociales que tiene el divorcio, las generalidades de ésta figura jurídica, datos estadísticos referentes al mismo en México, la Mediación como una alternativa en el proceso judicial y las características de la Mediación en el divorcio.

El capítulo II, hace referencia a los antecedentes históricos y generalidades de la Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica, aspectos generales de la Unidad de Orientación y Apoyo a la Defensoría donde se estuvo directamente prestando el servicio social y la intervención del Trabajador Social en la Unidad.

En el capítulo III, denominado Lineamientos Teóricos Referenciales aplicados a la asistencia jurídica en el área familiar, se aborda la corriente filosófica que se aplicó en la intervención profesional durante el servicio social en la Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica, se describe el significado de los principales conceptos utilizados durante el servicio social, también se describe el perfil profesional del Trabajador Social en el ámbito jurídico.

Más adelante en el capítulo IV, La intervención del Trabajador Social en la UDOAD, solo se abordan las actividades del área familiar ya que es allí donde se realizó el servicio, en este capítulo se presenta el Proyecto del servicio social denominado: "Trabajo Social aplicado en la Orientación, Mediación en el Divorcio

y la Capacitación dentro de la Defensoría de Oficio del Distrito Federal” así como la descripción de las actividades desempeñadas dentro de la UDOAD.

En el capítulo V, se aborda la metodología utilizada durante la prestación del servicio social, el concepto de metodología, así como las etapas que la componen, las actividades, funciones y las técnicas e instrumentos utilizados, se realiza una breve descripción de cada uno de ellos y para qué fueron utilizados.

En el capítulo VI se presenta el análisis de la experiencia profesional en la UDOAD, un análisis con relación con los lineamientos teóricos referenciales, en función con el proyecto del servicio social, con relación con la metodología aplicada y con los resultados obtenidos.

Finalmente las Conclusiones a las que se llegaron con base en la experiencia de la prestación del servicio social y las propuestas para mejorar la calidad del servicio y funcionamiento de la Institución

CAPÍTULO I

EL DIVORCIO COMO PROBLEMA SOCIAL

1.1 EL DIVORCIO Y SUS REPERCUSIONES EN EL ÁMBITO FAMILIAR

La sociedad mexicana ha sufrido grandes cambios en la últimas décadas; la situación económica, los valores, y sus costumbres, han evolucionado surgiendo nuevas ideas, formas de vida que han cambiado la estructura social, económica y política, la familia tradicional integrada por padres e hijos que era la más común en nuestra sociedad ha tenido modificaciones en estructura, reglas y valores. A lo largo de la historia la familia se ha adaptado a los nuevos cambios; sin embargo la familia es y seguirá siendo la base de nuestra sociedad, por ello la importancia de estudiarla continuamente, para esto es necesario retomar un concepto el cual dice: “La familia es un conjunto de elementos que se relacionan entre sí y con el entorno social, es por esto un sistema abierto que intercambia información. De una familia se espera que ofrezca las condiciones necesarias para que el ser humano se desarrolle a plenitud, algunas de las necesidades a cubrir son: formación de hábitos, educación, atención, información, identidad, protección, permanencia, arraigo, autonomía y afecto; para todo esto se necesita de la interacción entre los elementos del sistema y el medio circundante. Es una ilusión pensar que cada uno puede conducirse independientemente, puesto que todos se retroalimentan con sus comportamientos”¹.

“Los roles que se desempeñan dentro de un sistema familiar funcional son explícitos y adecuados, tomando en cuenta la edad y competencia”², aunque existe la flexibilidad para cambiar funciones si así se requiere, dependiendo de las necesidades que se presenten, así mismo de fortalecer el sistema entre todos.

Después de retomar los aspectos que involucra la familia funcional, se puede establecer, qué sucede cuando un fenómeno ajeno a ésta la golpea, en el caso del Divorcio. “Cuando una pareja se plantea el Divorcio, el sistema familiar entra en crisis, la dinámica se torna desequilibrada y su funcionamiento, tanto de sus

¹ Rodríguez Villa Bertha Mary, Padilla Ma. Teresa, *Mediación en el Divorcio, Una alternativa para evitar las Confrontaciones*, Dirección General de Publicaciones y Fomento Editorial, México 2001, Pág. 43.

² idem

integrantes como de sus ámbitos (laboral, de salud, escolar y doméstico) en los que se ubican, se alteran”³.

En el ámbito laboral por ejemplo se presenta bajo rendimiento, falta de concentración, accidentes de trabajo, ausentismo, deterioro en la comunicación con los compañeros.

En el ámbito de la salud puede generar estrés, somatizaciones, químico dependencias (el cigarro, el alcohol, las drogas), insomnio, falta de apetito, envejecimiento prematuro.

Dentro del ámbito escolar se puede apreciar un bajo rendimiento, falta de concentración, aprendizaje deficiente, ausentismo, deserción, problemas de conducta, aislamiento social.

Para el doméstico se reconoce un ambiente tenso, agresiones, desintegración de la familia, distanciamiento en las relaciones interpersonales, accidentes, falta de comunicación, desorganización personal y familiar y mal humor en todos los afectados.

“El rompimiento de la relación tiene diferentes significados para los involucrados porque cada uno tiene una construcción de lo que es su vida en pareja, es una novela que construyó, dependiendo de su historia personal, familiar y social e influenciado por el tipo de familia origen, la forma de relacionarse, la ideología, la cultura y la formula que aprendió para resolver los conflictos interpersonales”⁴. Es importante subrayar que la educación que recibió cada individuo afecta en el momento de enfrentar o evadir un problema, también afecta que se pueda negociar dicho conflicto, si alguien es muy violento o sumiso, que se enmarquen así las relaciones de poder y que alguno no esté de acuerdo por el “que dirán” o por simple venganza hacia el otro, no podrán resolver satisfactoriamente su conflicto.

³ idem

⁴ Consejo de la Judicatura del Distrito Federal, Instituto de Investigaciones Jurídicas (Compilación), Manual del II Congreso Nacional de Mediación, Talleres Enlace Gráfico S. A de C.V. México, DF, 2002, pág. 247

Entonces, cuando una pareja se “plantea el divorcio los lleva a una reacción, una posible solución a problemas graves que han dejado huellas muy profundas, por esto se presentan los sentimientos durante el proceso del divorcio que los llevan a conductas que manifiestan su desquite o venganza”⁵.

Afortunadamente hay parejas, que aunque les cuesta trabajo aceptar su situación, deciden juntos buscar la solución y si bien tiene que ser divorciándose logran como primer paso respetarse entre si y quedar en mejores términos y no seguirse haciendo daño, principalmente buscando el bienestar de sus hijos.

Indudablemente cuando las parejas solicitan el Divorcio es porque ya se han presentado situaciones que no pueden controlar y que les han generado conflictos entre sí y la única solución que encuentran a todos esos problemas, diferencias, falta de comunicación y respeto es la de separarse legalmente. Generalmente las parejas siempre llegan pensando en sí mismos y en lo que el otro les hizo, sin considerar que pueden negociar y llegar a mejores términos con su relación que los está destruyendo individualmente y como familia, no se dan cuenta o no quieren ver que también sus hijos están siendo dañados.

La Mediación puede ser esa alternativa que ayude a las parejas a desarrollar su habilidad para negociar y respetar lo que la otra parte quiere, siempre teniendo presentes a sus hijos que son lo más importante para la familia y para los padres.

La Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica del Distrito Federal atiende asuntos que afectan a las familias, entre los más frecuentes, asuntos de matrimonios que deciden divorciarse (Divorcio Voluntario), los cuales presentan desequilibrios emocionales y sociales, que repercuten en la dinámica familiar, y que no pueden ser tratados colectivamente, por ello es necesario brindar atención especial a los casos que así lo requieran, y es aquí donde Trabajo Social tiene el deber de intervenir para disminuir en lo posible el daño, buscando el bienestar de los hijos, por lo que se les sugiere llevar un proceso de Mediación con el fin de

⁵ ibidem. Pág. 255

llegar a un Divorcio en los mejores términos, donde los beneficiados sean todos los involucrados incluida la pareja pero principalmente los hijos.

1.2 GENERALIDADES DEL DIVORCIO.

El Código Civil para el Distrito Federal en el Título Quinto Capítulo II Artículo 146 define: “El Matrimonio es la unión libre de un hombre y una mujer para realizar la comunidad de vida, en donde ambos se procuran respeto, igualdad y ayuda mutua con la posibilidad de procrear hijos de manera libre, responsable e informada. Debe celebrarse ante el Juez del Registro Civil y con las formalidades que esta ley exige”⁶

Para la extinción de la institución del Matrimonio surge el Divorcio, dentro del mismo Código Civil en el Capítulo X artículo 266 se menciona: “El Divorcio disuelve el vínculo del matrimonio y deja a los cónyuges en aptitud de contraer otro”⁷

Por lo que en el Distrito Federal existen dos tipos de Divorcio el Voluntario y Necesario. Es Divorcio Voluntario cuando se solicita de común acuerdo por los cónyuges, y se substanciará administrativa o judicialmente según las circunstancias del matrimonio, el voluntario puede ser administrativo o Judicial, el artículo 272 en su primer párrafo del Código Civil dice. “procede el Divorcio administrativo cuando habiendo transcurrido un año o más de la celebración del matrimonio, ambos cónyuges convengan en divorciarse, sean mayores de edad, hayan liquidado la sociedad conyugal de bienes, si están casados bajo ese régimen patrimonial, la cónyuge no esté embarazada, no tengan hijos en común, o teniéndolos sean mayores de edad, y éstos no requieran alimentos o alguno de los cónyuges”⁸

⁶Agenda Civil del DF Editorial ISEF, 2005 pág. 20

⁷Ibidem pág. 34

⁸Ibidem Pág. 35.

En el artículo 273 del mismo Código menciona: Procede el divorcio voluntario por vía judicial cuando los cónyuges que no se encuentren en el caso previsto en el artículo anterior, y por mutuo consentimiento lo soliciten al Juez de lo familiar, en los términos que ordena el Código de Procedimientos Civiles, siempre que haya transcurrido un año o más de celebrado el matrimonio, y acompañen un convenio que deberá contener las siguientes cláusulas:

- I. Designación de la persona que tendrá la guarda y custodia de los hijos menores o incapaces, durante el procedimiento y después de ejecutoriado el divorcio;
- II. El modo de atender las necesidades de los hijos a quien deba darse alimentos, tanto durante el procedimiento, como después de ejecutoriado el divorcio, especificando la forma de pago de la obligación alimentaria, así como la garantía para asegurar su debido cumplimiento;
- III. Designación del Cónyuge al que corresponderá el uso de la morada conyugal, en su caso y de los enseres familiares, durante el procedimiento de divorcio;
- IV. La casa que servirá de habitación a cada cónyuge y a los hijos durante el procedimiento y después de ejecutoriado el divorcio, obligándose ambos a comunicar los cambios de domicilio aún después de decretado el divorcio, si hay menores o incapaces u obligaciones y alimenticias;
- V. La cantidad o porcentaje de pensión alimenticia a favor del cónyuge acreedor, en los términos de la fracción II;
- VI. La manera de administrar los bienes de la sociedad conyugal durante el procedimiento y hasta que se liquide, así como la forma de liquidarla, exhibiendo para ese efecto, en su caso, las capitulaciones matrimoniales, el inventario, avalúo y el proyecto de partición; y

VII. Las modalidades bajo las cuales, el progenitor que no tenga la guarda y custodia, ejercerá el derecho de visitas, respetando los horarios de comidas, descanso y estudio de los hijos⁹.

Es Divorcio Necesario cuando cualquiera de los cónyuges lo reclama ante la autoridad judicial fundada en una o más de las causales a que se refiere el artículo 267 del Código Civil del Distrito Federal.

El Código Civil para el Distrito Federal en su artículo 267 contempla 21 causales de divorcio que a continuación se mencionan:

Artículo 267: Son causales de divorcio:

- I. El Adulterio debidamente probado de uno de los cónyuges;
- II. El hecho de que durante el matrimonio nazca un hijo concebido, antes de la celebración de éste, con persona distinta a su cónyuge, siempre y cuando no se hubiere tenido conocimiento de esta circunstancia;
- III. La propuesta de un cónyuge para prostituir al otro, no sólo cuando él mismo lo haya hecho directamente, sino también cuando se pruebe que ha recibido cualquier remuneración con el objeto expreso de permitir que se tengan relaciones carnales con ella o con él;
- IV. La incitación o la violencia hecha por un cónyuge al otro para cometer algún delito;
- V. La conducta de alguno de los cónyuges con el fin de corromper a los hijos, así como la tolerancia en su corrupción;
- VI. Padecer cualquier enfermedad incurable que sea además contagiosa o hereditaria y la impotencia sexual irreversible, siempre y cuando no tenga su origen en la edad avanzada.
- VII. Padecer trastorno mental incurable, previa declaración de interdicción que se haga respecto al cónyuge enfermo.

⁹ Ibidem Pág.36

- VIII. La separación injustificada de la casa conyugal por más de seis meses.
- IX. La separación de los cónyuges por más de un año, independientemente del motivo que haya originado la separación, la cual podrá ser invocada por cualquiera de ellos;
- X. La declaración de ausencia legalmente hecha, o la de presunción de muerte, en los casos de excepción en que no se necesita para que se haga ésta que proceda la declaración de ausencia;
- XI. La sevicia, las amenazas o las injurias graves de un cónyuge para el otro o para los hijos;
- XII. La negativa injustificada de los cónyuges a cumplir con las obligaciones señaladas en el artículo 164, sin que sea necesario agotar previamente los procedimientos tendentes a su cumplimiento, así como el incumplimiento sin justa causa, por alguno de los cónyuges, de la sentencia ejecutoriada en el caso del artículo 168;

Art. 164. Los cónyuges contribuirán económicamente al sostenimiento del hogar, a su alimentación y a de sus hijos, así como a la educación de éstos, en los términos que la ley establece....

Los Derechos y obligaciones que nacen del matrimonio serán siempre iguales para los cónyuges e independientes de su aportación económica al sostenimiento de hogar.

Art. 168. Los cónyuges tendrán para el hogar autoridad y consideraciones iguales, por lo tanto resolverán de común acuerdo todo lo conducente al manejo del hogar.”¹⁰

- XIII. La acusación calumniosa hecha por un cónyuge contra el otro, por delito que merezca pena mayor de dos años de prisión;

¹⁰ Ibidem pág. 22

- XIV. Haber cometido uno de los cónyuges un delito doloso por el cual haya sido condenado, por sentencia ejecutoriada;
- XV. El alcoholismo o el hábito de juego, cuando amenacen causar la ruina de la familia o constituyan un continuo motivo de desavenencia;
- XVI. Cometer un cónyuge contra la persona o bienes del otro, o de los hijos, un delito doloso, por el cual haya sido condenado por sentencia ejecutoriada;
- XVII. La conducta de violencia familiar cometida o permitida por uno de los cónyuges contra el otro, o hacia los hijos de ambos, o de alguno de ellos. Se entiende por violencia familiar la descrita en este código;
- XVIII. El incumplimiento injustificado de las determinaciones de las autoridades administrativas o judiciales que se hayan ordenado, tendientes a corregir los actos de violencia familiar;
- XIX. El uso no terapéutico de las sustancias ilícitas a que se hace referencia la Ley General de Salud y las lícitas no destinadas a ese uso, que produzcan efectos psicotrópicos, cuando amenacen causar la ruina de la familia o constituyan un continuo motivo de desavenencia;
- XX. El empleo de métodos de fecundación asistida, realizada sin el consentimiento del cónyuge;
- XXI. Impedir uno de los cónyuges al otro, desempeñar una actividad en los términos de lo dispuesto por el artículo 169 de este código.

El artículo 169 que menciona que “Los cónyuges podrán desempeñar cualquier actividad excepto las que dañen la moral de la familia o la estructura de ésta. Cualquiera de ellos podrá oponerse a que el otro desempeñe la actividad de que se trate y el juez de los familiar lo resolverá sobre la oposición”¹¹

La anterior enumeración de las causales de divorcio, es de carácter limitativo; por tanto cada causal es de naturaleza autónoma”¹².

¹¹Ibidem Pág. 22

¹²Ibidem pág.34

Cabe resaltar que por su parte el Código Civil Federal establece 20 causales de Divorcio, no contempla como tales las dos últimas (XX y XXI) que señala el del DF.

Por lo que durante la prestación del servicio social se trabajó con parejas que solicitaron un Divorcio voluntario por vía judicial, con excepción de una pareja que no estaba casada en este caso se trabajó para que se llegara a un acuerdo en cuanto a la guarda y custodia y régimen de visitas, y en los otros casos para que se llegara a un Divorcio en los mejores términos buscando el beneficio de los hijos.

1.2.1 REFERENCIAS ESTADÍSTICAS DEL DIVORCIO EN MÉXICO

“Cifras estimadas señalaban que en 1996 en México había alrededor de 40,000 divorcios y cuatro veces más separaciones o disoluciones de parejas unidas libremente, si se compara esto con los datos del INEGI se estaría hablando de aproximadamente 230,000 familias afectadas por una separación formal o informal, durante 1998.

Según las últimas cifras que reporta el INEGI en su pagina Web, en 1998 hubo en México 704,456 matrimonios y 45,889 divorcios, lo que quiere decir que es un divorcio por cada 15 uniones matrimoniales civiles, en el Distrito Federal estas cifras ascienden a 53,732 matrimonios y 6,806 divorcios respectivamente, es decir, cerca de un divorcio por cada 8 matrimonios.

Con los datos actualizados en el Distrito Federal se puede hablar de casi 28,000 parejas separadas o divorciadas.

Si se compara el total de divorcios que hubo en el país en 1996 (40,000) con el de 1998 (45,889), se puede ver un aumento del 15 %.

Se puede tomar como punto de referencia que en E.U. hay 2,500,000 matrimonios al año y 1.000,000 de divorcios lo que significa que es un divorcio por cada 2.5 matrimonios”¹³.

Dentro de una página de Internet, se encontró un artículo con fecha del 29 de Junio de 2005, escrito por la reportera Carolina Rocha, quien tomo como fuente los Noticieros Televisa y se refiere al Divorcio en el Distrito Federal, mencionando lo siguiente:

“Uno de cada cinco matrimonios en la Ciudad de México termina en un divorcio, el DF es donde hay más divorcios en el país, le sigue el Estado de México, Chihuahua y Nuevo León. El fenómeno se ha acompañado de una modificación en la estructura de los hogares mexicanos.

“Hombres y mujeres muy jóvenes que en un lapso no mayor a cinco años establecen nuevamente relaciones de pareja. De repente tienes muchos adultos alrededor, y tienes dos mamás y dos papás, muchos abuelos y medios hermanos, el panorama familiar se modifica mucho”, esto ultimo afirmó la doctora Lilia Joya, investigadora de Psicología en la UNAM.

Uno de cada 12 menores en México vive con uno de sus papás y en ocasiones pierden el vínculo completamente con uno de los dos.

“Hay más de 200 mil niños en el DF que no le permiten ver a uno de sus dos progenitores y más de un millón y medio a nivel nacional.”, indicó Raúl Menéndez, presidente Asociación de Padres y Madres Separados.

Porque en esta sociedad más propensa al divorcio, los menores, generalmente son el botín de la separación”¹⁴.

¹³ Rodríguez Villa Bertha Mary, Op, Cit. Pág. 27.

¹⁴ www.esmas.com/noticierostelevisa/investigaciones/456481.html

Rescatando datos más actuales del INEGI, “en el año 2000 se registraron 52,358 divorcios, cifra que aumento a 60,641 para el año 2002 y que llego a 64,248”¹⁵, sin lugar a duda los divorcios van en aumento año con año lo que nos dice que no se ha encontrado el método para disminuir o detener este fenómeno que cada vez más afecta a las familias mexicanas, llevándolas a una reestructuración o en algunos casos destrucción de este sistema considerado la base de la sociedad generadora de valores y principios que forman parte importante en la formación de seres humanos. También dentro de estos datos el INEGI maneja que la edad promedio de los divorciantes es, en hombres de 35 a 38 años y en mujeres de 32 a 35 años, esto registrado entre los años 2001-2003, por lo que se considera que se divorcian a una edad joven y llevan a su familia a cambios bruscos que afectan el desarrollo de los hijos principalmente.

1.3 LA MEDIACIÓN COMO ALTERNATIVA EN EL PROCESO DE DIVORCIO

Es importante conocer la definición de Mediación, “Slaikeu afirma que la **Mediación** es un procedimiento a través del cual un tercero ayuda a dos o más partes a encontrar su propia solución a un conflicto.

Moore afirma que la Mediación es la intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable¹⁶”

La **Mediación Familiar** se refiere a la “Posibilidad de resolver los conflictos que surgen entre los miembros de la familia, tratando de mejorar sus relaciones y convivencia”¹⁷

La **Mediación en el Divorcio** “Es una técnica o método voluntario, práctico, privado y confidencial que, con la participación de un tercero neutral, ayuda a las parejas a aceptar su divorcio en un nivel emocional y a asimilar los sentimientos

¹⁵ www.inegi.gob.mx

¹⁶ Tomasso, Antonio Horacio de, “Mediación y Trabajo Social”, Editorial Espacio, Argentina, 1997. pág. 19

¹⁷ *ibidem* Pág. 68

generados por la disolución del matrimonio, al tiempo que los guía para negociar una separación amistosa”¹⁸, también busca fortalecer la relación parental que es la que los unirá hasta que alguno de los dos falte.

Los Modelos de Mediación.

Antonio Horacio de Tomasso en su libro “Mediación y Trabajo Social” menciona los tres modelos de Suares Marinés: Son tres las líneas de pensamiento, que dan lugar a diferentes modelos de mediación:

1. Modelo Tradicional Lineal. (Harvard)

Este modelo se fundamenta en que la comunicación es entendida en sentido lineal, es decir dos individuos se comunican y cada uno expresa su contenido, mientras el otro escucha. Aquí el mediador se transforma en un facilitador de la comunicación.

En este paradigma el conflicto tiene una causa y es el desacuerdo puntualmente. No se tiene en cuenta otras causas que puedan haber llevado a que el conflicto se presente.

En cuanto al contexto no se tiene en cuenta el mismo como factor que incida en el conflicto, como tampoco se toma en cuenta las percepciones del pasado.

El método que aquí se usa es:

- a) El de la aireación del conflicto en el inicio, para evitar que este aparezca en el desarrollo del proceso.
- b) La imparcialidad y la equidistancia del mediador en el sentido de ausencia de valoraciones y en el hecho de no realizar alianzas con ninguna de las partes;
- c) Ir del caos al orden.

Las metas de este modelo son lograr el acuerdo, disminuir las diferencias entre las partes, aumentar las semejanzas. Se considera que si esto se produce el conflicto desaparece.

¹⁸Rodríguez Villa Bertha Mary, Op. Cit. pág. 21.

Se han criticado los acuerdos logrados por este modelo argumentando que lo que se hace es que las partes se comprometan a dejar de hacer algo que estaban haciendo, pero no se produce ningún cambio en la relación, lo que significa que no se realizan modificaciones de las pautas de la interacción.

2. El Modelo Transformativo.

Este modelo parte de las premisas que la comunicación y lo relacional es prioritario. Reafirma la importancia de la autodeterminación o autoafirmación, potenciando su propio protagonismo, pero a su vez haciéndolos cargo y responsables de sus acciones. Se busca que reconozca el coprotagonismo del otro como parte del conflicto.

Las metas de este modelo son:

- a) Modificar la relación de las partes
- b) Lo importante no es resolver el conflicto en particular sino la transformación relacional.

En este sentido este modelo es lo opuesto al tradicional pues aquí se prioriza la transformación de las relaciones.

3. El Modelo circular-narrativo.

Este modelo parte de las premisas que la comunicación sea entendida como un todo en el que participan las partes a través del lenguaje verbal y del gestual; no hay para éste modelo una sola causa, sino una causalidad de tipo circular que permanentemente se retroalimenta.

El método que aquí se usa es:

- a) Aumentar las diferencias, sino permitir las que se manifiesten, pues se considera que las personas llegan a la mediación en una situación de “orden” manteniendo sus posiciones rígidamente.
- b) Construir para cada una de las personas un lugar legítimo dentro de la situación.

- c) Cambiar el significado y construir una historia alternativa, que permita ver el problema desde otro ángulo;
- d) Crear nuevos contextos.

Las metas de este modelo son fomentar la reflexión, cambiar el significado de la propia historia y lograr un acuerdo.¹⁹

Durante la prestación del servicio social se llevó a cabo la Mediación en el Divorcio, y para cada caso se utilizó un modelo diferente, cabe mencionar que uno de los cinco casos con los que se trabajó no fue de Divorcio, ya que la pareja no estaba unida en matrimonio, sin embargo se trabajó de la misma forma que en la Mediación en el Divorcio llegando a un convenio en el que ambas partes estuvieron de acuerdo.

1.3.1 CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN EN EL DIVORCIO

Considerando los aportes de las Licenciadas Bertha Mary Rodríguez Villa y María Teresa Padilla de Trainer, se llegaron a las siguientes características de la Mediación en el Divorcio.

- ❖ Un tercero neutral orienta y apoya a los involucrados para que sean ellos mismos quienes decidan lo que más les conviene, evitando que sea un tercero quien tome la iniciativa para determinar su futuro y el de su familia.
- ❖ El mediador busca el beneficio para toda la familia.
- ❖ Si hay hijos, serán el centro de la mediación, son el motivo para que la pareja reconozca la necesidad de trabajar unida.
- ❖ No es un proceso legal, ni lo sustituye. Solo es una etapa previa para alcanzar un acuerdo.
- ❖ Ofrece a los involucrados de contar con un espacio privado, neutral donde toda la actividad se concentra en resolver su conflicto.
- ❖ No es una terapia, aunque tiene efectos terapéuticos porque atiende asuntos emocionales.

¹⁹ Tomasso, Antonio Horacio de, Op. Cit. Pág. 25-27

- ❖ Replantea la relación entre la pareja que se está separando, para evitar la confrontación.
- ❖ El mediador debe trabajar para que los cónyuges modifiquen la percepción que tienen uno del otro. Que se dejen de verse como enemigos y mejor se vean como dos personas que tienen el mismo problema y que además tienen intereses comunes que conciliar.
- ❖ Facilita la relación posterior, si hay hijos, deberán seguir con el rol de padres y tomar muchas decisiones juntos.
- ❖ Reduce el desgaste emocional y a su vez el económico porque acorta los tiempos.

- ❖ El mediador acuerda con la pareja el número estimado de sesiones y la agenda que van a seguir.
- ❖ Promueve la colaboración y el trabajo en equipo.

Beneficiarios de la Mediación

“Todas las personas, grupos y/o organizaciones que se encuentran “empantanados” en un proceso conflictivo, pueden ser beneficiarios de esta nueva institución.

Dado que la Mediación puede también funcionar separada de los tribunales, en el ámbito privado, los mediadores pueden ser llamados por la comunidad o directamente por las partes.

Cualquier persona, grupo y/o comunidad pueden beneficiarse con su aplicación”.²⁰ En el caso de la Mediación en el Divorcio se benefician ambas partes, pero principalmente a los hijos.

Suares Marinés en forma brillante desarrolla los pros y contras de la mediación es decir sus ventajas y desventajas:

²⁰ Suares, Marinés. *Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Editorial Paidós, Argentina 1996. Pág. 56

Ventajas

✓ **“Produce un sensible alivio a los tribunales**

Esto se debe a que un conjunto enorme de causas, ingresaban a los tribunales, repercutiendo esto en su lentitud y además en la discriminación de “causas públicas” y “causas menores”. Demás está decir que los asuntos de familia o vecindad son considerados por muchos jueces como causas sin importancia, priorizando de ésta forma a las que toman estado público.

✓ **Ahorro de tiempo**

De alguna manera de ésta ventaja se desprende de la anterior, pues sí son causas “menores”, es evidente que “quedan para el final” por lo tanto su resolución en el ámbito de la Justicia, puede llevar varios años.

✓ **Ahorro de dinero**

En la mediación los honorarios se pautan por consulta y no por los capitales en juego, por otra parte se ahorra un 100 % de tasas judiciales. De acuerdo a nuestra experiencia, dentro de la Institución si hay reducción de costos, pero aún 50%, porque si no invierten en un abogado particular, si en transportes, fotocopias, y hasta alimentos, entre otras.

✓ **Se evita que haya ganadores y perdedores**

Esto beneficia las futuras relaciones de las partes.

✓ **Aumenta la creatividad**

Al ser más flexibles se utilizan capacidades alternativas que no se encuentran previstas en el ámbito del sistema judicial formal.

✓ **Aumento del protagonismo**

Esto nos lleva a que inevitablemente se aumente la responsabilidad de las partes.

✓ **Se logran acuerdos de largo plazo**

Se debe al hecho de que las partes reconocen en el acuerdo su propia participación ya que han sido coautores del mismo.

✓ **Se produce una transferencia de aprendizaje**

Al solucionar un conflicto uno adquiere la capacidad de solucionar otros semejantes, debido al proceso de aprendizaje vivido en la anterior experiencia.

Desventajas

✓ **Los discriminados o desposeídos logran peores acuerdos**

Hay estudios realizados donde se sostiene que por ejemplo mujeres han logrado peores acuerdos en la mediación que en el sistema judicial formal; se afirma esto en el sentido de que una mujer en la que su esposo ha ejercido algún tipo de violencia, manifiesta en los encuentros de mediación similares conductas a las habituales y por lo tanto mantiene la misma pauta interaccional que existía con su pareja, lo que significa que si predominaba el temor se manifestará en la mediación.

✓ **Suele confundirse a la mediación con la terapia familiar**

Esto se produce al no estar delimitado el campo, fundamentalmente en los casos de familia. En lo que coinciden ambos es en que se busca el protagonismo de las partes; y difieren en que la mediación busca alcanzar un acuerdo entre las partes.

✓ Entre otras de las desventajas que se enumeran es que muchas veces en la mediación se negocian derechos civiles que deberían ser inalienables, como así también que el sistema judicial se debilita al no contar con antecedentes y jurisprudencia en los problemas que ahora atiende la mediación.

Es notable que la Mediación en el Divorcio tiene más ventajas que desventajas, si la mediación es llevada a cabo por el profesional adecuado que cuente con los conocimientos y habilidades necesarios, estas desventajas pueden eliminarse, llevando el proceso con resultados satisfactorios.”²¹

²¹Tomasso, Antonio Horacio de, Op. Cit. Pág 22-25

Maggiolo ha resumido las cualidades que debe tener un mediador:

- a. Paciencia
- b. Sinceridad
- c. Ingenio
- d. Resistencia
- e. Habilidad de eludir
- f. Astucia
- g. La habilidad de sondeo de personalidad
- h. La confidencialidad y discrecionalidad
- i. Sabiduría
- j. Integridad e Imparcialidad
- k. Conocimientos básicos y creencia en el proceso de negociación colectiva
- l. Humildad
- m. Empatía
- n. Seriedad, saber escuchar y atención²²

“La American Arbitration Association, s.f., manifiesta que el mediador puede asumir diferentes roles y funciones para ayudar a las partes a resolver las disputas, las cuales son:

- ❖ Inaugura los canales de comunicación que promueven o hacen más eficaz la comunicación.
- ❖ Es quien legitima y ayuda a todas las partes a reconocer los derechos de otros a participar en las negociaciones.
- ❖ Es el facilitador del proceso que suministra un procedimiento y a menudo preside formalmente la sesión de negociación.
- ❖ Es el instructor que educa a los negociadores novicios, inexpertos o sin preparación, formándolos en el procedimiento de negociación.
- ❖ Es el explorador de los problemas que permite que las personas en disputa examinen el conflicto desde diferentes puntos de vista, ayuden a definir

²² ibidem. Pág.110

cuestiones e intereses fundamentales y busquen cuestiones mutuamente satisfactorias.

- ❖ Es el agente de la realidad que ayuda a organizar una resolución razonable y viable, y cuestiona y se opone a las partes que afirman metas extremas o poco realistas.
- ❖ Es la víctima propiciatoria que puede asumir parte de la responsabilidad o la culpa por una decisión impopular que las partes de todos modos estarían dispuestas a aceptar. Esto les permite mantener su integridad y cuando tal cosa es apropiada, obtener apoyo de sus propias bases.
- ❖ Es el líder que toma la iniciativa de impulsar las negociaciones mediante sugerencias de procedimiento y a veces de carácter sustancial. Este componente se refiere a la mediación como proceso voluntario.”²³

“El Trabajador Social mediador es aquel profesional que conoce y aplica un conjunto de técnicas científicas, que le permiten abordar y encontrar soluciones a una disputa particular”²⁴.

“La Licenciatura en Trabajo Social es la profesión que se acerca más al perfil básico recomendado para ejercer la Mediación Familiar porque su plan de estudios delinea la formación transdisciplinaria que permite la comprensión del entramado social en el que se desarrollan los individuos, familias, grupos y comunidades, además, le brinda los elementos prácticos para intervenir en la solución de los problemas que los afectan en su vida cotidiana”²⁵

Definitivamente la Mediación es un método que puede ayudar a las familias Mexicanas, no solo para Divorciarse más rápido, también en un momento dado para salvar las relaciones y con ellas a la familia, con lo que se podría disminuir así el porcentaje de parejas Divorciadas, buscando ese aumento en porcentaje pero de familias que lograron mantener y redefinir su situación, en este caso la

²³ ibidem Pág. 35-37

²⁴ ibidem Pág. 22.

²⁵ Rodríguez Villa Bertha Mary, Op. Cit. Pág. 147

Mediación en el Divorcio, logró que se llegara a un buen término entre las partes beneficiando a los hijos, para ello es importante el manejo de técnicas que permitan sensibilizar a los involucrados.

Durante la práctica se combinaron la Mediación familiar y la Mediación en el Divorcio, ya que se trabajo con parejas que formaron una familia y que buscaban el Divorcio voluntario.

La Defensoría de Oficio tiene como programa piloto “La Mediación”, por tanto solo dos Licenciados en Trabajo Social son quienes conocen y la aplican por lo que capacitaron a los pasantes, buscando que en un futuro se incluya ésta actividad como una de las principales y más importantes que puede o deben en un momento dado realizar los Licenciados en Trabajo Social que están adscritos a la Institución.

Es de suma importancia afirmar que los Licenciados en Trabajo Social cuentan con los conocimientos y habilidades necesarias para el manejo de la Mediación, por su perfil profesional coincide con las características que debe tener un mediador.

CAPÍTULO II

DEFENSORIA DE OFICIO Y ORIENTACIÓN JURÍDICA DEL DISTRITO FEDERAL

2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Una vez que se expidió el Código Penal de 1871, la necesidad inmediata consistió en la creación de su medio de aplicación, **el Código de Procedimientos Penales de 1880**, en el cual se consagran algunos derechos para el procesado como el de Defensa y las obligaciones como la reparación del daño.

El 6 de junio de 1894 entró en vigor un nuevo **Código de Procedimientos Penales**, el cual en su estructura no difiere mucho del anterior, lo que si merece mención es que trató de equilibrar la situación entre el Ministerio Público y la defensa, ya que el código anterior permitía al defensor modificar libremente sus conclusiones, en cambio el Ministerio Público estaba obligado a presentarlas desde que la instrucción estaba concluida creando desventaja para el ministerio Público. Su mayor acierto es el de señalar al Ministerio Público como órgano único encargado de la persecución de delitos, y se otorgan mayores derechos tanto al acusado como al defensor²⁶.

“Mediante decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de septiembre de 1903, el presidente Porfirio Díaz expide la Ley de Defensoría de Oficio Común para el Distrito y territorios Federales. Dicha legislación contemplaba la existencia de quince defensores de oficio para la ciudad de México y los partidos judiciales de Tacubaya, Xochimilco y Tlalpan, así como tres para cada uno de los territorios federales de Baja California, Tepic y Quintana Roo. De conformidad con dicho ordenamiento, la defensoría pública dependía de la Secretaría de Justicia, la cual podía nombrar y remover libremente a los litigantes. Atendían solo asuntos del orden penal.

Para recibir el nombramiento de defensor de oficio, se requería ser ciudadano mexicano en ejercicio de sus derechos y abogado con título

²⁶ Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, Programa de Capacitación de la Dirección de Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica, Editado por el Instituto de Formación Profesional, Coordinación Académica, 2001. Pág 17

profesional. La administración de la defensoría se encontraba asignada a un director o jefe de defensores quien, además de los requisitos antes señalados, debía contar con treinta años de edad y cinco años de ejercicio profesional. Éste ordenamiento, que también contemplaba las causales de responsabilidad de los defensores, tuvo una aplicación limitada debido al estallido del conflicto revolucionario de 1910”²⁷.

“El **Código Penal** de 1929, hace mención a un nuevo concepto, “la responsabilidad social” que sustituye a la responsabilidad moral, suprime la pena de la muerte, la multa se basa en la utilidad diaria del delincuente, aunque por sus deficiencias se determinó la formación de una comisión para que elaborara el código de 1931.

El Reglamento para el servicio de Justicia Militar constaba de 15 artículos y comenzó a regir el 17 de septiembre de 1931, derogando el Código de Organización de Competencia y de Procedimiento en materia penal para el Distrito y Territorios Federales de 1929, señalaba que el defensor dentro de la audiencia debe guardar compostura, ya que si no guarda orden o injuriase u ofendiera a alguna persona se le apercibirá y en caso de reincidir se le expulsará de la audiencia y de inmediato se le presentará al inculcado lista de defensores para que se nombre un sustituto, menciona el hecho de que en todas las audiencias el acusado podría defenderse por sí mismo o por la persona que el mismo haya nombrado, aún cuando el nombramiento del defensor no excluye el defenderse por sí mismo.

En 1934 el **Código de justicia militar** en su título Cuarto del libro Primero en su artículo 50, menciona “La organización del cuerpo de Defensores de Oficio”, en el artículo 61, indica que el servicio de dichos defensores no se limitará a los tribunales militares sino que se extenderá al fuero común y federal y el servicio dependerá del Supremo Tribunal Militar, dicho consejo señala los requisitos para

²⁷ <http://www.consejeria.df.gob.mx/defensoria/index.html>

ser Defensor de Oficio, señalando sus obligaciones indica el procedimiento a seguir en la declaración preparatoria y el nombramiento de defensor”²⁸

“Durante el periodo presidencial de Lázaro Cárdenas del Río, se expidió el 7 de mayo de 1940 el **Reglamento de la Defensoría de Oficio del Fuero Común en el Distrito Federal**, mismo que fuera publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de junio de ese año.

A través del referido Reglamento se crea el Cuerpo de Defensores de Oficio del Fuero Común, extendiendo las funciones de defensa pública al ramo civil. La dirección del cuerpo de defensores se encontraba encomendada a un Jefe de Defensores, siendo nombrado dicho funcionario por el titular del Departamento del Distrito Federal.

Gracias a este ordenamiento se establece por primera vez la obligación de llevar libros de registro y rendir informes periódicos, así como también causales para que los defensores de oficio pudieran excusarse de conocer de un determinado asunto.

Sin embargo, el referido reglamento dejaba de señalar requisitos de ingreso para los litigantes públicos”²⁹.

“Durante el período presidencial del Lic. Miguel de la Madrid Hurtado, se expidió la **Ley de Defensoría de Oficio en el Fuero Común para el Distrito Federal**, la cual consta de 38 artículos y seis capítulos. Se publicó el día 9 de diciembre de 1987 en el Diario Oficial de la Federación”³⁰.

No fue sino hasta el 9 de diciembre de 1987 cuando se publicara un nuevo marco jurídico para Defensoría de Oficio del Distrito Federal: la Ley de la Defensoría de Oficio del Fuero Común en el Distrito Federal. Por acuerdo

²⁸ Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, Op. Cit. p. 18

²⁹ www.consejeria.df.gob.mx

³⁰ www.consejeria.df.gob.mx

Presidencial, se crea la Subdirección Civil de la Defensoría de Oficio, siendo su primordial función, otorgar asesoría y patrocinio a las personas de escasos recursos, que presenten problemas Jurídicos en materia Familiar, Civil y de Arrendamiento Inmobiliario, ya que cuando inicia la Defensoría de oficio se proporcionaba defensa legal solo en materia penal.

Esta regulación propondría por primera vez la creación de un área de Trabajo Social, cuyas funciones se reducirían a tramitar fianzas de interés social, atender la problemática de los internos en reclusorios en sus aspectos social, familiar, laboral y cultural, promoviendo la excarcelación de sentenciados.

De igual forma, se ordenaba la elaboración de un Programa Anual de Capacitación y la categoría de trabajadores de confianza a los defensores de oficio, dejando con esto de ser personal sindicalizado, disposición que, lamentablemente, no tendría efectos en la práctica hasta después de varios años. La administración de la Defensoría correría a cargo de un Director de Servicios Jurídicos, Penales y Civiles.

A fin de lograr una mejor aplicación de la ley antes mencionada, el 18 de agosto de 1988 fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el Reglamento de la Ley de la Defensoría de Oficio del Fuero Común, el cual establece la celebración de concursos de oposición para acceder a las plazas de defensores de oficio, la realización de estudios socioeconómicos a los solicitantes de los servicios, causas de negación y retiro del servicio, la expedición de fianzas de interés social y la supervisión de los asuntos asignados a los defensores públicos.

Por un acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de abril de 1989, el Jefe del Departamento del Distrito Federal creó el **Sistema de Defensoría de Oficio del Distrito Federal**, el cual estaba integrado por la Coordinación General Jurídica, la Dirección General de Servicios Legales y todas aquellas Instituciones públicas, sociales y privadas que voluntariamente participaban en el cumplimiento de los objetivos del sistema.

El sistema tenía a su cargo formular los lineamientos técnicos de la Defensoría, planear y programar el desempeño de la Institución, establecer mecanismos de colaboración, organizar cursos de especialización, gestionar el otorgamiento de becas y aplicar los exámenes de oposición a los aspirantes a defensor público. Para coadyuvar en la realización de las acciones encomendadas al sistema, se creó un Comité Asesor, mismo que se conformaba por representantes de la Asamblea de Representantes, del Tribunal Superior de Justicia, de la Procuraduría General de Justicia, del Colegio de Notarios, de la Procuraduría de la Defensa del menor y la familia, de una organización de abogados y de una Institución de educación superior.

El 30 de abril de 1997, la Asamblea Legislativa expide la **Ley de la Defensoría de Oficio del Distrito Federal**. Esta ley recoge buena parte del contenido de la Ley anterior, pero crea un Consejo de Colaboración que asume las funciones del Comité Asesor, pero no su misma integración. Asimismo, establece nuevas reglas para la selección de personal y la supervisión de expedientes.

También previene la existencia de un cuerpo de peritos y establece prohibiciones para los servidores adscritos a la defensoría de oficio, detallando las funciones de cada defensor, dependiendo de sus lugares de adscripción. Por primera vez se establece la obligación de proporcionar asesoría a los responsables de la comisión de infracciones cívicas.

El 28 de abril de 2000, la Asamblea Legislativa aprueba reformas a la Ley de la materia, estableciendo nuevas condiciones salariales a favor de los defensores y cambiando la denominación de algunas autoridades de aplicar la legislación³¹.

³¹ www.consejeria.df.gob.mx

2.2 GENERALIDADES DE LA DEFENSORÍA DE OFICIO Y ORIENTACIÓN JURÍDICA DEL DISTRITO FEDERAL

“La Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica del Gobierno del Distrito Federal es una Dirección de Área dependiente de la Consejería Jurídica y de Servicios Legales del Gobierno del Distrito Federal, adscrita a la Dirección General de Servicios Legales.

La Defensoría de Oficio del Distrito Federal es una institución que nace por decreto presidencial del 12 de septiembre de 1903, y tiene por objeto salvaguardar las garantías individuales y procesales de los habitantes de esta ciudad, procurando la debida defensa del patrimonio, la familia y la libertad de los gobernados”³²

Servicio que proporciona

La Defensoría de Oficio, es una Institución que tiene la finalidad de proporcionar obligatoria y gratuitamente los servicios de asistencia jurídica consistente en la Defensa, Patrocinio y Asesoría a las personas inculpadas en un proceso penal, demandadas o que demanden un juicio civil, que sean de escasos recursos económicos y no estén en posibilidad de cubrir los gastos de un abogado particular.

El patrocinio legal, consiste en brindar una defensa adecuada para el ejercicio de las garantías individuales, a todos aquellos ciudadanos que no cuenten con recursos para contratar los servicios de un abogado particular, y asesoría jurídica en materia penal, civil, familiar, de arrendamiento inmobiliario y Justicia Cívica será proporcionado a todo aquel que así lo solicite

La asesoría, es obligatoria y gratuita, para obtener el servicio de patrocinio que brinda la Defensoría de Oficio en el área civil; familiar y de arrendamiento inmobiliario, el solicitante tiene que cubrir algunos requisitos que establece el

³² www.consejeria.df.gob.mx

artículo 11, Capítulo III de La Ley de Defensoría de Oficio del Distrito Federal la cual dice “En materia civil familiar y del arrendamiento inmobiliario el servicio será proporcionado en los casos en que, con base en el estudio socioeconómico que se practique para el efecto, la Dirección General determine que el solicitante carece de los recursos económicos necesarios para retribuir a un defensor particular”³³ tomando como base el artículo 12 del Capítulo II del Reglamento de la Ley de Defensoría de Oficio del Fuero Común del Distrito Federal que a la letra dice: “no se proporcionará el servicio de defensoría de oficio en materia civil, familiar o de arrendamiento inmobiliario a los solicitantes cuyos ingresos mensuales sean superiores a los 121 días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal”. En el año 2005 el salario mínimo era de \$46.80 equivalente a \$5,662.80, con el incremento en el salario mínimo del 4% actualmente (2006) el salario mínimo es de \$48.67 equivalente a \$5889, el Trabajador Social por medio de la aplicación de un estudio socioeconómico emite un dictamen de proporcionar o No el servicio, pudiendo realizar una visita domiciliaria para corroborar la situación social y económica del solicitante, con el visto bueno de la Jefa de la Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría.

En materia penal la defensa será proporcionada al acusado en los términos que dispone el artículo 20, fracción IX y penúltimo Párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, es decir el servicio se proporcionará a toda persona que lo solicite (a petición de parte), que en calidad de probables responsables de la comisión de un delito (delito del Fuero Común) no cuentan con un abogado particular.

³³Ley de Defensoría de Oficio del Distrito Federal, Editado por el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, con autorización del Consejo de la Judicatura del Distrito Federal impreso en los Talleres Trazo Binario S.A. de C.V. México, 2004. p 6

MISIÓN: Como Institución Jurídica-Social, es la de otorgar una defensa adecuada a las personas que soliciten el servicio de esta Institución en sus diferentes áreas, como: el área penal, civil, familiar y de arrendamiento inmobiliario, garantizando así su acceso a la justicia.

VISIÓN: Regirse bajo el principio rector de una defensa con profesionalismo y honestidad, lo que permitirá coadyuvar al establecimiento de un Gobierno democrático, incluyente y respetuoso de los derechos de los más necesitados.

FILOSOFÍA: Brindar una mayor atención al público, así como la de proporcionar una defensa adecuada a sus intereses por sobre todas las cosas, esto con el fin de transformar la visión que se tiene de la Institución.

VALORES: Se basan en la ética profesional, en donde los profesionales asumen con compromiso y honestidad, empatía y valor, para enfrentarse a las diferentes situaciones que se presentan en dicha Institución.

2.2.1 MARCO LEGAL

La Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos, es la norma suprema que regula la vida jurídica de nuestro país y que contiene las decisiones políticas esenciales en cuanto a su forma de gobierno, a los poderes del Estado, a los órganos del mismo, así como la competencia de dichos órganos y los derechos fundamentales del individuo.

La Defensoría de Oficio del Gobierno del Distrito Federal se crea para prestar un servicio en apoyo a la garantía establecida en el artículo 20, apartado A, fracción IX de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que dice:

Art. 20 Constitucional

“En todo proceso de orden penal, el inculpado, la víctima o el ofendido, tendrán las siguientes garantías:

- a) Del inculpado...

IX. Desde el inicio de su proceso será informado de los derechos que en su favor consigna a esta Constitución y tendrá derecho a una defensa adecuada, por sí, por abogado, o persona de su confianza. Si no quiere o no puede nombrar defensor, después de haber sido requerido para hacerlo, el juez le designará un defensor de oficio. También tendrá derecho a que su defensor comparezca en todos los actos de su proceso y éste tendrá la obligación de hacerlo cuantas veces se le requiera³⁴. El estado para estos casos contempla la creación de la institución de la Defensoría de Oficio.

Ley de la Defensoría de Oficio del Distrito Federal

“El funcionamiento y sustento jurídico de la Defensoría de Oficio del Gobierno del Distrito Federal se encuentra en la Ley y su respectivo Reglamento de la Defensoría de Oficio para el Distrito Federal la Ley fue publicada el de diciembre de 1987 en el Diario Oficial de la Federación.

En su primer capítulo indica cuatro objetivos principales, el primero el regular la Defensoría de Oficio, cuyo principal objetivo será el Proporcionar obligatoria y gratuitamente los servicios de asesoría, patrocinio o defensa en materia civil, Penal, familiar y en arrendamiento inmobiliario. El segundo establece las bases para la organización de la defensa de oficio; el tercer objetivo consiste en determinar las funciones, obligaciones y responsabilidades de los defensores de oficio en el fuero común. El cuarto, tiene como principal función fijar las normas, requisitos, y condiciones para la selección, ingreso, adscripción, capacitación y excusas de los defensores de oficio.

El Segundo capítulo señala la organización de la Defensoría de Oficio. En el tercer capítulo se encuentran los requisitos de ingreso y obligaciones, la adscripción y capacitación del personal.

³⁴ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Editorial Sista, México 2005. p. 9

El cuarto capítulo se refiere a los libros de la Defensoría de Oficio. El capítulo quinto menciona los motivos que puede tener el defensor para excusarse de aceptar y continuar con la defensa de un acusado. Finalmente el sexto capítulo enuncia las responsabilidades de los defensores de oficio.

Reglamento de la Ley de la Defensoría de Oficio del Fuero Común en el DF

Este ordenamiento consta de 44 artículos, que están divididos en siete capítulos y regula a la Defensoría de Oficio, coordina las actividades del Director General de Servicios Legales del Gobierno del Distrito Federal; del Coordinador Jurídico del mismo y marca las atribuciones de cada uno, así como también señala la función del jefe de Defensores, los Defensores de Oficio y los Trabajadores Sociales”³⁵.

La Ley **Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal** en su artículo 39 menciona: "Los órganos de gobierno de las entidades estarán a cargo de la administración de los organismos descentralizados, de las empresas de participación estatal mayoritaria, así como, en su caso, los comités técnicos de los fideicomisos públicos, y deberán estar integrados mayoritariamente por servidores públicos del gobierno del distrito federal, sin que en ningún caso existan regimenes especiales de voto que afecten la capacidad de decisión de dichos servidores públicos”³⁶

En el **Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal** en su Artículo 116 fracciones XIII, XIV y XV mencionan:

Artículo 116. Corresponde a la Dirección General de Servicios Legales

XIII. Tramitar los indultos que se concedan, cuando se trate de delitos del orden común

³⁵idem
³⁶ <http://info4.juridicas.unam.mx/juslab/leylab/145/>

- XIV. Llevar y autorizar los libros y otros mecanismos de registro que se implementen en la defensoría de oficio, incluyendo sistemas computarizados;
- XV. Dirigir, organizar, y llevar a cabo el control y supervisión de la Defensoría de Oficio del Distrito Federal, de conformidad con la Ley de la materia, así como prestar los servicios de defensa, orientación y asistencia jurídica gratuitos;³⁷

La Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal y el Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal hace mención de lo que corresponde a la Dirección de Servicios Legales de la cual depende la Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica.

2.3 UNIDAD DEPARTAMENTAL DE ORIENTACIÓN Y APOYO A LA DEFENSORÍA

Esta Unidad Departamental tiene como objeto brindar apoyo técnico especializado a la Defensoría de Oficio a fin de coadyuvar para que ésta presente una defensa íntegra a la Ciudadanía, esto lo lleva a cabo con Peritos y Trabajadores Sociales.

La Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría (UDOAD) ayuda al Defensor de Oficio a brindar una mejor atención a los usuarios, a través de un apoyo profesional; con personal capacitado para el desarrollo de sus funciones, cuenta con peritos para la realización de dictámenes, en algunas de las materias que se requieren en los de Juzgados penales, de paz penal, familiar, civiles y arrendamiento. También tiene a su cargo Trabajadores Sociales, quienes intervienen profesionalmente en los asuntos de las distintas áreas, realiza dictámenes para otorgar el servicio en el área civil, familiar y arrendamiento, en

³⁷ <http://www.df.gob.mx/leyes/normatividad.html?materia=1&apartado=2&disp=90>

materia penal apoya a procesados y familiares de éstos proporcionándoles orientación, información acerca de su situación jurídica y apoyando al defensor en el proceso penal para el beneficio de éstos, con la finalidad de dar respuesta a las necesidades de la población atendida, siendo el objetivo común el tratar de lograr una equidad social, haciendo responsables a los usuarios de su compromiso con la Institución así como con ellos mismos y sus respectivas familias.

Funciones de la Unidad

- Supervisa que la atención al público se desarrolle con eficiencia y cortesía.
- Vigila que se apliquen correctamente los estudios socioeconómicos por medio de los Trabajadores Sociales para que los procesados puedan obtener su libertad provisional, mediante el otorgamiento de las Fianzas de Interés Social, cuando cumplan con los requisitos para el caso.
- Vigila que se apliquen correctamente los estudios socioeconómicos con relación a las áreas de Trabajo Social, civil, familiar de arrendamiento inmobiliario y del registro civil a fin de que la ciudadanía de escasos recursos económicos puedan obtener una defensa adecuada.
- Procura que los dictámenes periciales solicitados por los Defensores de oficio, se presenten oportunamente.
- Promueve las excarcelaciones de sentenciados en coordinación con las Instituciones correspondientes.
- Coordina las labores con las demás Unidades Departamentales para el cumplimiento de las funciones que se describen en los puntos anteriores.
- Registra los oficios recibidos en la Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría.

Relación interdisciplinaria

La Unidad tiene contacto con todas las áreas, tanto Trabajadores Sociales como Peritos trabajan en colaboración de los defensores del área familiar, civil, arrendamiento, y penal (reclusorios, penitenciaria, salas penales) y en la Dirección de la Defensoría. Por lo que trata de llevar una relación cordial y organizada entre

los profesionistas, con el fin de ofrecer un servicio de calidad, desafortunadamente no se ha logrado, ya que los defensores no conocen todas las funciones de Trabajo Social, también influye la falta de comunicación entre Trabajadores Sociales y Peritos con los defensores.

Relación con otras Instituciones

Esta Unidad tiene relación de manera informal con algunas instituciones, por la misma necesidad del servicio, faltando que se realicen convenios de colaboración para que dicha relación sea formal y se pueda canalizar a las personas que así lo requieran de manera rápida y eficaz. Las Instituciones con las que se tiene relación son: el Tribunal Superior de Justicia a través del Centro de Justicia Alternativa para canalizar Mediación familiar.

Control de gestión

Se ha buscado el contacto y relación con Instituciones educativas para gestionar la incorporación de pasantes en las carreras de Derecho, Trabajo Social, Informática y Secretarial; además de la impartición de cursos de actualización para el personal. A través de la asistencia a las ferias de servicio social se ha logrado la incorporación de varios pasantes en su mayoría de Derecho, pero también de algunos de Trabajo Social y Secretarial.

Organización

La Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría cuenta con:

La jefa de Unidad

17 Peritos

36 Trabajadores Sociales

1 Persona Administrativa

Prestadores de servicio social

Misión: Proporcionar apoyo técnico especializado para la adecuada defensa de los patrocinados de la Defensoría de Oficio, los cuales son de escasos recursos económicos, esto a través de Trabajadores Sociales y Peritos en diversas materias ya sea en área penal, familiar, civil y arrendamiento inmobiliario.

Visión: Lograr un servicio de calidad, llegando a ser reconocida tanto por los defensores de oficio como por los solicitantes del servicio, por la debida atención a sus requerimientos; esto se intentará lograr para diciembre de 2006, siempre y cuando se cuente con el apoyo necesario por parte de esta Institución.

Análisis FODA

Análisis interno

Fortalezas: Esta Unidad cuenta con personal capacitado para el desarrollo de sus funciones, además de tener la experiencia para realizar las actividades requeridas por la Defensoría de Oficio, con la disposición de acrecentar las mismas para mejorar el servicio de esta Institución.

Debilidades: La antigüedad razonable laborando en la Institución, como en un mismo lugar de adscripción, provoca “conformismo” e “insensibilización” para la atención al público usuario. La falta de Recursos humanos, materiales y financieros.

Análisis externo

Oportunidades: La celebración de convenios con otras Instituciones, que permitan acciones que puedan utilizarse para cumplir con la misión de la Unidad (capacitación y canalizaciones).

Amenazas: Términos que manejan los jueces para la aceptación de cargo por parte de los peritos, ya que la carga de trabajo les impide hacerlo en tiempo y forma, además de que algunos juzgados dan de 24 horas a tres días para la protesta y aceptación del cargo.

2.3.1 EL TRABAJO SOCIAL EN LA UNIDAD DEPARTAMENTAL DE ORIENTACIÓN Y APOYO A LA DEFENSORÍA

Los Trabajadores Sociales y Peritos de la Defensoría de Oficio se encuentran adscritos en la Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría (U.D.O.A.D.).

El personal de Trabajo Social está distribuido en dos áreas: penal y civil; en el área penal se localizan en los Reclusorios Preventivos en el Distrito Federal y en la Penitenciaria, Centro de Readaptación Social Varonil (CERESOVA) y Centro femenino de Readaptación Social estos tres últimos de Santa Martha Acatitla, en el área civil la cual se divide en familiar y arrendamiento inmobiliario se ubican en el Tribunal superior de Justicia del Distrito Federal. La Defensoría de Oficio cuenta con espacios e instalaciones para que los defensores de oficio y Trabajadores Sociales puedan atender a los solicitantes y brindar el servicio en forma adecuada.

Las políticas para los Trabajadores Sociales son:

- Respetar los lineamientos y normas marcadas por las autoridades de la Dirección de la Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica.
- No relacionarse en forma personal con los solicitantes del servicio que proporciona Trabajo Social.
- Trabajar únicamente en el área de Trabajo Social.

Funciones de los Trabajadores Sociales

La Ley de Defensoría de Oficio en su artículo 47 Capítulo XI Menciona “Los Trabajadores Sociales tendrán las funciones y obligaciones siguientes:

- I. Elaborar el informe socioeconómico a que se refiere esta ley.
- II. Promover la excarcelación de sentenciados en coordinación con las instituciones correspondientes.
- III. Tramitar, cuando proceda, las fianzas de interés social a que se refiere esta ley.

- IV. Intervenir ante diversas instancias públicas y privadas que pueden atender las necesidades de los defensos;
- V. Llevar un libro de registro de sus actividades; y
- VI. Las demás que les señalen sus superiores jerárquicos.”³⁸

Las funciones y obligaciones antes mencionadas son las que señala la Ley sin embargo, tienen las mismas funciones y obligaciones que los Defensores de Oficio y adicionales de suma importancia como se detallan en el siguiente cuadro por área.

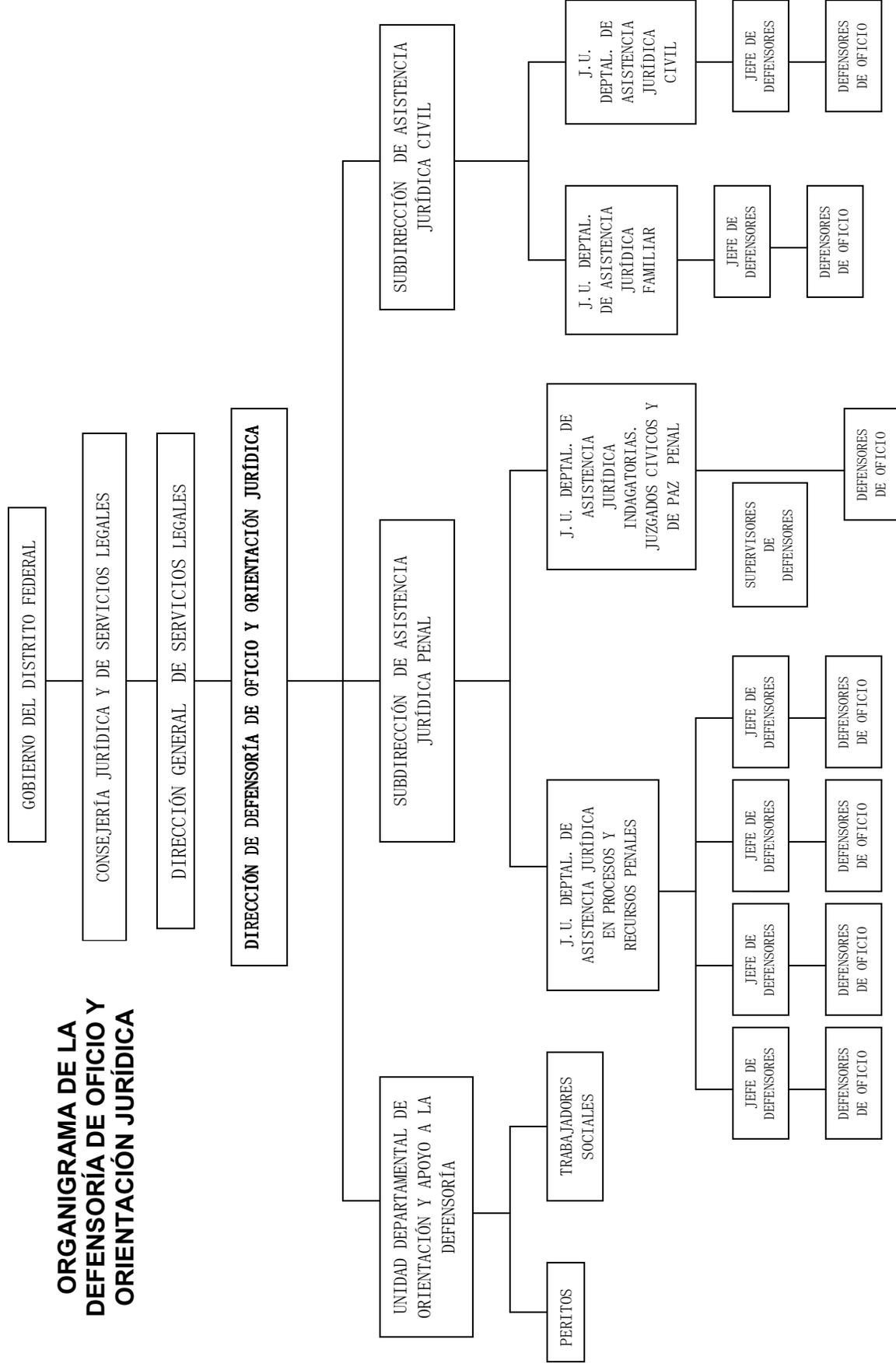
Distribución y Funciones por área		
Civil y Arrendamiento Inmobiliario	Familiar	Penal
Atención a Solicitantes Aplicación de Estudio socioeconómico Visitas Domiciliarias Canalizaciones	Atención a Solicitantes Aplicación de Estudio socioeconómico Visitas Domiciliarias Canalizaciones Orientaciones Familiares Mediación o Estudio de Caso	Atender la remesa Captar internos con derecho a Libertad Aplicación de Estudio de insolvencia Económica Visitas Domiciliarias Canalizaciones Estudio de Caso Realizar trámites de libertad anticipada y externación Atender todas las Solicitudes por Oficio en el tiempo señalado

Se puede concluir que la Defensoría de Oficio es una Institución asistencialista cuya población atendida son personas de bajos recursos, por lo que

³⁸ Ley de Defensoría de Oficio del Distrito Federal, op. cit., pág 24

la función del Trabajador Social es fundamental para dictaminar si se proporciona o No el servicio en el área civil (familiar y arrendamiento). Con respecto al área Penal brinda atención a las necesidades de una población específica y cerrada, además de orientar a los familiares con relación al interno. El Trabajador Social por su perfil profesional cuenta con los conocimientos y habilidades necesarios para intervenir y darle un enfoque social a la situación jurídica de alguna persona, ya que no solo es afectado un miembro sino la familia entera.

ORGANIGRAMA DE LA DEFENSORÍA DE OFICIO Y ORIENTACIÓN JURÍDICA



CAPÍTULO III

LINEAMIENTOS TEÓRICOS REFERENCIALES APLICADOS A LA ASISTENCIA JURÍDICA EN EL ÁREA FAMILIAR

3.1 EL ESTRUCTURAL FUNCIONALISMO COMO REFERENTE TEÓRICO APLICADO DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL

La Defensoría de oficio como parte de una estructura social tiene elementos que la conforman para que pueda cumplir satisfactoriamente su función y dar respuesta a una necesidad social, como ejemplo, el personal que labora en ella, cada profesionista como los abogados, psicólogos, secretarias Trabajadores Sociales y Peritos debe de cumplir con las funciones profesionales que le son asignadas para que la institución cumpla con su función en la administración pública y satisfacer las necesidades sociales que presenta la población del Distrito Federal.

El Licenciado en Trabajo Social tiene funciones profesionales que están establecidas en la ley de Defensoría de Oficio y otras adicionales por la institución, por su formación profesional tiene una perspectiva más general de la situación del usuario o interno, ya que no solo se enfoca a su situación jurídica sino que considera e interpreta la situación social en la que esta inserta la persona.

La Defensoría de Oficio presenta un alto número de asuntos de divorcio en sus dos modalidades necesario y voluntario a los involucrados se les propone el proceso de mediación en el divorcio, ya que la familia se considera como un sistema y para que ésta sea funcional cada integrante debe cumplir con su función, cuando la pareja decide divorciarse, la armonía familiar es afectada, esta situación afecta no solo la dinámica familiar, sino en el estado de ánimo de las parejas por lo que tiene repercusiones en el ámbito laboral, afecta principalmente a los hijos, provocando bajo rendimiento escolar, baja autoestima.

El Funcionalismo es una corriente filosófica que tiende a dar explicaciones funcionalistas, esto es, basadas en mostrar la función que ejercen los hechos y fenómenos, o cómo funcionan estos, en términos generalmente de relaciones de causa y efecto. “En sociología el funcionalismo explica las Instituciones Sociales mostrando las funciones que realizan; las funciones son aquí las consecuencias

que se siguen de tales instituciones. Se considera que la sociedad está formada por un conjunto de sistemas sociales, que se estudian en términos de relaciones de una parte con otra de la sociedad o con toda la sociedad.”³⁹ Esta corriente plantea que la vida social es un sistema de funciones.

“Emilio Durkheim utiliza el término *Función* en el sentido analógico del funcionamiento de un organismo biológico, definiéndolo como la satisfacción de una necesidad lo que implica que tanto un sistema social como un organismo, tienen ciertas necesidades a cuya satisfacción deben tender para guardar el orden y la armonía general”.⁴⁰

Así pues como en un organismo un sistema social tiene necesidades y funciones asignadas para la vida social, la función económica, la familiar, la política, la religiosa, la cultural, la biológica etc. La idea general de la corriente es la que intenta establecer un concepto general de la sociedad; a partir de la explicación de las interacciones sociales, la relaciones entre los individuos, en función del sistema social, en la cual ellos, practican una tarea, una función con el fin de mantener una armonía y un equilibrio.

“El estructuralismo consiste, en considerar cualquier realidad humana (una lengua, una institución, una obra literaria, etc.) como una totalidad estructurada y significativa, articulada en relaciones estables y regidas por unas leyes internas que hay que buscar en su estructura profunda”⁴¹.

El pensamiento de Durkheim perdura y lo retoma el antropólogo B. Malinowski Radcliffe Brown un antropólogo inglés que exponen otro concepto en el que enmarca el término Función con el de estructura social y la complementa como Estructural Funcionalismo es decir la vida social de la comunidad se define

³⁹ Diccionario de filosofía en CD-ROM. Copyright © 1996. Empresa Editorial Herder S.A., Barcelona.

⁴⁰ Meave Etna “Construcción Teórica: trabajo Social y Sistematización, Etme Ediciones, México, 1995, p 22

⁴¹ Diccionario de filosofía en CD-ROM Op. Cit.

como el funcionamiento de la estructura social, cuyos principales representantes son T. Parsons y R.K. Merton

La Estructura Funcional es una organización de la totalidad en la que se vinculan los elementos sociales que la componen las cuales cumplen distintas funciones para controlar y cumplir con la satisfacción de las necesidades sociales, y solo se mantiene cuando hay disposición para cumplir la función que desempeña cada uno. La continuidad estructural es la armonía general, el orden social.

La estructura social sobrevive en un estado de equilibrio relativo, el cual puede ser alterado si se produce una desorganización en el sistema, para evitar la alteración, el sistema mismo desarrolla diversos mecanismos a mantener equilibrio por medio de la integración de los elementos, cuidando que sus funciones sean complementarias dentro del status y del rol que corresponde a cada actor.

De esta manera, la Dirección de Defensoría de Oficio del Distrito Federal es un elemento de la estructura social cumpliendo una función de la administración pública, la cual da respuesta a una necesidad social, para que la estructura social conserve el equilibrio y la armonía social.

Por lo que durante la prestación del servicio social, además de realizar las actividades que realizan los Trabajadores Sociales adscritos a la Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría se trabajó la Mediación en el Divorcio con matrimonios que solicitaron un Divorcio voluntario a la Defensoría explicándoles las ventajas para llegar a un divorcio en los mejores términos donde los beneficiados son los hijos, se trabajó con otros profesionistas que laboran en la institución como con abogados, psicólogos y peritos para realizar satisfactoriamente las funciones programadas.

3.2 PRINCIPALES CONCEPTOS UTILIZADOS DURANTE EL SERVICIO SOCIAL EN LA UNIDAD DEPARTAMENTAL DE ORIENTACIÓN Y APOYO A LA DEFENSORÍA

En este punto se dan a conocer los diferentes conceptos que las prestadoras conocieron, utilizaron y manejaron durante la prestación del servicio social, van de acuerdo a la visión y experiencia que las pasantes obtuvieron, que no están muy lejos de lo que es el concepto real, pero que la experiencia le da un enfoque realista a cada uno, ya que se manejaron con las parejas que aceptaron la Mediación, con los usuarios que buscaban alguna orientación y durante la capacitación que se dio a los Trabajadores Sociales adscritos a la Institución.

Se mencionan con relación a la actividad desempeñada dentro de la UDOAD, que corresponden a las específicas desempeñadas por Trabajo Social, por lo tanto son los conceptos que se manejaron en mayor medida durante el periodo que correspondió al servicio social como opción para Titulación por medio de la Sistematización del mismo.

Se presenta a continuación el cuadro con los principales conceptos utilizados durante el servicio social:

PRINCIPALES CONCEPTOS UTILIZADOS DURANTE EL SERVICIO SOCIAL

Principales Conceptos		
Categoría	Concepto	
INSTITUCIÓN	Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica	Institución que brinda defensa y asesoría en materias civil, familiar, penal, de arrendamiento inmobiliario y justicia cívica, a todos aquellos ciudadanos que no cuenten con recursos para contratar los servicios de un abogado particular
	Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría (UDOAD)	Tiene como objeto brindar apoyo técnico especializado a la Defensoría de Oficio a fin de coadyuvar para que éstas presenten una defensa íntegra a la ciudadanía, esto lo lleva a cabo con Peritos y Trabajadores Sociales
	Defensor de Oficio	Abogado en defensa de una persona de bajos recursos económicos, que proporciona el mismo Estado.
	Asistencia Jurídica	Consiste en proporcionar asesoría, patrocinio y defensa en materia civil, familiar, penal, de arrendamiento inmobiliario y Justicia Cívica a personas de escasos recursos y específicamente en materia penal a toda persona, que sea presunta responsable o responsable de algún delito, que solicite el servicio.
	Orientación	Servicio que proporciona la Defensoría de Oficio que consiste en Informar a los usuarios sobre su situación jurídica y dirigirlos a tomar acciones que los beneficie.

	Patrocinio	Servicio de protección o defensa que se brinda a los usuarios.
	Defensa	Servicio de defensa Jurídica que se proporciona a toda persona de escasos recursos que tiene que comparecer ante los tribunales.
Orientación Familiar	Empatía	Asimilación. Estado en que se siente como propia una sensación psíquica o estética ajena.
	Orientador	Personal que se dedica a dar la información y encaminar sobre el asunto que el usuario pretende resolver con el servicio que presta la Institución.
	Usuario	Nombre que se da a toda persona que solicita un servicio a la Institución.
Orientación Penal	Amparo	Última instancia impugnativa de la mayor parte de los procedimientos judiciales.
	Apelación	Medio de impugnación de algunas resoluciones de los órganos jurisdiccionales.
	Beneficio	Derecho que concede la ley a un procesado para obtener libertad u otro provecho.
	Delito	Acto u omisión que sancionan las leyes penales.
	Reincidente	Delincuente que habiendo sido sentenciado por una sentencia que causó estado y ejecutoriada vuelve a cometer otro delito.

	Sentencia	Es la resolución emitida por un juez una vez que se han estudiado todos los elementos de prueba, resolviendo a favor de una de las partes y señalando las condiciones en que deban cumplirse.
	Adulterio	Ayuntamiento carnal voluntario entre persona casada y otra de distinto sexo que no sea su cónyuge.
Divorcio	Guarda y Custodia	Facultad de cuidar y proteger a los hijos.
	Juicio	Aseveración o conclusión de un asunto de Divorcio, manejado por un Juez y ante los cónyuges.
	Patria Potestad	Facultad que se tiene sobre los hijos habidos en matrimonio.
	Patrimonio conyugal	Conjunto de bienes o riquezas que corresponden a los cónyuges que se casaron bajo el régimen de sociedad conyugal.
	Pensión Alimenticia	La obligación de dar alimentos es recíproca, el que los da a su vez tiene el derecho de pedirlos.
	Régimen de visitas	Derecho de visitar al menor en su domicilio, escribirle cartas y hacerle regalos, llamarle por teléfono y en algunos casos se extiende q que el menor visitado, pase temporalmente más o menos largas con o en casa del visitante.

Divorcio	Sentencia	Es la resolución emitida por un juez una vez que se han estudiado todos los elementos de prueba, resolviendo a favor de una de las partes y señalando las condiciones en que deban cumplirse.
	Sociedad conyugal	Participación más o menos amplia de ambos cónyuges en sus respectivos patrimonios, concediendo a cada uno de ellos, mediante el acuerdo contenido en las capitulaciones, una intervención en la administración o disposición de los bienes patrimoniales del otro.
	Violencia familiar	Uso de fuerza física o moral así como la omisión grave que se ejerce contra un miembro de la familia por otro integrante de la misma que atente contra su integridad física, psíquica, independientemente del lugar en que se lleve a cabo y que pueda producir o no lesiones.
Mediación en el Divorcio	Acuerdo	Resolución tomada por unanimidad o por mayoría de votos sobre cualquier asunto por tribunales, corporaciones o juntas, en éste caso por ambos cónyuges
	Dinámica familiar	Es el manejo de fuerzas positivas y negativas que afectan el comportamiento de cada miembro de la familia.
	Estructura familiar	Es la manera como interactúan los miembros, sus parámetros son: la jerarquía, los límites, las alianzas, la autoestima, la comunicación

	Familia	Es considerada como un grupo social primario, como una célula social que asegura la reproducción e integración de la especie humana.
	Parentesco	Es la relación que existe entre los miembros de una misma familia.
	Relación conyugal	La que relación que se da entre cónyuges.
	Relación parental	La relación que se da entre padres e hijos.
	Relación fraterna	La relación que se da entre hermanos.
	Sensibilizar	Hacer sensible o aumentar la sensibilidad, reflexionar en cuanto a su situación.

3.3 PERFIL PROFESIONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL ÁMBITO JURÍDICO

El Trabajador Social en el ámbito jurídico debe tener un perfil profesional específico que le permita desarrollarse eficazmente con el fin de proporcionar un servicio óptimo a los solicitantes y aplicar un conjunto de técnicas, que le permitan intervenir en la problemática social.

Las características que debe tener el Trabajador Social en el ámbito jurídico (específicamente en la Defensoría de Oficio del G.D.F.) de acuerdo a su área de adscripción son:

1. Contar con conocimientos generales de la situación jurídica de la familia, derecho penal y civil
2. Habilidad en la aplicación de estudios socioeconómicos
3. Realizar visitas domiciliarias
4. Realizar una buena observación para poder interpretar la realidad social en la que viven los solicitantes y usuarios.
5. Manejo de entrevista junto con la observación, debe ser empático con las personas que atiende, facilidad de palabra.
6. La confidencialidad y discrecionalidad
7. Seriedad, saber escuchar y poner atención
8. Responsabilidad y compromiso en la atención a los solicitantes de las distintas áreas.

El Trabajador Social por su perfil profesional cuenta con los conocimientos y habilidades necesarios para intervenir y dar un enfoque social a la situación jurídica de alguna persona, ya que en un problema jurídico no solo es afectado un miembro sino la familia entera.

CAPÍTULO IV

INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA UNIDAD DEPARTAMENTAL DE ORIENTACIÓN Y APOYO A LA DEFENSORÍA

4.1 PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL EN LA UNIDAD DEPARTAMENTAL DE ORIENTACIÓN Y APOYO A LA DEFENSORÍA

La Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría cuenta con un programa de Trabajo para el personal que se encuentra adscrito, el cual tiene los siguientes elementos: una justificación del programa, objetivo general, metas, límites, organización, funciones y actividades de los Trabajadores Sociales para cada una de las áreas las cuales son: civil, penal, arrendamiento inmobiliario y **familiar**, en dicho programa, se contemplan los requerimientos del Trabajador Social para el mejor desempeño de sus funciones.

PROGRAMA DE TRABAJO 2005 DE LA UNIDAD DEPARTAMENTAL DE ORIENTACIÓN Y APOYO A LA DEFENSORÍA

Justificación

El presente programa surge de la necesidad de aplicación de los conocimientos teóricos metodológicos aprendidos por los profesionistas de Trabajo Social, además de peritos en diversas materias para desarrollar su quehacer profesional en las tareas de la Dirección de Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica.

Se espera que a través de este programa se implanten resultados que redunden provecho en Trabajo Técnico para la Institución y al mismo tiempo retroalimentar los estudios socioeconómicos que se llevan a cabo en las áreas de Trabajo, así como a las personas de escasos recursos económicos que solicitan el servicio de la Defensoría de Oficio en las áreas civil, familiar y de arrendamiento inmobiliario; además del apoyo a los procesados que tengan derecho a su libertad y que sus familiares no cuenten con los recursos económicos para cubrir su garantía se les beneficia realizando una solicitud a fianzas Telmex y el trámite de libertad anticipada; del mismo modo la realización por parte de los peritos de los dictámenes periciales que sean solicitados para ofrecer pruebas en los juzgados de paz penal, penales, civiles y del área familiar.

Esto se llevará a cabo mediante un programa de la Unidad Departamental, el cual cuenta con 4 subprogramas donde se enmarcan las estrategias a implementar en cada una de las áreas de ésta unidad.

Objetivo General

Mejorar el servicio que proporciona la Dirección de Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica, mediante la participación de la Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría, realizando estrategias acordes a la especificidad de Trabajo Social, Peritos y personal administrativo.

Metas

- Lograr en un 100% un adecuado servicio en la Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría de acuerdo a las solicitudes requeridas.
- Ampliar en un 100% las relaciones intrafamiliares de los procesados y sus familiares
- Promover las relaciones interpersonales y de cooperación en el equipo de trabajo interdisciplinario.

Límites

Tiempo: De lunes a viernes en horario hábil de 9:00 a 21:00 hrs. dividido en dos turnos, de 9 a 15 hrs. y de 15 a 21hrs y guardias los Sábados, domingos y días festivos de 9:00 a 21:00.

Espacios: Dirección de Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica; Juzgados Penales, de Paz Penal y Cívicos, Salas Penales distribuidos en el Tribunal Superior de Justicia, Registro civil y Reclusorios Preventivos Norte, Sur, Oriente, Femenil de Tepepan, Penitenciaría, Centros de Readaptación Social Varonil y Femenil de Santa Martha Acatitla.

Universo: Se trabajará con personas de escasos recursos económicos que soliciten el servicio de la Defensoría de Oficio, con los procesados y familiares que obtuvieron su libertad, mediante fianza o están en trámite de excarcelación.

ORGANIZACIÓN

Recursos Humanos

Jefa de la Unidad: María de Lourdes Murillo Ayala

36 Trabajadores Sociales

16 Peritos

1 Personal Administrativo

Prestadores de Servicio Social

Materiales

Equipo de Peritaje definido por áreas de estudio

Equipos de cómputo

Material de papelería

Inmobiliario de las instalaciones del Gobierno del Distrito Federal.

Institucionales

Gobierno del Distrito Federal

Gobierno Federal

Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal

CERESOS del Distrito Federal

Instituciones de Asistencia Privada y Asociaciones Civiles

Universidades Públicas y Privadas.

Fianzas Telmex

Las funciones y actividades que a continuación se describen son del área familiar ya que en esa área se presta el servicio social, por lo que se omiten las funciones de las otras áreas (Trabajo Social civil, penal, peritos y administrativo).

Funciones y actividades del área Familiar

Objetivos Específicos:

Brindar un servicio de calidad a los solicitantes del servicio de asesoría y representación jurídica que otorga la Defensoría de Oficio.

Concientizar a los solicitantes del servicio sobre situaciones resultantes de una acción procesal, con el propósito de evitar en la mayoría de los casos la desintegración familiar.

Estrategias

- a) Diseñar estrategias acordes a la especialidad de Peritos, Trabajo Social y personal administrativo, que permitan un desempeño óptimo de sus funciones.
- b) Diseñar e implantar cursos de capacitación, con la finalidad de actualizar al personal.
- c) Sensibilizar al personal para que pueda atender de la manera más adecuada al solicitante y/o usuario del servicio.
- d) Realizar supervisiones periódicas que permitan vigilar las actividades del personal adscrito a esta Unidad.
- e) Diseñar instrumentos que permitan evaluar el desempeño de las actividades tanto de peritos, trabajadores sociales y personal administrativo.
- f) Identificar y actuar sobre las necesidades y conflictos del personal para que desarrolle su trabajo de manera motivada, tranquila y sin estrés.
- g) Otorgar reconocimientos al personal que tenga el mayor rendimiento por área de manera mensual.
- h) Rotar al personal para que se identifique con otras áreas de trabajo.
- i) Solicitar espacios de trabajo para los Peritos.
- j) Apoyo a los Defensores de Oficio en sus áreas de adscripción.

Requerimientos del Trabajador Social para el mejor desempeño de sus funciones

Políticas para los Trabajadores Sociales:

- Respetar los lineamientos y normas marcadas por las autoridades de la Dirección de la Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica.
- No relacionarse en forma personal con los solicitantes del servicio que proporciona Trabajo Social.
- Trabajar únicamente en el área de Trabajo Social.

Supervisión

La supervisión se llevará a cabo por parte de la Jefatura de la U. de Orientación y Apoyo a la Defensoría de Oficio, así como por la Coordinación del área de Trabajo Social.

Evaluación

Los trabajadores Sociales adscritos a las diferentes áreas de Defensoría de Oficio deberán entregar lo siguiente: Informe quincenal y reunión el último jueves de cada mes para realizar evaluación cualitativa.

Líneas de acción

- Se manejarán libretas en las que se vaciaran datos de visita programada por parte de las áreas civil, familiar y arrendamiento inmobiliario, con su respectivo número de folio, en lo que respecta al área penal se vaciarán los datos de fianzas tramitadas y solicitud de antecedentes penales.
- Los Trabajadores Sociales adscritos, de igual manera deberán manejar una libreta por área para descargar los números de folio que utilicen en lo que respecta a las áreas civil, familiar, arrendamiento inmobiliario y en el área penal para vaciar los datos de trámite de fianzas, haciendo las observaciones correspondientes a las que se canalicen y se realice el seguimiento del caso.
- Se abrirán expedientes por cada seguimiento del caso que se lleve a cabo, donde se harán las observaciones del avance del caso.
- Se supervisará al azar dos o tres visitas domiciliarias que se estén reportando.

Recursos Materiales

- Trípticos de información de las diferentes áreas de Defensoría de Oficio y del servicio que prestan los Trabajadores Sociales
- Equipos de cómputo con paquetería de Windows, para el manejo, control y sistematización de los datos de cada uno de los solicitantes del servicio a los cuales se les representa.

4.2 PROYECTO DE SERVICIO SOCIAL DENOMINADO: “TRABAJO SOCIAL APLICADO EN LA ORIENTACIÓN, MEDIACIÓN EN EL DIVORCIO Y LA CAPACITACIÓN DENTRO DE LA DEFENSORÍA DE OFICIO DEL DISTRITO FEDERAL”

Con base en el Programa de la Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría, las pasantes diseñaron el Proyecto de servicio social para su intervención profesional.

JUSTIFICACIÓN

La Defensoría de Oficio del Distrito Federal es una Institución encargada de brindar asesoría, patrocinio y defensa jurídica en materia penal y civil a personas de escasos recursos; para ello, está conformada por personal profesional, con lo que pretende otorgar un servicio óptimo; sin embargo, presenta dos situaciones - las cuales están muy relacionadas- en las que se necesita trabajar para que el servicio eleve su calidad de atención.

En primer lugar, se encuentra el hecho de que en materia familiar, aproximadamente el 60% de los casos que son atendidos son de Divorcio en sus dos modalidades (necesario y voluntario); siendo el necesario el que se presenta en el mayor número de las ocasiones, un gran porcentaje canalizado del CAVI, UAVIF, CIAM, por lo que son procesos largos y tediosos para las partes, incluyendo al Defensor de Oficio, quien tiene una alta carga de trabajo.

A partir del año 2003, el área de Trabajo Social empezó a proponer a los usuarios que requieren el patrocinio para separarse judicialmente, la Mediación en el Divorcio: como una alternativa para agilizar el mismo, y llegar a un acuerdo entre las partes y principalmente para asegurar el bienestar de los hijos menores.

Trabajo Social, por su perfil profesional, es el adecuado para llevar a cabo este proceso de Mediación en el Divorcio (Defensoría de Oficio). Sin embargo, no

se ha abarcado todo lo que se podría realizar en la Institución; la razón es que la mayoría de los Trabajadores Sociales no manejan este proceso.

Por lo que, se aprovechará la experiencia adquirida por las pasantes de Trabajo Social (2), que estuvieron en la Práctica de Especialización en la misma Defensoría de Oficio, donde llevaron a cabo la Mediación en el Divorcio, obteniendo diferentes resultados, los cuales les fueron de utilidad para el manejo de este proceso de mediación. Por un lado, las pasantes llevarán casos de Mediación, por lo que se abarcará a un número mayor de usuarios, además desarrollarán un curso de Capacitación de Mediación en el Divorcio, dirigido a los Trabajadores Sociales de la Institución (34 aproximadamente), adscritos a las áreas familiar, civil y penal; con esto se busca ahorrar trabajo al Defensor de Oficio, quien podrá encargarse de otros asuntos con mayor atención, agilizar los tramites para las parejas dispuestas a separarse conforme a la Ley y, finalmente, realizar el servicio social de manera provechosa para las pasantes en Trabajo Social, así como desarrollar y adquirir conocimientos, capacidades y habilidades propias de la Licenciatura de Trabajo Social y así lograr la Titulación por medio del Informe de Sistematización del servicio social.

OBJETIVO GENERAL

Llevar a la práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera de Trabajo Social en la prestación del servicio social vía Titulación, en la Dirección de Defensoría de Oficio específicamente en la Unidad Departamental de Orientación y Apoyo, en el área familia así como llevar a cabo funciones propias de la profesión en dicha institución.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Elaborar el Informe de Sistematización del servicio social, a través de la recuperación de la experiencia del mismo, para así obtener el Título de Licenciado en Trabajo Social.

- Realizar investigación bibliográfica sobre el tema de Mediación en el Divorcio
- Diseñar, Ejecutar y Evaluar un Proyecto de Capacitación de Mediación en el Divorcio dirigido a Trabajadores Sociales adscritos a la Defensoría de Oficio.
- Brindar asesorías en materia penal y familiar a los usuarios.
- Llevar a cabo Mediaciones en el Divorcio para agilizar los procesos del mismo y elaborar el convenio requerido.
- Llevar a cabo las visitas domiciliarias que se soliciten para los casos que así lo requiera para el área familiar como penal.
- Elaborar los informes por cada actividad (sesiones de Mediación, visitas domiciliarias, asesorías en materia penal y familiar, trámites de fianzas TELMEX, estudios socioeconómicos, informe final del caso de Mediación)
- Aplicar estudios socioeconómicos a los usuarios que soliciten el servicio para tramitar asuntos como Divorcio (V o N), patria potestad, guarda y custodia, pensión alimenticia, rectificación de acta, régimen de visitas, continuación de demandas e intestados, contestaciones de demanda, interdicciones, incidente de incumplimiento de sentencia.

METAS

- Realizar el 100% del Informe de Sistematización del servicio social.
- Obtener el Título de Licenciado (a) en Trabajo Social.
- Que las pasantes lleven a cabo el 100% de las actividades antes mencionadas
- Que pongan en práctica el 90% de los conocimientos adquiridos durante la carrera
- Diseñar y ejecutar al 100% el proyecto de capacitación.
- Brindar el 90% de asesoría penal y familiar a los usuarios que asisten a la Unidad de Orientación y Apoyo.
- Realizar el 80% de las visitas domiciliarias requeridas por la Unidad de Apoyo
- Elaborar el 100% de los informes de las actividades realizadas.
- Capacitar al 90% de los Trabajadores Sociales adscritos a la Institución sobre MEDIACIÓN EN EL DIVORCIO.

LÍMITES

Tiempo: El servicio social se llevará a cabo de mayo a diciembre del 2005, equivalente a 7 meses de prestación del servicio social con un horario de 9:00 a 15:00 hrs.

Espacio: El servicio social se llevará a cabo en la Dirección de Defensoría de Oficio y Asesoría Jurídica del Distrito Federal específicamente en la Unidad Departamental de Orientación y Apoyo, (Área de Trabajo Social) ubicada en Avenida Izazaga No. 89 Col. Centro Del. Cuauhtémoc, también se asistirá al área familiar de la Defensoría, en el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal ubicado en Calle: Niños Héroes 132, Planta Baja, Col. Doctores, Del. Cuauhtémoc.

Universo de trabajo: Los beneficiarios son las personas que solicitan un servicio de orientación o patrocinio como Divorcio, a quienes se les propone la Mediación, así como también guarda y custodia, pensión alimenticia, régimen de visitas del área familiar, así como la libertad anticipada, fianzas y beneficios en el área penal.

ORGANIZACIÓN

Recursos Humanos

El Responsable y Director del Informe de Sistematización del servicio social de las pasantes es el Licenciado Roberto Núñez Cruz quien es Trabajador Social de la UDOAD, en la cual se ubica el área de Trabajo Social, con núm. Telefónico 57-09-78-78 Ext. 2010, por otro lado es Profesor de la Práctica de Especialización en la Escuela Nacional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Otros profesionistas que colaborarán con las pasantes son:

-Jefa de la Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría:

Trabajadora Social María de Lourdes Murillo Ayala

-Licenciado en Trabajo Social Francisco Gabriel González Gutiérrez

-Jefe de la Unidad Departamental de Asistencia Jurídica Familiar: Licenciado

Héctor Javier Ocampo Martínez

Defensor de Oficio área familiar: Licenciado Fernando Negrete

Recursos Materiales

1 Cubículo Hojas blancas

1 Escritorio Fotocopias

1 Computadora Diskettes

1 Salón de juntas Impresiones

Marcadores Bibliografía

El material antes mencionado es proporcionado sin complicaciones por la Institución.

ESTRATEGIAS

Materia Familiar

Aplicación de estudio socioeconómico: De acuerdo a lo establecido en la Ley de la Defensoría de Oficio del Distrito Federal, a todos los solicitantes al servicio en las áreas familiar, civil y de arrendamiento se les aplicara un estudio socioeconómico, para conocer si los solicitantes cuentan o no con los recursos para pagar un abogado particular y determinar si se le brinda el servicio de Defensor de Oficio.

Visitas Domiciliarias: El Trabajador Social realizara visitas domiciliarias a las personas que requieren el servicio para conocer las condiciones socioeconómicas en las que vive y corroborar los datos de la entrevista; con este se refuerza el dictamen emitido por el Trabajador Social.

Detección y atención de casos de Mediación en el Divorcio: Los pasantes al aplicar la entrevista para la elaboración del estudio socioeconómico en los casos de divorcio (necesario o voluntario), analizarán la situación de la pareja y con base en ello podrá proponerles el servicio de Mediación en el Divorcio. La

atención se llevara mediante un proceso metodológico de aproximadamente seis sesiones (dependiendo de cada caso) encaminadas a la elaboración de un convenio que ambos cónyuges firmaran de común acuerdo, el cual podrá remitirse a un Juzgado de lo Familiar con el patrocinio de un Defensor de Oficio.

Elaborar un informe de cada caso de mediación: De cada caso se elaborara un informe por sesión y al finalizar el caso un informe final como resultado del mismo para dicha Institución. Si no fuese posible llevar el proceso o terminar alguna mediación, se explicarán los motivos por lo cual fue así, o si se canalizó a otra Institución.

Materia Penal

Asesoría de Libertad Anticipada

Se orientara a los familiares de sentenciados sobre la libertad anticipada y externación, explicándole cada uno de los requisitos y el tiempo aproximado en que pueden solicitar dicho tramite, además de canalizarlos en los casos que así se requiera, con los compañeros de Trabajo Social de los diferentes reclusorios para que les auxilien en promover la libertad.

Solicitud de Fianzas Telmex

Se aplica la solicitud para fianza Telmex: Se lleva acabo el llenado de la solicitud, con todos los datos del aval y el recluso así como de dos personas que respalden al aval, se les envía a fianzas Telmex ubicado en la calle amores entre el metro etiopía y eugenia para entregar su documentación.

Otras actividades

Investigación Social: Se realizara la investigación sobre diferentes temas como la mediación en el divorcio, resolución de conflictos, entrevista, ciclo vital de la familia, tipos de familia, técnicas de grupos, proceso penal y libertad anticipada y externación, esto con el fin de tener un conocimiento más amplio de estos temas, los cuales se estarán manejando a lo largo del servicio social.

Diseño, ejecución y evaluación de un proyecto de capacitación para Trabajadores Sociales y pasantes de Trabajo Social

De acuerdo al Reglamento de la Ley de Defensoría de Oficio la capacitación tiene por objeto mejorar el nivel de preparación y capacidad para la prestación de los servicios de la misma, por lo que las pasantes en Trabajo Social diseñaran, ejecutarán y evaluarán un Proyecto de Capacitación sobre mediación en el divorcio diseñado para Trabajadores Sociales, supervisadas por la Jefa de la Unidad de Orientación y Apoyo a la Defensoría y dos trabajadores sociales. Además, se diseñaran sesiones sobre materia familiar y penal, para los estudiantes de Práctica de Especialización

Capacitación del personal del área de Trabajo Social

Dicho programa tiene la finalidad y objetivo de Capacitar al personal de Trabajo Social, así como detectar de acuerdo al perfil los posibles mediadores de dicha Institución.

Se asistirá a las actividades en que sea invitada la Defensoría de oficio para informar sobre los servicios y trámites que brinda.

ACTIVIDADES

-Elaborar el Informe de Sistematización de servicio social

Materia Familiar

-Aplicación de estudio socioeconómico

-Visitas domiciliarias

-Detección y atención de casos de Mediación en el Divorcio

-Elaborar un informe de cada caso de mediación

Materia Penal

-Asesoría de libertad anticipada

-Se aplica la solicitud para fianza Telmex, con la documentación requerida.

-Asesoría jurídica a familiares de internos en los distintos reclusorios.

- Investigación social
- Diseño, ejecución y evaluación de un programa de capacitación para Trabajadores Sociales y pasantes de Trabajo Social
- Capacitación del personal del área de Trabajo Social

SUPERVISIÓN

La persona que supervisará y asesorará de manera directa, interna y frecuentemente a las prestadoras del servicio es: El Licenciado Roberto Núñez Cruz. Trabajador Social adscrito a la UDOAD.

EVALUACIÓN

La evaluación se llevara a cabo por medio de los informes donde indica el número de actividades realizadas mensuales que se entregará al responsable de del servicio social, quien también supervisara el proceso de mediación y el convenio al que se llegue entre las partes.

Con respecto al proyecto de capacitación se aplicara un Pre-test y un post-test para evaluar el mismo.

4.3 ACTIVIDADES DESEMPEÑADAS DENTRO DE LA UNIDAD DEPARTAMENTAL DE ORIENTACIÓN Y APOYO A LA DEFENSORÍA ÁREA FAMILIAR

El servicio social se llevó a cabo por dos pasantes en trabajo Social durante el periodo de mayo a diciembre del año 2005, con una duración de 7 meses, cubriendo 6 horas diarias en la Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría que se encuentra dentro de la Dirección de Defensoría de Oficio perteneciente a la Consejería Jurídica y de Servicios Legales. Su actividad principal fue atender a todo usuario que solicitó algún servicio de Trabajo Social que presta la Institución, lo que reforzó el objetivo, de obtener la experiencia para posteriormente recuperarla y someterla a la sistematización.

Como primera actividad se tomó un curso de inducción que duró dos semanas para conocer las generalidades de la Defensoría, las personas que capacitaron a las pasantes fueron el responsable del servicio social el Licenciado en Trabajo Social. Roberto Núñez Cruz, el Lic. Francisco Gabriel González Gutiérrez Trabajador Social adscrito, se capacitó a las pasantes sobre las actividades que se realizaron durante la prestación del servicio social, así como la organización de tiempo y lugar de las actividades, Los temas que se abordaron fueron: estructura y composición de la Defensoría de Oficio y de la Unidad Departamental de orientación y Apoyo a la Defensoría (UDOAD), La investigación social, situación jurídica de la familia, generalidades sobre la ejecución penal en México, funciones del Trabajador Social en el área familiar y penal, aplicación del estudio socioeconómico, solicitudes de fianzas Telmex y estudios de Insolvencia económica durante el curso se proporcionó material informativo y los instrumentos utilizados para conocer su utilización, en todo momento se contó con supervisión del responsable de servicio social, así como el apoyo de la Jefa de Unidad y de los Trabajadores Sociales adscritos.

Investigación Social

Durante los meses de junio y Julio se realizó la investigación sobre diferentes temas como la mediación en el divorcio, resolución de conflictos, entrevista, ciclo vital de la familia, tipos de familia, técnicas de grupos, proceso penal y libertad anticipada y externación, esto con el fin de tener un conocimiento más amplio de estos temas, los cuales se investigaron en la Escuela Nacional de Trabajo Social y material proporcionado por los Trabajadores Sociales, con base en esta investigación se elaboró el Proyecto de Capacitación sobre Mediación en el Divorcio dirigido a los Trabajadores sociales adscritos a la UDOAD.

Es importante establecer que la investigación se manejó en más de la mitad del tiempo que duró el servicio social, desde el curso de inducción que permitió conocer la estructura de la Defensoría de Oficio, el área de Trabajo Social, los responsables, las instalaciones, los temas, conceptos y situaciones que más se manejan, así mismo para la construcción de los dos proyectos, el de servicio social y el de Capacitación en Mediación para Trabajadores Sociales adscritos a la Defensoría de Oficio.

Esta actividad se llevó a cabo conjuntamente con la intervención ya que la investigación estuvo presente en el diseño de proyectos, en la Inducción, en la aplicación de estudios socioeconómicos, en la atención de casos de Mediación, donde ya se estaba ejecutando la actividad, lo que no generó ningún conflicto u obstáculo

Otras actividades que se llevaron a cabo durante la prestación del servicio social son de materia penal entre las que se encuentran:

Aplicación de solicitud de fianza Telmex

Esta actividad se llevó a cabo a partir de la 3ª semana que se inició el servicio, anteriormente se capacitó a las pasantes para la aplicación de solicitudes de fianzas Telmex, los requisitos y en los casos que procede, como es; cuando el juez solicita a los procesados o sentenciados, garantía para obtener su libertad, ya sea provisional (proceso) o condicional (sentencia) así como multas todos menores de \$15,000 y no sean delitos sexuales, de violencia familiar, homicidio culposo o daños a la salud, se procede a elaborar la solicitud, esto es como un filtro ya que se envía a los familiares con la documentación requerida y la solicitud elaborada por Trabajo Social. A diferencia de una afianzadora comercial que les cobraría un porcentaje (15% al 20%) del monto que solicitan, fianzas Telmex no cobra ese porcentaje, los requisitos para la solicitud de fianza son identificación del procesado o sentenciado, acta de nacimiento, comprobante de domicilio, dos cartas de recomendación, boleta de auto de formal prisión o boleta de sentencia; y de la persona responsable o familiar que quedará como aval: identificación oficial con fotografía y comprobante de domicilio todo en original y dos copias. fianzas Telmex valora la situación del probable beneficiario y tardan tres días aproximados para decidir si dan o no la fianza la cual deben llevar al Juzgado correspondiente. Se elabora la solicitud por parte de Trabajo Social la cual contiene los datos generales del procesado o sentenciado, los datos de su situación jurídica (delito, expediente, juzgado, sentencia etc.) si tiene adicciones a alguna sustancia, en caso que tenga alguna adicción, si tienen algún tratamiento, a que se dedicaba antes de cometer el delito o de ser procesado, si tiene alguna actividad en el interior del Centro de Readaptación Social, los datos de la persona responsable o familiar que quedará como aval, y la dinámica del delito es decir como sucedieron los hechos, dicha solicitud es firmada por la Jefa de la UDOAD y con la documentación ya verificada se les canaliza al familiar responsable a fianzas Telmex ubicado en la calle amores No. 32 Col del Valle entre el metro etiopía y eugenia

Estudios de Insolvencia económica

Cuando el Juzgado otorga algún beneficio o derecho a procesados o sentenciados para obtener su (libertad provisional o suspensión condicional) lo hace a través de una garantía, la cual debe cubrirse en efectivo o por afianzadora, cuando los montos establecidos son elevados para que se pueda pagar o para hacerlo vía Telmex, el Defensor de Oficio o el Jefe de Defensores solicita el incidente de insolvencia económica a través de la UDOAD para que un Trabajador Social realice el estudio de insolvencia económica.

Los estudios son solicitados a la UDOAD, y la Jefa de Unidad designa a un Trabajador Social para que lo realice el cual, consiste en un análisis y una interpretación de la situación socioeconómica del procesado o sentenciado, por medio de una visita domiciliaria se conoce la vivienda donde vive, los datos generales del sentenciado o procesado, cual era su situación laboral, antes de ser detenido, su estructura familiar y su dinámica, tipo de familia, ciclo vital de la familia, si él o algún familiar tiene tratamiento médico, sus ingresos y egresos, con la información recabada se determina si es solvente o insolvente. Se realiza un informe por escrito el cual se expone ante el juez a favor del procesado o sentenciado para reducir montos establecidos por la autoridad. Esta actividad se llevó a cabo a partir del mes de agosto, previamente se observó la realización de los estudios realizados por el responsable del servicio social.

Visita Domiciliaria

Una actividad fundamental durante la prestación del servicio fue la realización de visitas domiciliarias en materia penal, que se llevaron a cabo para hacer la notificación sobre la situación jurídica de su familiar, los defensores de los juzgados solicitan a la Jefatura se notifique al familiar del procesado o sentenciado. Al llegar al domicilio se presenta como Trabajadoras Sociales de la Defensoría de Oficio y se les explica el motivo de la visita ya se que su familiar se encuentra en reclusión en determinado reclusorio, el delito por el que se le acusa, y

el juzgado en el que se encuentran o para informar que se presente el familiar en el juzgado ya que hay trámites legales que realizar, como una fianza o su libertad.

También se realizó la visita domiciliaria para los estudios de insolvencia económica, ya que de esta manera permite conocer el entorno socioeconómico en que vive el procesado o sentenciado.

Dentro del área de Trabajo Social, en el ámbito familiar las pasantes desarrollaron las siguientes actividades, enmarcadas en tres rubros que finalmente siempre estuvieron enlazadas durante su desarrollo, Orientación, Mediación y Capacitación.

4.3.1 ORIENTACIÓN

La aplicación de estudios socioeconómicos, se llevó a cabo a partir de la 4ª semana de Junio, de manera continua hasta el mes de agosto y de ahí ya se realizaron de forma más esporádica.

La orientación se inició con la aplicación de estudios socioeconómicos, durante el desarrollo de esta actividad se apoyó al usuario con alguna orientación respecto al asunto que solicitó, se les mencionó que el servicio es gratuito, la única inversión es tiempo por lo que debían tener la disponibilidad para arreglar sus situación, si en algún momento no se pudo responder a alguna duda del usuario se pidió apoyo a los compañeros Trabajadores Sociales adscritos a la Institución.

El usuario llega a la Defensoría de Oficio área familiar en el Tribunal Superior de Justicia a pedir asesoría jurídica la cual la brinda un Defensor de Oficio, si es un asunto que se le puede dar trámite va al siguiente día para que se le de una ficha posteriormente se le aplica el estudio socioeconómico para determinar si se le otorga el servicio, dicho estudio contiene los datos generales del solicitante donde incluye sus datos laborales, los datos de su estado civil, su estructura

familiar, si tiene dependientes económicos, total de ingresos mensuales del solicitante, así como la distribución de sus gastos, características generales de la colonia donde vive y por último el dictamen si es solvente o insolvente para cubrir los gastos de un abogado particular el cual va acompañado de la firma del Trabajador Social que elaboró el estudio, los estudios que realizaron las pasantes, los firmó un Trabajador Social adscrito.

A los usuarios que no cubrieron los requisitos establecidos por la Institución se les canalizó al bufete Jurídico de la UNAM, Universidad Panamericana, UAM, Centro de Justicia Alternativa y la Barra de Abogados, donde la cuota que se les cobra es simbólica.

En los casos que se consideró necesario el Defensor de Oficio o bien la Jefa de la UDOAD solicitaron se llevara a cabo una visita domiciliaria con el fin de corroborar o complementar los datos de algún usuario en su estudio socioeconómico y poder determinar si la Institución brinda o no el servicio al usuario.

Como parte de las actividades que realiza Trabajo Social en la UDOAD, se llevó a cabo la Orientación sobre los requisitos para la solicitud de fianzas Telmex y cómo funciona, orientación sobre los beneficios de libertad anticipada, y tratamiento en externación que pueden tener los internos que se encuentran en los distintos Centros de Readaptación Social del Distrito Federal así como los requisitos para poder obtener un beneficio.

La orientación fue una de las primera actividades que se llevaron a cabo, a partir del segundo mes (Junio) se brindó la asesoría, después de la capacitación del curso de inducción y de la observación de asesorías que impartían los Trabajadores Sociales que laboran allí, se orientó a los familiares de sentenciados sobre los beneficios que puede tener un interno tomando en consideración el delito, si es primodelincuente o reincidente, tiempo de sentencia y el tiempo que lleva purgando, los beneficios son: El Tratamiento en Externación, y Libertad

Anticipada la cual puede ser: Tratamiento Preliberacional, Libertad Preparatoria y Remisión Parcial de la Pena.

4.3.2 MEDIACIÓN

Se detectaron los casos para Mediación durante la aplicación de estudios socioeconómicos realizados en el Tribunal Superior de Justicia, al solicitar un asunto de Divorcio Voluntario se les propuso este proceso previo a su juicio con la finalidad de llegar a acuerdos que beneficien a todos los involucrados, la pareja y principalmente a los hijos, lo que les permitiría agilizar la resolución de asunto, a los interesados se les citó en la Dirección de la Defensoría de Oficio, donde se llevaron a cabo las sesiones de Mediación, en la primera sesión se presentaba a las pasantes como Trabajadoras Sociales adscritas a la Defensoría de Oficio y el papel que desempeñarían como el de un profesional imparcial, que no tiene inclinación hacia alguno de los cónyuges, que ellos son los que toman las decisiones y acuerdos a los que se llegarían, posteriormente se les explicaba lo que era la Mediación en el Divorcio, las ventajas y desventajas de llevarla a cabo, las reglas con las que se trabajaría, como son la confidencialidad, el respeto entre ellos no ofenderse ni decir groserías, respetar tiempos, es decir cuando un cónyuge habla esperar para que el otro pueda hablar, expresarse en primera persona, y que ambos son iguales ninguno es más que otro por lo que deberían de respetarse y tener disponibilidad, ser flexibles ya que habría que ceder en algunas cuestiones siempre considerar que todo sería en beneficio de sus hijos, posteriormente se les indicaba los puntos a acordar como guarda y custodia, régimen de visitas, pensión alimenticia o en términos jurídicos obligación alimentaria, la comunicación y el respeto no como pareja sino como padres el cual debían tener después de ejecutoriado el Divorcio.

Con cada pareja se llevaron diferente número de sesiones ya que cada caso es particular y como seres humanos la respuesta fue diferente, entre seis y ocho sesiones aproximadas se llevaron en cada caso, sin embargo con cinco de diez

parejas detectadas se llegó al convenio en el cual ambos cónyuges participaron, la toma de decisiones las tomaron ambos en las cuales estuvieron de acuerdo llegando a un divorcio en los mejores términos beneficiando principalmente a los hijos que es el fin de la mediación. Para la realización del convenio se solicitó la asesoría al Defensor de Oficio adscrito al área familiar el Lic. Fernando Negrete ya que la mediación se llevó a cabo conforme a Derecho, al terminar el convenio se canalizó al Tribunal Superior de Justicia para realizar los trámites legales de su Divorcio, por lo que los Defensores de Oficio se les expuso que la pareja había trabajado un Proceso de Mediación y se les exponía el convenio al que habían acordado agilizando de esta forma su trámite de Divorcio. Cabe resaltar que de los cinco casos, uno fue de Mediación familiar, ya que la pareja no estaba casada, pero se trabajó de la misma forma en cuanto al acuerdo de guarda y custodia, régimen de visitas y obligación alimentaria.

Los casos detectados y atendidos se absorbieron entre los meses de julio y agosto, en el cronograma se manejan de julio a diciembre pero cabe resaltar que de septiembre a diciembre es el tiempo que corresponde a la continuidad de la atención de los casos, ya que fue una de las principales actividades que se desempeñaron. Así mismo siempre se elaboró un informe por sesión de mediación, por lo que se tiene el número de informes de acuerdo a las sesiones desarrolladas durante el mismo tiempo, lo que permitió tener un registro de los casos atendidos por las prestadoras.

4.3.3 CAPACITACIÓN

De acuerdo al Reglamento de la Ley de Defensoría de Oficio la capacitación tiene por objeto mejorar el nivel de preparación y capacidad para la prestación de los servicios de la misma, por lo que las pasantes en Trabajo Social diseñaron, ejecutaron y evaluaron un Proyecto de Capacitación sobre Mediación en el Divorcio para Trabajadores Sociales adscritos, supervisadas por la Jefa de la Unidad de Orientación y Apoyo a la Defensoría y dos Licenciados en Trabajo Social.

Se diseñó, ejecutó y evaluó un Proyecto de Capacitación para Trabajadores Sociales adscritos a la Institución, referente al tema de Mediación. Primeramente se llevó a cabo una investigación para la construcción de temas los cuales fueron: comunicación, concepto de familia, tipos de familia, ciclo vital, Trabajo Social de caso, familiograma, técnicas e instrumentos para la Mediación, concepto de Mediación, características, ventajas y desventajas Modelos de Mediación, Mediación en el Divorcio, el mediador y la Cédula de Mediación, posteriormente su aprobación por parte del responsable del servicio social y la Jefa de la Unidad. El proyecto cubrió diez sesiones, de dos horas cada una, para dos grupos de 11 y 12 integrantes, pero que al final solo fue un grupo por falta de tiempo y organización del departamento.

De entrada se aplicó el Pre-test que permitió conocer qué conocimiento tienen sobre el tema y al final con un Post- Test para realizar un contraste de los conocimientos de los asistentes al principio y al final del taller y evaluar el desarrollo de la Capacitación.

El diseño del proyecto se llevó aproximadamente en los meses de Julio y Agosto; y se ejecutó en el mes de agosto y en el mes de diciembre se evaluó.

Dicho programa tuvo la finalidad y objetivo de capacitar al personal de Trabajo Social, así como detectar de acuerdo al perfil los posibles mediadores de dicha Institución.

CAPÍTULO V

METODOLOGÍA UTILIZADA DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL

5.1 CONCEPTO DE LA METODOLOGÍA APLICADA DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL

El Proceso metodológico nos indica cómo se va a intervenir, es necesario seguir un método, un camino que nos aproxime a esas determinadas meta, es una serie de etapas que constituyen un proceso para lograr los fines y objetivos determinados, junto con las técnicas e instrumentos.

Por su significado “Método (del griego métodos, búsqueda, investigación, de metá hacia, y odós, vía, camino) según la etimología, camino que debe ser recorrido para llegar a un punto o resultado, o modo de hacer una cosa. En general, es la manera de proceder racional para lograr un fin determinado, no sólo escogiendo los medios convenientes, sino también poniéndolos en práctica según un orden razonado, adecuado y consecuente, que se expresa mediante reglas o normas. El fin u objetivo que se quiere obtener, mediante un método, no ha de ser necesariamente científico, pero una de las características fundamentales del conocimiento científico es que se trata de un conocimiento metodológico. Por lo general, los métodos se aplican a actividades susceptibles de ser divididas en etapas o momentos diversificables.”⁴²

Elí de Gortari define el Método como “El procedimiento lógico, rigurosamente planeado y diseñado que se establece para descubrir las formas de existencia de los procesos objetivos de la realidad; desentrañar sus conexiones internas, generalizar y profundizar en su conocimiento y demostrarlo con rigor racional así como; así como incidir en su desarrollo.”⁴³

Por Metodología según su significado se entiende: “Metodología (del griego, metá, hacia, y odós, camino, con el sentido de «camino que se sigue», o manera

⁴² Diccionario de filosofía en CD-ROM. Copyright © 1996. Empresa Editorial Herder S.A., España.

⁴³ Sánchez Rosado Manuel (Compilador) “Manual de Trabajo Social” Editorial. Plaza y Valdes, México, 1996, p166.

de hacer algo) En general, la ciencia del método, o el estudio teórico de los métodos que se usan en las diversas ciencias”⁴⁴.

“La metodología no es más que el tratado de los modos y procedimientos de decir o hacer algo en forma ordenada, reglas y normas que emplea la ciencia para la captación y aplicación de conocimientos; es el enlace entre la actividad empírica y la teórica.

El término también se ha empleado para referirse a la descripción de métodos, técnicas, procedimientos e instrumentos que se han utilizado o se utilizarán para lograr objetivos en relación con proyectos científicos⁴⁵”

Por lo que la metodología trata sobre los métodos y técnicas de la adquisición de conocimientos, como un "camino a seguir", mediante una serie de etapas, el Trabajo Social, utiliza una metodología para llevar a cabo su intervención profesional. Se presenta como una serie de reglas y procedimientos que hacen accesible tener una perspectiva general de la realidad a captar y que plantea una utilización de medios, para acceder a ésta e intervenir sobre ella.

Se puede decir que para poder realizar la intervención profesional durante el servicio social y llevar a cabo un proceso de conocimiento, de análisis e interpretación de la realidad se necesita llevar a cabo un procedimiento riguroso y ordenado con un conjunto de categorías teóricas es decir es necesaria una metodología. Es por ello que la labor del Trabajador Social, no es una ayuda que se brinda a la sociedad, ni acciones de caridad, es una Intervención profesional y organizada que tiene como fundamento una Metodología. Las etapas de la metodología dependieron de las condiciones en las que se desarrolló la experiencia, de los objetivos y de las posibilidades materiales y humanas.

⁴⁴ Diccionario de filosofía en CD-ROM, Op.Cit

⁴⁵ Arteaga Basurto Carlos, Para la elaboración de tesis en Trabajo Social Serie: Metodología y Practica de Trabajo Social Núm. 1, Editado por la Escuela Nacional de Trabajo Social UNAM, México, 2004, Pág.33

5.2 ETAPAS DE LA METODOLOGÍA UTILIZADA DURANTE LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL.

Para intervenir durante la prestación del servicio social, se utilizó el proceso metodológico del Trabajo Social en general bien sea casos, grupos o comunidades, que sirvió como guía para llevar a cabo las actividades desempeñadas dentro del área de Trabajo Social de la Dirección de Defensoría de Oficio, permitiendo así como el desarrollo de habilidades y capacidades como profesionistas en vías de Titulación.

Con base en la metodología se desarrollaron estrategias para lograr los objetivos y metas planeados, en el proyecto de servicio social, la metodología se adecuó a las necesidades y actividades de la institución, ya que se tomaron en cuenta la población atendida y los recursos humanos y materiales. Se manejaron cuatro principales etapas que deben llevar una metodología de intervención, la investigación, la planeación, la ejecución y la evaluación.

La investigación aplicada durante la prestación del Servicio Social.

La **investigación** “A la investigación la podemos entender de manera general, como una actividad de carácter intelectual de la cual se vale el hombre para descubrir, inventar explicar o analizar su mundo-vida, es decir, su entorno en el que se recrea, desarrolla, reproduce y fenece” ⁴⁶ la investigación se llevó a cabo durante el curso de inducción a través de un método expositivo, lo que permitió la transmisión de nueva información entre responsable del servicio y las prestadoras del mismo, en esta actividad se utilizaron el Organigrama, Manual de Procedimientos de la Institución y el Programa de la Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría como instrumentos. También realizó la investigación documental y bibliográfica, para obtener la información que permitió construir proyectos e instrumentos de trabajo, realizando un análisis de lo indagado llevo a una clasificación y registro de toda la información, misma que después se capturó para tenerla en un archivo y poder realizarle las

⁴⁶ ibídem pág. 37

modificaciones necesarias, se utilizaron como instrumentos de registro fichas de trabajo.

Se realizó investigación en los casos de mediación como acercamiento a la realidad, lo que permitió conocer a las parejas, y poder realizar la intervención se llevó a cabo en las entrevistas tanto, parejas en el caso de la mediación y con el responsable del servicio social, actividad que permitió obtener información que se sometió a un análisis y una síntesis, con la finalidad de conocer todo aquello que permitió el desenvolvimiento de las prestadoras, las técnicas que se manejaron fue la entrevista respaldada por la observación, aquí se utilizaron instrumentos como guía, el informe de actividad, el estudio socioeconómico, la ficha de orientación, la ficha de datos generales de la pareja y el diario de campo

Las visitas domiciliarias permitieron corroborar datos de la situación socioeconómica del usuario atendido, lo que permitió realizar una investigación completa, con la aplicación de un estudio socioeconómico o de insolvencia económica y la entrevista reforzándola con la observación del entorno de la persona, se recabó la información solicitada para interpretarla y realizar el informe de visita correspondiente que también se registro en el diario de campo.

En esta actividad se mezclaron etapas de la metodología de intervención ya que durante la investigación se diseñaron los proyectos, en la Inducción, en la aplicación de estudios socioeconómicos, en la atención de casos de Mediación, que es la etapa de ejecución aun se seguía haciendo investigación, lo que no generó ningún obstáculo.

No se realizó un diagnóstico ya que las actividades que se llevaron a cabo, ya están señaladas en el programa de la Unidad Departamental y con base en ese programa se diseñó el proyecto de servicio social.

La planeación y programación para la intervención profesional

La **planeación** corresponde al momento de programación y en ella se propone el proyecto de intervención y estrategias para alcanzar los objetivos y metas tomando en cuenta los recursos humanos, materiales y financieros con los que se cuenta, por lo que se programaron las actividades a realizar, dentro de los dos proyectos, se diseñó el proyecto de servicio social denominado “El Trabajo Social en Orientación, Mediación en el Divorcio y la Capacitación, dentro de la Defensoría de Oficio” y el de capacitación que lleva por nombre “Capacitación en Mediación en el Divorcio para Trabajadores Sociales adscritos a la Defensoría de Oficio”, así mismo se planearon las estrategia de intervención para los casos de Mediación basadas en la cédula de Mediación, para elaborar los proyecto y las estrategias se tuvo que llegar a un ordenamiento de ideas e información, se dio una repartición de temas que se impartirían durante la capacitación, con anterioridad se realizó investigación documental y la entrevista con el equipo de trabajo para la revisión de ambos proyectos en su contenido a desarrollar. Se obtuvieron ambos proyectos como instrumentos de trabajo y se registro en el diario de campo.

Ejecución de las actividades programadas

En la etapa de **ejecución** se llevaron a cabo las actividades programadas en el proyecto de servicio social, incluida la capacitación a Trabajadores Sociales adscritos a la Defensoría de Oficio por medio de la exposición de temas, la observación, la retroalimentación y la comunicación; así mismo, se dio la coordinación entre el equipo de trabajo, el responsable del servicio social y las prestadoras del mismo para desempeñar el trabajo asignado, se dieron las orientaciones requeridas por los usuarios, incluidas las parejas en proceso de Divorcio y la Mediación con estas ultimas, la experiencia obtenida de las actividades ejecutadas, sirvieron para obtener información que ayudo a la elaboración del informe de actividad, se utilizaron instrumentos como el diario de campo, ficha de datos generales para los casos de Mediación, el estudio socioeconómico que sirve para detectar los casos de Mediación, para la

capacitación un Test que se aplicó en la primera sesión y un tríptico informativo sobre los beneficios de libertad anticipada para las orientaciones brindadas. Toda información obtenida durante la ejecución de las actividades se analizó y sintetizó, lo que permitió una mejor interpretación de ésta al vaciarla en los documentos correspondientes.

Evaluación de las actividades realizadas durante la prestación del Servicio Social.

Finalmente en la etapa de **evaluación** para el proyecto de servicio social se contrastaron las actividades programadas con las desempeñadas, al revisarse se observó que si se desempeñaron las planeadas desde el inicio, todas con relación a la profesión de Trabajo Social.

El proyecto de capacitación se contrastó el Pre- Test con el Pos-Test de lo visto durante el curso, reflejando que los asistentes lograron recordar temas que ya tenían casi olvidados y comprendieron la finalidad de la capacitación y de la Mediación.

Para los casos de Mediación se tomaron en cuenta los casos que llegaron al convenio, de los otros casos se realizó un informe explicando la causa por la que no se continuó con la mediación, tendría una evaluación de cada caso atendido, de no ser así solo se haría un informe de lo sucedido, porque no se llegó al convenio.

Para la orientación se tomó en consideración toda aquella que se brindó, siempre que el usuario lo requirió.

Todo lo anterior se sometió a análisis y síntesis para dar una mejor visión de lo que se realizó durante la prestación del servicio social, es importante resaltar que algunas etapas se vieron mezcladas debido a la necesidad del trabajo, situación que no perjudicó el desarrollo de la experiencia. A continuación se presenta el cuadro de la metodología utilizada durante la prestación del servicio social.

METODOLOGÍA UTILIZADA DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL

ETAPA	ACTIVIDAD	MÉTODO	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	FUNCIÓN
Investigación aplicada durante la prestación del Servicio Social	Curso de Inducción	Expositivo	Transmisión de Información nueva	Organigrama, Manual de Procedimientos, Programa de la UDOAD	-Conocer -Observar -Participar -Reflexionar -Aprender -Descubrir - Analizar -Reafirmar conocimientos
	Revisión documental y bibliográfica	Análisis de contenido	Clasificación de datos, Registro de información	Fichas de trabajo	-Conocer -Revisar -Analizar -Sintetizar -Ordenar y Organizar información
	Entrevista usuarios/parejas/responsable del Servicio Social	Análisis y Síntesis de la información obtenida	Observación, Entrevista	Informe de actividad, Estudio Socioeconómico, Ficha de orientación, Ficha de datos generales de la pareja, Diario de Campo	-Informar -Conocer -Observar -Reflexionar -Concientizar -Aclarar -Detectar -Comunicar -Analizar
	Visita a usuarios para corroborar datos de su situación socioeconómica	Interpretación, inducción y deducción de lo observado	Observación, Visita domiciliaria y Entrevista	Informe de Visita Estudio Socioeconómico Hoja de No asalariado Diario de Campo	-Informar -Conocer -Observar -Detectar -Reafirmar

ETAPA	ACTIVIDAD	MÉTODO	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	FUNCIÓN
Planeación y programación para la intervención profesional	Diseño de Proyecto de Servicio Social	Análisis y Síntesis de información	Ordenamiento de Ideas e Información, investigación documental, entrevista	Proyecto de Servicio Social	- Planear -Diseñar -Organizar - Programar -Analizar -Reflexionar -Revisar -Reafirmar conocimientos
	Diseño de Proyecto de Capacitación			Proyecto de Capacitación	- Planear -Diseñar -Organizar - Programar -Analizar -Reflexionar -Revisar -Reafirmar conocimientos -Coordinar
	Planeación de Estrategias de intervención para los casos de Mediación			Cedula de Mediación, Diario de Campo	- Planear -Organizar - Programar -Analizar -Reflexionar -Sensibilizar -Coordinar

ETAPA	ACTIVIDAD	MÉTODO	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	FUNCIÓN
Ejecución de las actividades programadas	Ejecución de actividades programadas en el Proyecto de Servicio Social	Análisis, Síntesis e interpretación	Exposición de temas, Visita Domiciliaria, Observación, Entrevista, Escuchar, Retroalimentación, Comunicación, Mediación	Proyecto de Servicio Social, Proyecto de Capacitación, Tríptico informativo, Diario de Campo, Ficha de datos Generales de la pareja, Informe de actividad, Test, Estudio Socioeconómico, Hoja de diario, Hoja de no asalariado, Solicitud de Fianza, Estudio de Insolvencia Económica	<ul style="list-style-type: none"> -Presentar -Informar -Conocer -Observar -Reflexionar -Descubrir -Detectar -Concientizar -Sensibilizar -Comunicar Mediar -Capacitar -Orientar -Entrevistar -Coordinar -Organizar -Ejecutar
	Coordinación entre el equipo de trabajo/el responsable del Servicio Social y las prestadoras del mismo				
	Capacitación dirigida a los Trabajadores Sociales adscritos a la Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría				
	Orientación al usuario/parejas				
	Mediación con las parejas ya programadas				

ETAPA	ACTIVIDAD	MÉTODO	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	FUNCIÓN
Evaluación de las actividades realizadas durante la prestación del Servicio Social	Para el Proyecto de Capacitación se evaluó por medio de un Test basado en los temas vistos durante la Capacitación	Análisis, Síntesis de los datos arrojados	Confrontación del Pre-Test con un pos-Test	Pre-Test, Pos-Test, Proyecto de Servicio Social y Proyecto de Capacitación	-Contrastar -Evaluar -Conocer -Observar -Reflexionar -Revisar
	Los casos de Mediación que lograron el convenio		Contraste de las actividades programadas con las desempeñadas	Cédula de Mediación, Convenio	
	Orientación a usuarios				
	Cumplimiento de actividades programadas				

5.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL

Como parte de la metodología aplicada durante la prestación del servicio social se presentan, las técnicas e instrumentos utilizados, algunos de ellos fueron diseñados por las pasantes, ya que durante la ejecución de las actividades, hacía falta instrumentos para el registro de información que servirán posteriormente a la Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría a tener un mejor control de actividades.

A continuación se presenta un cuadro donde se describen los instrumentos utilizados cada una de las técnicas utilizadas en la realización de actividades, su procedimiento, es decir como fueron aplicados por las prestadoras durante su intervención profesional, y que sirvieron de registro y apoyo al momento de la recuperación de la información para poder sistematizarla, dentro del cuadro encontrarán la utilidad de todos los instrumentos manejados cada instrumento se muestra en el apartado de anexos al final del trabajo.

A continuación se presenta la información requerida para este punto:

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL

Actividades área Familiar			
Técnica	Procedimiento de la Técnica	Instrumentos	Utilidad del Instrumento
Observación	<p>Esta técnica permitió captar a través de los sentidos, las actitudes gesticulaciones, presentación, estado de ánimo y otros aspectos que se requirieron para formar una idea integral de las diferentes situaciones que manifestaban los usuarios; es importante destacar que ésta técnica ayudo a corroborar, complementar y desmentir la información proporcionada por las personas.</p> <p>Permitió conocer las condiciones socioeconómicas de los usuarios al realizar la visita domiciliaria para poder realizar un análisis e interpretación del entorno donde vive.</p>	Diario de Campo	<p>Es un instrumento que permite registrar todas las actividades que se realizan durante la jornada de trabajo, con la finalidad de utilizarlo como recordatorio de los antecedentes de cada usuario que asiste al servicio, de asuntos pendientes a tramitar o gestionar, para solicitar información a alguna institución o persona a fin de continuar con el tratamiento del caso y para complementar la información obtenida, para posteriormente sistematizarla.</p> <p>Constituye un auxiliar indispensable para el Trabajador Social ya que maneja un gran número de casos y por la diversidad de funciones que realiza requiere de un instrumento que le apoye en su trabajo.</p>
Visita domiciliaria	<p>Por medio de ésta se logro tener una idea más amplia y clara de las personas se atendieron, por medio de visualizar su medio ambiente en el que se desenvuelven y determino la influencia que tuvo en su problemática, también permitió comprobar datos que el solicitante ya había proporcionado con anterioridad a la Institución durante la entrevista, la visita domiciliaria estuvo reforzada por la observación y la entrevista, lo que dio complementariedad a cada actividad desempeñada</p>	Informe de Visita Domiciliaria	<p>Al realizar la visita domiciliaria se redacta un informe, el cual se dirige a la Jefa de Unidad, donde se describe el motivo y la información obtenida durante la visita, así como el dictamen o resultado de la misma.</p>

Técnica	Procedimiento de la Técnica	Instrumentos	Utilidad del Instrumento
Entrevista	<p>Apoiada por la observación de manera directa, permitió la comunicación entre usuario-prestador, con esta técnica se recabo la información correspondiente del asunto que se atendió, al aplicar los estudios socioeconómicos o de insolvencia económica, en las orientaciones y en la Mediación. Por medio de la entrevista se conoció la situación personal y familiar del solicitante el motivo por el cual se desencadenó su problemática.</p>	<p>Estudio Socioeconómico</p>	<p>Es el instrumento que señala la Ley de la Defensoría de Oficio (Art.12º) y su Reglamento, a través del cual se determina la situación socioeconómica del solicitante del servicio y con base en el mismo se determina si se le otorga o No el servicio.</p>
		<p>Hoja de no asalariado</p>	<p>Cuando los solicitantes del servicio manifiestan encontrarse desempleados o realizando actividades propias del subempleo, se recaba la firma de este como responsiva para la suspensión del servicio o bien para una responsabilidad penal, en caso de que se compruebe que ha falseado la información en el estudio socioeconómico.</p>
	<p>Se brindó atención a todo usuario atendido por las prestadoras del Servicio Social, ya que con el espacio adecuado, el manejo de información y el trato ofrecido permitió que las pasantes manejaran cada una de las entrevistas, así como realizar la interpretación de la información obtenida, también de dar alternativas a la persona que pudiesen servirle de solución a su problema, manejando la empatía con seriedad y profesionalismo.</p>	<p>Hoja de diario</p>	<p>Es la constancia con que cuenta el trabajador social de los estudios socioeconómicos realizados durante la jornada y el documento por el que acredita que entregó a un superior jerárquico o personal administrativo dicho estudio, para que se canalizara a un Defensor de Oficio.</p>
	<p>Para la Mediación permitió tener comunicación con las parejas para llegar a un acuerdo y tener un divorcio en los mejores términos para el beneficio de todos los miembros de la familia,</p>	<p>Ficha de Datos generales para Mediación</p>	<p>Para cada caso de mediación se lleva una ficha con los datos generales de la pareja para tener un mejor control de casos.</p>

(PROPUESTA)

	principalmente la de los hijos; permitió obtener información de las parejas, para construir su cédula y su convenio, toda la información permitió realizar el plan de acción de las prestadoras, para apoyar a los solicitantes a potencializar sus propios recursos, así encontraron la solución a su problema y principalmente que ellos mismos decidieron qué les convenía para mejorar su relación como padres y transmitir a sus hijos respeto por ambos.		
		Informe de sesión	Se realiza un informe de cada sesión de mediación en el Divorcio lo que permitirá llevar un seguimiento y evolución de cada caso.
		Cedula de Mediación	En él se registro todo lo referente al caso atendido, desde datos personales hasta todo lo visto durante cada sesión, se manejo el genograma, antecedentes del caso, diagnostico, tratamiento, cierre del caso, conclusiones, es un registro completo de cada asunto tratado.
		Convenio	Documento que contiene las cláusulas que corresponden al Divorcio Voluntario dentro del Código Civil para el Distrito Federal, siendo el producto final del proceso de Mediación.
Exposición	Se impartieron los temas que tienen mayor relación con la Mediación y que refuerzan su objetivo, algunos fueron Familia, comunicación, Modelos de Mediación, conceptos básicos, Mediación en el Divorcio y todo lo referente a ésta, conflicto, negociación, divorcio, tipos y causales, la Cedula de Mediación junto con el proceso por sesión de la Mediación. Esta es una actividad que está contemplada dentro de las programadas en el Proyecto de Servicio Social.	Proyecto de Capacitación (PROPUESTA)	Se construyó específicamente para dar la capacitación a los Trabajadores Sociales adscritos a la Institución, con la finalidad de que éstos amplíen su ámbito de trabajo y en un momento dado sean más los compañeros de carrera que manejen la Mediación ya que como Trabajadores Sociales tenemos las habilidades y herramientas necesarias para llevar a cabo esta actividad.
		TEST (PROPUESTA)	El Test es un Instrumento que se aplicó en la primera sesión del curso de capacitación a Trabajadores Sociales adscritos a la Unidad de Orientación y Apoyo a la Defensoría para Conocer qué temas manejan los Trabajadores Sociales con respecto al Tema de Mediación.

Actividades en materia Penal

Técnica	Procedimiento de la Técnica	Instrumentos	Utilidad del Instrumento
<p>Visita Domiciliaria</p>	<p>Para el Estudio de Insolvencia Económico se realiza la Visita Domiciliaria, para conocer el entorno socioeconómico en el que vive el presunto responsable, o sentenciado y con base en la información recabada se realiza un dictamen el cual es el Estudio de Insolvencia económica para sustentar que dicha persona es solvente o insolvente de pagar una Multa o Fianza.</p>	<p>Estudio de Insolvencia Económica</p>	<p>Los estudios son solicitados por la Defensoría de Oficio a Través de un “incidente de Insolvencia” ante el juez a favor del procesado o sentenciado para reducir montos económicos establecidos por la autoridad.</p>
<p>Entrevista</p>	<p>Las personas que solicitan una información sobre los beneficios de Libertad Anticipada, por medio de la entrevista se les solicita la información requerida como delito, sentencia, para poder orientar al familiar del interno si puede obtener algún beneficio. En caso de que pueda tener algún beneficio se le explican los requisitos. Al realizar una solicitud de fianza por medio de la entrevista se puede conocer más a fondo la dinámica del delito para brindar una mejor orientación</p>	<p>Ficha de Orientación (PROPUESTA)</p>	<p>Cuando se brinda orientación a los familiares de un interno, se piden los datos para determinar si puede tener un beneficio de Libertad anticipada o externación.</p>
		<p>Tríptico Informativo sobre Libertad Anticipada</p>	<p>Cuando se brinda orientación a los familiares de los internos sobre la libertad anticipada se les da un tríptico con los diferentes tipos de libertad así como los requisitos para realizar dicho trámite.</p>
		<p>Requisitos para fianza</p>	<p>En este se plantean las condiciones previas necesarias para que el beneficiario pueda recibir el beneficio.</p>
		<p>Solicitud de Fianza</p>	<p>El formato con la información que el programa TELMEX-REINTEGRA requiere para otorgar el beneficio</p>

CAPÍTULO VI

ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL

A continuación se presenta el análisis con relación a los lineamientos teóricos referenciales, en función del Proyecto de servicio social, con relación a la Metodología aplicada y con relación a los resultados obtenidos durante la prestación del servicio social.

6.1 CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS TEÓRICOS REFERENCIALES

Como ya se mencionó a lo largo de la prestación del servicio social en la UDOAD se tomó como referente teórico el Estructural Funcionalismo, ya que dicha corriente tiende a dar explicaciones basadas en mostrar la función que ejercen los hechos y fenómenos, así como la manera en que están organizados dentro de una estructura social. Durante la intervención profesional se observó que, la Dirección de Defensoría de Oficio del Distrito Federal como Institución gubernamental realiza una función de la Administración Pública, para dar respuesta a una necesidad social, que es la de proporcionar Asistencia Jurídica gratuita y obligatoria a personas de escasos recursos.

La Defensoría de Oficio está formada por personal profesional, el cual interactúan para un mejor desempeño de sus funciones; se observó que es un grupo interdisciplinario, estructurado como lo muestra el organigrama, donde cada profesionista tiene una función profesional específica, con nivel jerárquico, para tener un control, organización y supervisión de la institución, el personal que labora necesita del trabajo del otro; la participación de Trabajo Social es tan importante como la del abogado o el perito, por lo que necesitan estar en constante comunicación.

El Licenciado en Trabajo Social, tiene funciones específicas; por su formación profesional, realiza un análisis e interpretación, de la situación socioeconómica y cultural del usuario, indiciado, procesado, o sentenciado por lo que no sólo toma en cuenta su situación jurídica, sino que considera otros factores, como su tipo de

familia, el entorno en el que se desenvuelve, factores sociales que pudieron contribuir para que una persona este en determinada situación.

Durante la prestación del servicio social, una actividad que tuvo gran relevancia fue la de Mediación para llegar a un Divorcio en los mejores términos; en la familia, cada integrante cumple con una función, para que exista la armonía familiar, cuando la pareja decide divorciarse, esta armonía es afectada, ya que tiene repercusiones en la dinámica familiar, el estado de ánimo de todos los integrantes tanto de los padres como de los hijos manifestándose, tristeza, e incluso agresividad de los hijos hacia alguno de los padres, por lo que es necesario reestructurar la dinámica familiar.

Con respecto a la conceptualización, para realizar las actividades correspondientes durante la prestación del servicio social, los conceptos se construyeron, de acuerdo a la definición, visión y experiencia que las pasantes obtuvieron, se manejaron en su mayoría conceptos jurídicos, ya que la Institución brinda Asistencia Jurídica. Se observó que tanto los usuarios que solicitaron el servicio como las parejas con las que se trabajó el proceso de Mediación, desconocían los conceptos y no entendían el lenguaje técnico de los abogados cuando les hablaban sobre su situación, por lo se les comentó de una forma clara y sencilla en que consistía cada término, cabe resaltar que en algunos casos, acudieron a la Institución con información vaga o errónea de su situación, por ejemplo en los casos de mediación confundían la Patria Potestad y la Guarda y Custodia por lo que se les explicó la diferencia, así mismo se trabajó con usuarios que solicitaron alguna orientación.

Por otra se observó que los Trabajadores Sociales del ámbito jurídico, específicamente en la Defensoría de Oficio del Gobierno del Distrito Federal, deben tener un perfil profesional específico, que les permita desarrollarse eficazmente y proporcionar un servicio óptimo a los solicitantes, además de contar con conocimientos jurídicos, para poder intervenir en la problemática de cada

individuo. Deben de contar con conocimientos generales sobre Derecho Penal, Derecho Civil y Justicia Cívica, ya que aunque los trámites y proceso los lleva directamente el Defensor de Oficio, el Trabajador Social debe conocer los términos y de lo que se está tratando, por su perfil profesional cuenta con los conocimientos y habilidades, que le permiten tener una perspectiva no sólo jurídica sino social por la que atraviesan los solicitantes y así poder brindarles un apoyo integral.

6.2 EN FUNCIÓN DEL PROYECTO DE SERVICIO SOCIAL DENOMINADO “TRABAJO SOCIAL APLICADO EN LA ORIENTACIÓN FAMILIAR, MEDIACIÓN EN EL DIVORCIO Y LA CAPACITACIÓN DENTRO DE LA DEFENSORÍA DE OFICIO DEL DISTRITO FEDERAL”

El proyecto de servicio social antes mencionado fue elaborado con base en el programa de trabajo de la Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría, donde se consideraron las actividades y funciones que realizan los Trabajadores Sociales adscritos a la Unidad, sin embargo, se tomaron tres ejes principales, la Mediación en el Divorcio la capacitación al personal y la orientación, el primero y el más relevante la Mediación, el segundo eje la capacitación, donde se dio la oportunidad a las pasantes de diseñar, ejecutar y evaluar un proyecto para capacitar al personal de Trabajo Social, y por último la orientación jurídica en materia familiar y penal ésta última en lo que respecta a los beneficios de libertad anticipada, la orientación jurídica es un servicio que se proporciona a toda persona que lo solicite.

La justificación

La justificación del proyecto se sustentó en que la Defensoría de Oficio del Distrito Federal, presenta dos situaciones que se consideraron para la elaboración del proyecto: una es que en materia Familiar, aproximadamente el 60% de los casos son de Divorcio en sus dos modalidades; Necesario y Voluntario, por lo que se tomaron las medidas para contrarrestar este problema; aplicando la Mediación en el Divorcio, la otra es que, la mayoría de los Trabajadores Sociales no manejan

este proceso, por lo que se dio a las pasantes la oportunidad de desarrollar Proyecto de Capacitación sobre el tema en el cual se llevó a cabo un curso de Capacitación de Mediación en el Divorcio, por lo que la justificación fue con base en estas dos situaciones, cabe mencionar que las pasantes tienen conocimientos previos sobre el tema, ya que trabajaron el proceso de mediación en su práctica de especialización de 9º semestre, reforzaron sus conocimientos realizando una investigación más profunda sobre el tema, .

El Objetivo General

El Objetivo General de llevar a la práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera de Licenciado en Trabajo Social durante la prestación del servicio social vía Titulación, en la Dirección de Defensoría de Oficio específicamente en la Unidad Departamental de Orientación y Apoyo, Área Familiar se cumplió satisfactoriamente ya que se realizó un contraste entre la teoría y la práctica por lo que se adquirió la experiencia en el ámbito profesional, se intervino en la problemática real y se llevaron a cabo funciones propias de Trabajo Social en dicha Institución.

Los objetivos específicos

En cuanto a los objetivos específicos que se plantearon en el proyecto, se cumplieron satisfactoriamente para ello se necesito de una organización y coordinación entre las pasantes y el responsable del servicio para programar tiempos de acuerdo a las necesidades de la Unidad Departamental. .

Las metas

En términos generales las metas programadas, en el Proyecto se cumplieron satisfactoriamente como muestran el cuadro de los resultados cuantitativos, al final de este capítulo, por lo que las metas fueron alcanzadas, sin embargo la meta de Capacitar al 90% de los Trabajadores Sociales adscritos a la Institución sobre mediación en el divorcio, se cumplió en un 50%, debido a la falta de tiempo

de los participantes, no se pudo concluir con la capacitación del personal de Trabajo Social ya que estaba programada para capacitar a dos grupos, y solo se capacitó a un grupo, por lo demás se tuvo un resultado satisfactorio.

Limites

En cuanto a los límites se llevó a cabo durante el tiempo, espacio y universo de trabajo programado.

Organización

En lo que se refiere a la organización los recursos humanos, el responsable del servicio social de las pasantes estuvo siempre supervisando y apoyando las actividades, al igual que otros profesionistas como la Jefa de la UDOAD, los Trabajadores Sociales adscritos, el Jefe de la Unidad Departamental de Asistencia Jurídica Familiar, y un Defensor de Oficio Área Familiar quienes apoyaron a las pasantes en la elaboración de los convenios para los casos de Mediación, un profesional que no estuvo programado en el proyecto de servicio social, con el que se laboró fue el Arquitecto Fernando Galindo, quien realizó un peritaje para un caso de Mediación, su informe fue primordial para que la pareja pudiera llegar a acuerdos, este profesional no fue contemplado en la planeación sin embargo brindo su apoyo profesional a las pasantes. Los Recursos Materiales se proporcionaron sin complicaciones por la Institución

Las estrategias

Las estrategias para llevar a cabo las actividades programadas en el proyecto de servicio social fueron las adecuadas ya que se realizaron satisfactoriamente en Materia Familiar, fueron las apropiadas porque se apegaron a las actividades que realizan los Trabajadores Sociales adscritos, y respondieron a las necesidades de la Unidad Departamental al atender a las solicitudes de los usuarios o la Jefa de Unidad, pudiendo realizar las actividades programadas.

Actividades

El análisis de cada una de las actividades se aborda en el siguiente punto por lo que en términos generales las actividades programadas, correspondieron a las necesidades que presenta la Unidad de Departamental.

Supervisión

En todo momento se contó con la supervisión y el apoyo directo del responsable del servicio social de las pasantes y Director del Informe de Sistematización.

Evaluación

La evaluación de las actividades se llevó a cabo durante todo el periodo que duro el servicio, por medio de los informes donde se indica el número de actividades realizadas mensualmente que se entregaron al responsable, y no solo de forma cuantitativa sino que se evaluaron las actividades de forma cualitativa, donde se aclaraban dudas y se corregían errores, de acuerdo al cronograma de actividades para cumplir en tiempo y forma su desempeño.

Con respecto al proyecto de capacitación se aplicó un pre-test y un post-test para evaluar el mismo, para saber qué conocimientos cuentan los Trabajadores Sociales adscritos sobre el tema. Los resultados de la evaluación se mencionan en el siguiente punto.

Por lo que el Proyecto de Servicio Social correspondió con las actividades que llevan a cabo los Trabajadores Sociales adscritos, las cuales son actividades y funciones propias de Trabajo Social, este proyecto atendió a las necesidades que presenta la UDOAD lo que permitió a las pasantes insertarse en el ámbito profesional, al darles responsabilidad y la confianza al realizar las actividades como Licenciadas en Trabajo Social adscritas.

Con relación al cronograma, las fechas variaron entre una y dos semanas, pero las actividades se realizaron satisfactoriamente ya que se realizaron todas las programadas.

6.3 CON RELACIÓN A LA METODOLOGÍA APLICADA DURANTE EL SERVICIO SOCIAL

Se consideró que la metodología que se llevo a cabo fue la apropiada, porque se aplicaron la etapas básicas, de intervención de los profesionistas en Trabajo Social, como son la Investigación, planeación, ejecución y evaluación; con esta metodología las pasantes pudieron realizar su intervención profesional en el Área Familiar de la Defensoría de Oficio, se brindó la confianza para que se desarrollaran y adquirieran nuevos conocimientos y habilidades profesionales y de esta manera intervenir a plenitud en la problemática real que existe, e insertarse en el ámbito laboral dándoles un lugar en el equipo de trabajo de la Institución.

Como primera etapa de la metodología se realizó la **Investigación**, considerada una de las más importantes, ya que no sólo se llevó a cabo al inicio de la intervención profesional, sino que se realizó durante todo el periodo que duró el servicio, primeramente durante el curso de inducción abrió el campo para conocer la Institución lo que brindó a las pasantes la oportunidad de intervenir con la población que se atiende, dentro de esta misma etapa se logró el diseño de los dos proyectos para la intervención profesional, el primer proyecto fue el del Servicio Social, el segundo proyecto fue de Capacitación sobre Mediación, éste último permitió capacitar a la mitad del personal de Trabajo Social.

No se realizó un **Diagnóstico** para la intervención profesional, ya que las actividades que se planearon fueron de acuerdo a las que están asignadas en el programa de Trabajo de la UDOAD y con base en este programa se desarrollaron las actividades, al inicio del servicio social, se propuso a las pasantes que una de

las actividades principales que se llevaría a cabo sería la Mediación en el Divorcio, la cual no está estipulada oficialmente en el Programa, pero la cual se aplicaría para que en un futuro sea integrada a las actividades oficiales de los Trabajadores Sociales.

La **planeación y programación** de estrategias de intervención para lograr los objetivos y metas fueron las adecuadas, ya que correspondieron a las necesidades de las Unidad dando respuesta a la problemática que se atiende, sin embargo se realizó una actividad del Área Penal que no se planeó que es la realización de Estudios de Insolvencia Económica, los cuales son solicitados a la Dirección de la Defensoría, la cual se llevó a cabo sin ningún problema. Cada actividad programada se llevó a cabo; dicha planeación de actividades se plasmaron en los dos proyectos.

En la etapa de **ejecución** se realizaron las actividades programadas en el proyecto de servicio social, incluso una actividad no planeada que es la elaboración de Estudios de Insolvencia Económica, la capacitación a Trabajadores Sociales adscritos a la Defensoría de Oficio se realizó en un 50% ya que por causas ajenas a las pasantes no se pudo capacitar al segundo grupo programado, sin embargo, se lograron ejecutar las actividades gracias a la coordinación entre el equipo de trabajo.

En la etapa de **evaluación** se realizó un contraste de las actividades programadas con las que se llevaron a cabo, pudiendo concluir que las actividades planeadas y programadas se cumplieron satisfactoriamente desde el inicio del servicio social ya que todas corresponden a las actividades de la Profesión de Trabajo Social.

El Proyecto de capacitación se contrastó el pre- test con el pos test de lo visto durante el curso, lo que permitió conocer a las pasantes sobre el manejo del

tema que tienen los Trabajadores Sociales adscritos, dicho resultado se encuentra en el siguiente punto.

Para los casos de Mediación se tomaron en cuenta cinco de los diez casos detectados ya que llegaron al convenio.

Es importante resaltar que las etapas no llevaron a cabo consecutivamente sino que en algunos momentos se vieron mezcladas debido a la necesidad del trabajo, situación que no perjudicó la intervención profesional.

La Metodología de intervención profesional fue la adecuada, ya que respondió a las necesidades de la Institución, se consideró la población atendida, los recursos humanos y materiales con los que se contaba, lo que permitió a las pasantes adquirir, desarrollar conocimientos y habilidades propias de la carrera.

6.4 CON RELACIÓN A LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Derivado de las actividades realizadas durante la prestación del servicio social, se analizaron los resultados obtenidos de las actividades programadas en el servicio social de forma cuantitativa y cualitativa.

Curso de Inducción

En cuanto al curso de inducción, el resultado fue tener un amplio conocimiento de la Institución y de las actividades a desarrollar así como la coordinación entre el equipo de trabajo, y ser tomadas en cuenta como integrantes del equipo de trabajo dentro de la Unidad.

Investigación Social

El resultado de la Investigación fue: tener un conocimiento y dominio más amplio del tema, y se pudo brindar un mejor servicio a los usuarios.

Otro resultado de la investigación fue la construcción de los dos proyectos, el de servicio social y el de Capacitación en Mediación para Trabajadores Sociales adscritos a la Defensoría de Oficio

De las actividades que se llevaron a cabo en la Dirección de la Defensoría en lo que respecta al área penal los resultados fueron:

Aplicación de solicitud de fianza TELMEX

Se realizaron un total de 21 Solicitudes de Fianzas, también se brindaron 31 orientaciones a las personas que pedían información sobre los requisitos o cómo funciona la fianza, esta actividad permitió conocer parte de la población que son acusadas por un delito y/o sus familiares, obteniendo lo siguiente: las personas presuntas responsables de un delito son en su mayoría de bajos recursos, con una escolaridad de primaria y secundaria, con un empleo informal pertenecientes a familias desintegradas, con la falta de Padre de Familia, en un 80% eran por delito de robo a centros comerciales, en su mayoría primodelincuentes, por lo que pueden pagar una fianza y así obtener su libertad, el programa de Fianzas Telmex, es una alternativa que tienen los presuntos responsables para obtener su libertad o continuar con ella. La personas que se les realizó la solicitud de fianza en un 90% fueron varones y en un 10% mujeres.

Estudios de Insolvencia económica

Una actividad que no se incluyó en el Proyecto, pero que se llevó a cabo fue la realización de los Estudios de Insolvencia económica, por lo que esta actividad fue un resultado no esperado

Se realizaron un Total de cinco Estudios de Insolvencia Económica, se llevaron a cabo sin ningún problema. El realizarlos no da por hecho que se les disminuya el monto de la fianza o multa del presunto responsable o sentenciado, pero es una prueba que puede considerar el juez para reducir el monto y así obtener la libertad a través, de una incidencia económica.

Los estudios solicitados por la Jefa de Unidad a las pasantes, se realizaron satisfactoriamente, se entregaron los informes oportunamente y el responsable del servicio los revisó y aprobó para posteriormente firmarlos, ya que en dicho estudio se incluye la cédula profesional del Trabajador Social que lo elabora; de los cinco estudios que se realizaron, dos fueron para dos hermanas, y tres para varones, todos ellos insolventes, acusados por delito de robo simple y menores de 25 años, aún cuando la ley menciona que se tienen que fijar fianzas o multas de acuerdo a las posibilidades económicas del presunto responsable, no es así ya que estos estudios se realizan porque los montos son elevados para los inculpados se les dio a las pasantes la confianza y la autoridad para que ellas con base en el estudio dictaminaran si una persona era insolvente para pagar la fianza.

Visita Domiciliaria

Se realizaron un total de nueve visitas en el área penal, para la notificación sobre la situación jurídica de su familiar interno, también para los Estudios de Insolvencia, en todas las visitas se localizó el domicilio y se encontró a algún familiar al cual se le dio la notificación, se observó que son zonas urbanas donde existe inseguridad, ya que en los comercios se observaban con barrotes al igual que las casas y delincuencia; se observaban grupos de jóvenes, graffitis, las visitas las realizaron las dos pasantes para mayor seguridad de ambas.

Para el área familiar; se presentaron dos casos que con un informe de la visita se sustentó que los solicitantes no tenían las posibilidades de pagar un abogado particular por lo que se les continuó dando el servicio, cuando el solicitante no tiene las posibilidades físicas para acudir al Tribunal para que se le aplique el estudio socioeconómico, se realizaron ocho visitas domiciliarias en el área familiar una de ellas fue para un caso de Mediación.

Dentro del área de Trabajo Social, en el ámbito Familiar las pasantes desarrollaron las siguientes actividades, enmarcadas en tres rubros: **Orientación, Mediación y Capacitación.**

Orientación

Se obtuvo un resultado de 325 orientaciones brindadas durante todo el proceso de prestación del servicio social se incluyen las orientaciones en los Estudios socioeconómicos, en las Mediaciones y sobre algún asunto familiar.

Durante la aplicación de estudios socioeconómicos se aplicaron un total de 182 los que se realizaron durante el periodo de servicio social, de los cuales 77 corresponden a Divorcio, de estos 24 corresponden a Divorcios voluntarios y 53 a Divorcios Necesarios, el resto que son 105 estudios determinan otros asuntos como intestados, Rectificaciones de actas, Contestaciones de demandas, Guarda y Custodia, Pensión Alimenticia, Régimen de visitas, como los más sobresalientes entre otros. Los usuarios que no cubrieron con los requisitos establecidos por la Institución se molestaban porque no se les podía brindar el servicio ya que sus ingresos eran superiores y se les mencionaba que estaba especificado en la Ley de la Defensoría de Oficio, pero no existieron contratiempos para la realización de esta actividad, se adquirió experiencia para la elaboración de Estudios socioeconómicos, habilidad en desarrollo y manejo de entrevista, ya que no solo era llenar el estudio sino obtener la mayor información de su situación social y familiar del solicitante.

Se realizaron un total de 39 orientaciones sobre los beneficios de libertad anticipada más 31 orientaciones sobre las fianzas Telmex haciendo un total de 70 Orientaciones en materia Penal, fue interesante conocer las situaciones de los sentenciados ya que el delito y el tiempo que lleva compurgando es de suma importancia, aunque no se estuvo en contacto directo con los sentenciados fue interesante conocer un área diferente, el delito que predominó fue robo en su mayoría agravado, en un 40% reincidentes, y en un 20% mujeres, durante las primeras orientaciones se tenían que investigar el delito, resolución de la 2ª y 3ª instancia, el tiempo que llevan compurgando, durante el desarrollo del servicio, se tuvo experiencia y era más fácil proporcionar la información.

Mediación

De todos los casos se efectuaron 69 sesiones de Mediación con su respectivo informe, en el cual se indicaban los datos generales, la información del caso, los avances, observaciones, los acuerdos y las acciones a tomar, si se cerraba un caso o se canalizará se indicaban los motivos por lo que se tomaba la decisión.

Las sesiones de Mediación eran llevadas por las dos pasantes, sin embargo una de ellas era responsable de cada caso, para tener un control y para que cada pareja si tenía alguna duda o problema tuviera a quien dirigirse.

Se detectaron diez parejas que aceptaron el proceso y solo con cinco se llegó al convenio, una de ellas se canalizó ya que la esposa se encontraba embarazada, con dos parejas se trabajó en dos sesiones pero abandonaron el proceso, aunque se les habló por teléfono, no se presentaron, dos parejas no se presentaron en la primera sesión, 1 de los 5 casos que se concluyeron no se encontraban casados, sino en unión libre, de los resultados obtenidos además del convenio, en todos los casos se observó un cambio de actitud, al principio del proceso y al concluir, se observó que ambos padres tienen la disponibilidad de ceder y cooperar cuando se les menciona que todo es en beneficio de los hijos, en un principio existía poca comunicación y apatía el uno por el otro y al final del proceso tenían la capacidad de tomar decisiones y de comunicarse, y a pesar de que iniciaban un proceso de Divorcio su relación de padres era mejor que de casados, el tiempo de casados vario de dos años hasta 50 años, en éste ultimo no se tomaron acuerdos respecto a los hijos, ya que eran mayores de edad, con su propio hogar, sino con respecto a un bien inmueble en el que al final ambos estuvieron de acuerdo en la repartición, de los cinco casos concluidos, cuatro fueron Divorcio Voluntario, dos casos la separación fue por infidelidad de un cónyuge, dos falta de comunicación y el caso de unión libre por un embarazo no deseado.

Durante las primeras sesiones, existió nerviosismo el cual desapareció conforme avanzaron, se tuvo una amplia experiencia y no por el número de casos sino porque el año de casados de las parejas que varió desde el caso de unión libre con dos años de vivir juntos hasta el matrimonio de 50 años, se sensibilizó a las parejas para llegar a un buen Divorcio o separación en los mejores términos, por lo que se observó que su relación de las parejas cambió de cuando iniciaron el proceso a cuando lo terminaron teniendo como resultado una mejor relación y comunicación, no solo se trabajó con parejas con hijos, sino con una pareja que no tiene hijos, se mantuvo el control de las sesiones, y mayor seguridad en el transcurso de las sesiones, las parejas mostraron respeto y responsabilidad de lo que se estaba tratando, y la confianza que se fue ganando en el transcurso del proceso, por lo que la experiencia fue muy enriquecedora, se tuvieron todas las facilidades proporcionadas por la Jefa de Unidad en cuanto al tiempo y espació, en cuanto al los inconvenientes no hubo ninguno técnico, solo cuando en especial una pareja la de mayor edad cambiaba mucho de parecer en cuanto a sus decisiones, por lo que se le dijo que era algo serio y en cuanto firmaran el convenio no había marcha atrás por lo que tenía que pensar bien su decisión.

Capacitación

Se dio a las pasantes la oportunidad de diseñar ejecutar y evaluar un proyecto de Capacitación sobre Mediación en el Divorcio para Trabajadores Sociales adscritos, supervisadas por la Jefa de la UDOAD y dos Licenciados en Trabajo Social, las pasantes contaron con el conocimiento y experiencia previa ya que realizaron su práctica de especialización en 9º semestre en la Defensoría de Oficio y había trabajado cuatro casos hasta ese momento de impartir el curso, por lo que reforzaron su conocimiento con la investigación realizada sobre los temas y expusieron ejemplos de los casos atendidos, omitiendo datos generales.

El resultado fue el diseño en un 100%, el Proyecto denominado “Capacitación en el Mediación en el Divorcio dirigido a Trabajadores Sociales adscritos a la Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica” de diferentes áreas, sin

embargo, la ejecución se programó para capacitar a dos grupos y por razones ajenas a las pasantes sólo se llevó a cabo con un grupo por razones administrativas de tiempo no se pudo llevar a cabo con el 2º grupo, y se evaluó el proyecto con el contraste de un Pre Test y un Post Test en el que a continuación se muestran los resultados obtenidos. Cabe mencionar que como resultado no fue solo el Proyecto de Capacitación el cual es una propuesta de las pasantes, sino que se adquirió experiencia en el manejo de grupo, ya que entre los participantes se encontraban Trabajadoras Sociales que contaban con más de 20 años de servicio, aun así tuvieron la disponibilidad de asistir y participar en el curso reconociendo el trabajo de las pasantes y siempre estuvo presente el apoyo y supervisión de dos Trabajadores Sociales adscritos y la Jefa de Unidad.

En un principio se pensó que no participarían los Trabajadores Sociales que llevan más de 15 años, trabajando ahí, pero no fue así, como ponentes existió, nerviosismo, sin embargo existió compromiso y responsabilidad de las pasantes ya que se preparó material como acetatos y material que se utilizaba en las sesiones para los participantes, los asistentes se mostraron interesados al asistir y participar en las sesiones y en las técnicas, algunos de área penal se tenían que trasladar desde su lugar de trabajo a la Dirección de la Defensoría, aún así asistieron y participaron en las lluvias de ideas o con ejemplos de su propia experiencia, se contó con el apoyo de la Lic. Rosa Candelaria Saynes Directora de la Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica y la Jefa de la Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría, quienes presentaron a las pasantes en la primera sesión y con el apoyo de los Licenciados en Trabajo Social Gabriel González Gutiérrez y Roberto Núñez Cruz.

Evaluación

Los siguientes datos son el resultado de la evaluación del Pre-Test y Post Test aplicados durante la ejecución del Proyecto de capacitación sobre Mediación en el Divorcio dirigido a Trabajadores Sociales adscritos a la UDOAD, en el periodo comprendido del 1 al 19 de agosto de 2005, el proyecto denominado

“Capacitación sobre Mediación en el Divorcio dirigido a Trabajadores Sociales adscritos a la UDOAD”, fue elaborado por las pasantes de la Licenciatura de Trabajo Social durante la prestación del servicio social, en dicho proyecto se programaron dos grupos de 17 Trabajadores Sociales por problemas administrativos como la falta de tiempo sólo se pudo llevar a cabo la capacitación con el primer grupo que se impartió a 15 Trabajadores Sociales adscritos a diferentes áreas de la Defensoría como son: Turnos Penales, de la Penitenciaría de Santa Martha Acatitla, Reclusorio Norte, Civil, UDOAD, y Familiar, este proyecto es una propuesta de las pasantes a la institución para que se formalice el proceso de Mediación como una actividad de los Licenciados en Trabajo Social.

Se elaboro un Pre -Test, que se aplicó en la primera sesión del curso lo que permitió determinar a las pasantes, qué conocimientos tienen los Trabajadores Sociales adscritos sobre el tema de Mediación y al final del curso se aplicó un Pos- Test para realizar un contraste; el Test comprendió 12 preguntas: 8 de ellas fueron cerradas de opción múltiple y cuatro preguntas abiertas contestadas con base en sus conocimientos que tenían sobre el tema y el Post Test con base en la exposición de las pasantes. La aplicación del instrumento sirvió para pilotearlo, ya que después de su aplicación se observó que tiene algunos detalles que confunden, por lo que el instrumento corregido será otra propuesta de las pasantes.

A continuación se darán los resultados de los instrumentos aplicados, primero se darán los resultados de las preguntas cerradas y posteriormente las de las preguntas abiertas.

La opción sombreada es la respuesta correcta para cada pregunta		
	Pre Test	Post Test
1. ¿Qué opción es la que se refiere al concepto de Comunicación?		
a) Transmisión de Información	40%	20%
b) Enviar un mensaje.	7%	
c) Facultad para compartir y desarrollar un saber social	53%	80%
El porcentaje de la respuesta correcta se incrementó en el post- Test, aún así un 20% contestó que es la transmisión de Información.		
2. Elige la opción que indica el orden y los elementos del proceso de la comunicación.		
a) Mensaje, emisor, canal y receptor	33%	10%
b) Receptor, emisor, contenido, mensaje y canal	20%	10%
c) Fuente, mensaje, código, contenido, emisor, canal, receptor y retroalimentación	47%	80%
En las 2 primeras opciones se incluyen elementos de la comunicación, pero la única completa y que se encuentra en orden es la opción c), en el Post - Test se muestra un cambio favorable, por lo que muestra que sí comprendieron el proceso de comunicación.		
3. ¿Qué opción define a la familia?		
a) Grupo Social de amigos	0	0
b) Piedra angular del ordenamiento social	80%	80%
c) Personas que conviven en un mismo entorno Social	20%	20%
El porcentaje de la respuesta correcta, en esta pregunta no tuvo modificaciones, ya que tienen una idea general clara de lo que es familia aún así un 20% considera que la familia son personas que conviven en un mismo entorno social.		
4. ¿Cuáles son las etapas del ciclo vital de la familia?		
a) Matrimonio, expansión, dispersión	33%	10%
b) Independencia, retiro y muerte	7%	
c) Todas las anteriores	40%	90%
d) Ninguna de las anteriores	20%	

<p>En las 2 primeras opciones menciona solo 3 etapas del ciclo, por lo que cualquiera de las dos opciones están incompletas, la respuesta correcta es: Todas las anteriores, al terminar el curso el porcentaje se incrementó favorablemente, pues tan solo un 10% mencionó las primeras 3 etapas.</p>		
	Pre Test	Post Test
5. Menciona las etapas de Trabajo Social de Caso.		
Investigación, diagnóstico, plan, tratamiento y evaluación	53%	90%
entrevista, observación, aspectos como situación económica o familiar	27%	
En blanco	20%	10%
<p>Esta pregunta tuvo cambios favorables en la respuesta correcta, mencionando las principales etapas del Trabajo Social de Caso, solo un 10% no contestó.</p>		
6. Coloca dentro del paréntesis el número correcto de acuerdo cuál es una técnica (1) y cuál es un instrumento (2)		
*Los porcentajes que se muestran solo son los correctos		
Entrevista	93%	100%
Observación	80%	100%
Visita Domiciliaria	60%	93%
Diario de Campo	93%	100%
Informe	80%	100%
<p>En esta pregunta sólo se muestran los porcentajes correctos, incrementándose en el Post Tes las respuestas correctas al 100% solo en la Técnica de Visita Domiciliaria, se hizo la aclaración que la visita como actividad es una Técnica y el Informe de Visita que se realiza es un instrumento.</p>		
9. Elige qué opción contempla causales de Divorcio.		
a) Infidelidad, violencia y corrupción de menores,	66%	60%
b) Sevicia, fecundación asistida sin consentimiento y hábitos de juego	7%	20%
c) Faltar continuamente a casa, consumo de drogas y estar sentenciado por un delito doloso	27	20% eligió las 3 opciones
<p>En esta pregunta en particular en la opción a) y c) menciona causales de Divorcio pero en las 2 opciones hay una que NO lo es; en la opción a) la que no es causal es Infidelidad y en la opción c) Faltar continuamente a casa, la opción c)</p>		

menciona las causales poco conocidas, la INFIDELIDAD, se confundió con Adulterio, el cual para que sea causal debe ser comprobado, es por ello que la respuesta correcta tuvo un bajo porcentaje.		
10. ¿Sabes en qué consiste la Mediación?		
Si	80%	100%
No	20%	
De los que contestaron que sí Mencionaron que Mediación es: Buscar un acuerdo entre las partes en conflicto, alternativa de solución de conflictos familiares, llegar a un convenio de una forma rápida, es llevada por una persona especializada. En el Post Test mencionaron que es un Proceso de 2 personas en conflicto con la intervención de un tercero imparcial ayude a tonar a acuerdos, para llegar a un convenio, una técnica en la que 2 personas en conflicto resuelvan sus problemas, un proceso llevado a cabo por un profesional capacitado intervenga para que 2 personas en conflicto lleguen a acuerdos, anteriormente tenían la idea de lo que era la Mediación, y el 100% sabe en qué consiste la Mediación.		
11. ¿Conoces cuales son los modelos de Mediación?		
Si	0%	100%
No	100%	0%
El 100% conoció los 3 Modelos de Mediación.		

PREGUNTAS ABIERTAS

	Pre-Test	Post -Test
7. Menciona el concepto de Matrimonio jurídica y socialmente	Mencionaron que es la Unión de 2 personas para formar una familia, para procrear, para tener descendencia, para apoyarse y respetarse, unidas por un contrato matrimonial, para transmitir derechos y obligaciones, unidas voluntariamente.	Unión de 2 Personas que adquieren derechos y obligaciones, unidas por un contrato, para preservar la especie humana, para formar una familia,
8. Menciona el concepto de Divorcio jurídica y socialmente	La mayoría Mencionó que es la disolución del vínculo matrimonial, separación física de los cónyuges, Desintegración	Disolución del Vínculo matrimonial, Separación física de los Cónyuges, Desintegración de la familia,

	de la Familia	
12. ¿Qué características crees que deba tener un mediador?	La mayoría Mencionó: conocer las leyes de la situación jurídica de la familia, buen manejo de entrevista, facilidad de palabra, observador, identificar problemas de familia, sensibilidad, neutral e imparcial, profesional y empático	Mencionaron: Imparcial, Neutral, Humilde, Conciliador, Respetuoso, comprometido, manejo de entrevista, empático, Sensibilizador, tolerante, tener conocimientos.

De acuerdo a los resultados obtenidos por el Pre Test y el Post Test, se puede decir que aproximadamente, el 50% de los Trabajadores Sociales manejan información referente a la Mediación: una de las causas es que la mayoría tiene bastante tiempo de haber salido de la Escuela, algunos son de nivel técnico, otra es porque en sus áreas no manejan todos estos temas. Con base en el comparativo de los resultados del Pre- Test y el Post Test, se puede decir que el Objetivo General del proyecto: Que los Trabajadores Sociales de la Defensoría de Oficio del Distrito Federal, de las diferentes áreas, obtengan los conocimientos y herramientas necesarias para llevar el manejo de la mediación en el divorcio con responsabilidad y compromiso, se cumplieron satisfactoriamente, al incrementarse el porcentaje de las respuestas correctas, del Post- Test, de igual forma al final de cada sesión se aplicaban técnicas para reforzar los conocimientos adquiridos, así mismo que los pasantes adquieran una mayor capacidad para el manejo del tema se cumplió cualitativamente ya que se capacitó a un grupo de 14 Trabajadores Sociales adscritos, al exponer los temas en diez sesiones de dos horas durante el curso y la meta solo se cumplió en un 50% las causas fueron ajenas a las pasantes.

**RESULTADOS CUANTITATIVOS DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS
DURANTE EL SERVICIO SOCIAL**

ACTIVIDADES	RESULTADOS
Investigación Social	Se encontró la información solicitada
Solicitud para fianzas Telmex	21
Estudios de Insolvencia Económica	21
Visitas Domiciliaria (Penal y Familiar)	17
Aplicación de estudio Socioeconómico	182
ORIENTACIÓN	
Orientación en materia familiar (incluidas las sesiones de Mediación, en la aplicación del Estudio Socioeconómico y las brindadas en la Dirección)	261
Orientación de Libertad Anticipada y Fianzas Telmex	70
MEDIACIÓN	
Detección y atención de Casos de Mediación Familiar	10
Elaborar un informe de cada caso de sesión de Mediación	69
Sesiones de Mediación	69
Casos Concluidos	5
CAPACITACIÓN	
Diseño y evaluación del proyecto de Capacitación	Se diseñó y evaluó el Proyecto en su totalidad
Ejecución del proyecto de capacitación	Se ejecutó en un 50 %

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

CONCLUSIONES

A continuación se presentan las conclusiones de la experiencia profesional, que se obtuvo durante la prestación del servicio social, realizado en la Dirección de Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica del Distrito Federal, durante el periodo comprendido de mayo a diciembre del 2005, lo cual permitió conocer las actividades que realiza el Licenciado en Trabajo Social en el área familiar, principalmente la problemática y necesidades que atraviesan las personas que solicitan el servicio y sus familiares.

Las pasantes de la Licenciatura en Trabajo Social, han puesto en práctica los conocimientos y la teoría adquirida durante los semestres cursados en la Escuela Nacional de Trabajo Social; además se adquirieron y desarrollaron nuevos conocimientos y habilidades, lo que permitió que las pasantes se insertaran en el ámbito laboral y en la problemática real de la sociedad.

Por lo que se puede concluir lo siguiente:

1. La Defensoría de Oficio del Distrito Federal es una Institución Asistencialista adscrita a la Dirección General de Servicios Legales, dependiente de la Consejería Jurídica y de Servicios Legales, encargada de proporcionar de manera obligatoria y gratuita Asistencia Jurídica, que consiste en Asesoría, Patrocinio y Defensa Jurídica en materia Civil, Familiar, Penal, de Arrendamiento inmobiliario y Justicia Cívica, principalmente a personas de escasos recursos.
2. La Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica, fomenta la formación académica de los pasantes de la Licenciatura de Trabajo Social, durante la prestación de Servicio Social, al llevar a cabo actividades propias de la carrera,

insertándose en la problemática real de la población, innovando estrategias de intervención, para optimizar el servicio, en beneficio del usuario, con la libertad en la toma de decisiones, lo que contribuye a que se forme un criterio amplio como profesionistas, y una responsabilidad por el servicio que se proporciona.

3. Con respecto al objetivo del servicio social “Llevar a la práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera de Trabajo Social durante la prestación del servicio social vía Titulación, en la Dirección de Defensoría de Oficio específicamente en la Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría, área Familiar, así como llevar a cabo funciones propias de la profesión en dicha institución”, se llevó a cabo satisfactoriamente, ya que a través de la intervención profesional que realizaron las pasantes no solo se llevaron a la práctica los conocimientos adquiridos en la escuela, sino que permitieron la adquisición y desarrollo de nuevos, como impartición de justicia, la situación jurídica de la familia, tipos de familia, identificar el ciclo vital de las familias, con las que se trabajo, identificación de roles, desarrollo de habilidades para llevar una buena entrevista, desarrollar la observación, manejo de grupo entre otras, que permitieron desarrollarse y obtener experiencia profesional en la problemática real.

4. En las aulas se brinda los conocimientos, técnicas y herramientas necesarias para poder intervenir, sin embargo se adecuó la teoría a la práctica, ya que se presentan una gran gama de situaciones con los que no se cuenta, cada caso es único y particular, las reacciones de las personas son distintas, incluso en la misma situación, por lo que es imprescindible adecuar los conocimientos a cada caso. Los conocimientos sobre los temas manejados en el servicio social en un 50% fueron adquiridos por medio de la experiencia al estar en contacto directo con la población.

5. En cuanto al Proyecto de servicio social, correspondió con las actividades que llevan a cabo los Trabajadores Sociales adscritos, al tomar como base el Programa de Trabajo de la Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría, las cuales son actividades y funciones propias de la Profesión de Trabajo Social, éste proyecto respondió a las necesidades que presenta la Unidad Departamental, a la Defensoría y permitió a las pasantes insertarse en el ámbito profesional, al ser atendidas las solicitudes de los usuarios a la Unidad.

6. La metodología, que se llevó a cabo durante la prestación del servicio social, fue la adecuada ya que se pudieron cumplir los objetivos y metas programadas.

7. En cuanto al Divorcio podemos calificarlo como problema social, ya que afecta la dinámica familiar, el estado emocional de las personas; sin embargo con el proceso de Mediación finalmente puede ser una solución, en cuanto a lograr una separación en los mejores términos, dónde ambas partes lleguen a acuerdos beneficiando de ésta forma a los hijos.

8. El Licenciado en Trabajo Social, por su perfil profesional, está capacitado para llevar a cabo este proceso de Mediación en el Divorcio (Defensoría de Oficio), ya que cuenta con los conocimientos y habilidades para realizar este proceso, tienen una visión amplia e integral de la problemática familiar, busca el bienestar familiar, al existir acuerdos y comunicación entre los padres, todo para el beneficio de los hijos. Sin embargo, no se ha abarcado todo lo que se podría realizar en la institución; la razón es que la mayoría de los Trabajadores Sociales no maneja este proceso.

9. Dentro del personal de Trabajo Social hay dos Licenciados en Trabajo Social que tienen el conocimiento y experiencia para capacitar al resto del personal sobre el tema de Mediación en el Divorcio, uno de ellos tiene el Diplomado “Intervención Social en Familias” impartido en el Centro de Educación Continua de la Universidad Nacional Autónoma de México y en la Defensoría de Oficio, a partir del 2003 hasta la actualidad ambos, junto con los alumnos del grupo de prácticas de especialización de noveno semestre, de la Escuela Nacional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Autónoma de México, han llevado satisfactoriamente los casos de Mediación en el Divorcio.

10. La Mediación en el Divorcio es una alternativa para agilizar el proceso legal, ya que tanto en el Divorcio Necesario como en el Voluntario son de los asuntos que más solicitan los usuarios, por lo que el Defensor de Oficio tiene una gran carga de trabajo, por otro lado los cónyuges quedan conformes, ya que son ellos quienes toman estos acuerdos.

11. La Mediación debe implementarse de forma Oficial dentro de las actividades de los Licenciados en Trabajo Social, esto para profesionalizar las actividades que desempeñan, ya que el proceso requiere la aplicación de habilidades, técnicas, metodologías, instrumentos, y diseño de actuación ante determinada problemática.

12. La prestación del servicio social, es una etapa donde se inserta al futuro profesionista al área laboral, donde se interviene en la problemática real por la que atraviesa la sociedad, la experiencia, los conocimientos y habilidades adquiridos durante esta fase merecen ser recuperados, ordenados, describirse, y reflexionarse.

13. La Sistematización del servicio social es un proceso que conduce a nuevos conocimientos como resultado de nuestra práctica profesional, permite ver errores y aciertos profesionales
14. La recuperación de la experiencia durante el servicio social permite modificar o realizar nuevas estrategias de intervención profesional, para optimizar el servicio institucional, profesionalizando la carrera de la Licenciatura en Trabajo Social.
15. Al quedar plasmados los nuevos conocimientos en un documento oficial como lo es el Informe de sistematización del servicio social, permite que los conocimientos puedan compartirse y sirva como un referencia a otras personas o profesionales interesados en el tema.

PROPUESTAS

Como resultado de la experiencia vivida durante la prestación del servicio social, se presentan las siguientes propuestas, que estamos seguras serán útiles a la Institución, con la finalidad de aprovechar las ideas de las pasantes y así mejorar el servicio que brindan los Profesionales en Trabajo Social:

1. Equipo interdisciplinario. El usuario solicita asesoría Jurídica al defensor de Oficio, posteriormente, un Trabajador Social le aplica el estudio socioeconómico y determina si se le otorga o no el servicio, si se le proporciona el servicio, se le asigna un defensor de oficio para que lleve el caso. La propuesta es la siguiente: el defensor junto con el Licenciado en Trabajo Social, proponen al matrimonio que solicita un Divorcio Voluntario llevar a cabo el proceso de Mediación el cual será aplicado por el Licenciado en Trabajo Social, explicándole los beneficios de llegar a un Divorcio en los mejores términos, como son que ambos tomen acuerdos, en beneficio de los hijos, es decir cuando la pareja ya cuente con un Defensor de Oficio, así mismo que la pareja se sienta comprometida a cooperar en el proceso de Mediación y un tanto obligada a respetarlo, buscando disminuir el número de parejas que no culminan la Mediación, todo esto, con el objetivo, de que se establezca en un futuro como una actividad oficial de los Licenciados en Trabajo Social en la Defensoría de Oficio, y que agilice los trámites de los Divorcios Voluntarios y a la par mejorar las relaciones entre los divorciantes.

Los Licenciados en Trabajo Social del Área Familiar que trabajen la Mediación junto con el Jefe de defensores de la Unidad Departamental de Asistencia Jurídica Familiar y con la Jefa de la Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría, estarán en constante comunicación para que ambos estén enterados del progreso de los casos y se agilice el proceso legal de los Divorcios Voluntarios.

2. La Mediación como función oficial de los Licenciados en Trabajo Social.

Que los Licenciados en Trabajo Social del Área Familiar lleven a cabo la Mediación en el Divorcio como función oficial, y permitir de esta manera ampliar su ámbito de intervención y profesionalizar la Carrera de la Licenciatura en Trabajo Social. Así mismo que esta actividad se integre a la Ley de la Defensoría de Oficio en el Artículo 47 que se refiere a las funciones de los Trabajadores Sociales.

3. Capacitación a Trabajadores Sociales del área Familiar.

De acuerdo al Reglamento de la Ley de Defensoría de Oficio, la capacitación tiene por objetivo mejorar el nivel de preparación y capacidad para la prestación de los servicios de la Institución, para que la intervención de los Licenciados en Trabajo Social del Área Familiar sea de calidad y compromiso, se propone que se les capacite y se les refuerce los conocimientos sobre Mediación en el Divorcio, algunos de ellos los recibieron con anterioridad y pueden iniciar con la actividad. Para ello queda como propuesta el Proyecto de Capacitación en Mediación en el Divorcio, diseñado y mejorado por las prestadoras del servicio social, así mismo el instrumento de evaluación, lo que permitirá recabar información de cada participante que asista a la Capacitación y verificar así sus conocimientos de los temas a exponer y al final nuevamente aplicarlo para confrontarlos, evaluando así el Proyecto de Capacitación.

4. Ficha de Datos Generales (elaborada en julio 2005). Éste instrumento, también queda como propuesta, para que se integre a los instrumentos oficiales de la Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría, y así los Licenciados en Trabajo Social podrán iniciar la Mediación, recabando datos importantes de las parejas atendidas, lo que permitirá tener un control de cada caso de Mediación. Este documento ya se está piloteando por quienes están llevando a cabo la Mediación, principalmente estudiantes que realizan Práctica de Especialización, (a partir de octubre de 2005).

5. Ficha de Orientación (elaborada en junio 2005). La ficha de Orientación, se elaboró con el fin de registrar las orientaciones de área Penal, que se brindó a los usuarios en la Dirección de Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica, para llevar un control de ésta actividad, por ello queda como propuesta, para que se integre en un futuro, a los documentos oficiales de la Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría. El personal adscrito a la UDOAD que son peritos en distintas áreas está utilizando este documento que fue revisado y aceptado por la Jefa de Unidad.

A continuación se presentan: El Proyecto de capacitación denominado “Capacitación sobre Mediación en el Divorcio dirigido a Trabajadores Sociales adscritos a la Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría” el Test que será aplicado antes y después del curso, la Ficha de Datos Generales de las parejas con las que se trabajará la mediación y la Ficha de orientación sobre la Libertad anticipada.

PROYECTO DE CAPACITACIÓN
SOBRE MEDIACIÓN EN EL DIVORCIO
DIRIGIDO A TRABAJADORES
SOCIALES ADSCRITOS A LA UNIDAD
DEPARTAMENTAL DE ORIENTACIÓN
Y APOYO A LA DEFENSORÍA

Introducción.

El presente proyecto tiene como finalidad brindar capacitación sobre Mediación en el Divorcio, para los Trabajadores Sociales adscritos a la Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría, se pretende que manejen los elementos básicos para el proceso de Mediación lo que incrementará el apoyo a la Defensoría de Oficio en el Área Familiar, y así agilizar los trámites legales de Divorcios Voluntarios, cubriendo el mayor número de casos que lleguen a la institución, buscando la conformación del convenio entre las partes en conflicto que favorezca a toda la familia.

Por medio de la capacitación, se podrá hacer una selección entre los Trabajadores Sociales que son aptos para ejercer el papel de mediador, ya que se considera de suma importancia, contar con las cualidades como la Paciencia, Sinceridad, Empatía, buen manejo de Entrevista, Profesionalismo, confidencialidad y discrecionalidad entre otras, para generar equidad y sensibilidad entre una pareja en conflicto.

Al inicio de la capacitación, se aplicará un Pre-Test para conocer cuál es la información que tienen los asistentes, sobre el tema y saber en qué temas se debe profundizar más. Posteriormente a la capacitación se volverá a aplicar un Pos-Test, para verificar lo aprendido por los asistentes, y finalmente estos dos documentos permitirán evaluar el proyecto. Además de otros medios como la evaluación de los Capacitadores; los Licenciados Roberto Nuñez Cruz y Francisco Gabriel González Gutiérrez quienes tienen los conocimientos y la experiencia sobre el tema, ya que uno de ellos tiene el Diplomado de “Intervención Social en Familias”, impartido por el Centro de Educación Continua de la Universidad Nacional Autónoma de México, desde el 2003 hasta la actualidad solo ellos junto con los alumnos del grupo de prácticas de Especialización de Noveno Semestre de la Escuela Nacional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Autónoma de México, son quienes realizan la Mediación en el Divorcio.

Se retoman diversos temas que son herramientas para llevar a cabo el proceso de mediación, como: comunicación, concepto y tipo de familia, técnicas e instrumentos, concepto de mediación, modelos de Mediación, ampliando más el tema en Mediación en el Divorcio, así como las características del mediador.

Justificación.

“En esta época de cruciales cambios en la sociedad, que han llevado a que la familia célula básica de la misma, el gran centro distribuidor de identidades, se vea robustecida con una infinidad de disposiciones legales, la creación de diversas Instituciones que tienden a su protección, preservación y constitución de una manera sana, armónica, buscan el desahogo económico; para una buena aceptación social, hoy en día se constituye en gran parte, con el matrimonio o el concubinato; sin embargo, dada la falta de comunicación o escasa de la misma, así como la poca práctica y la transmisión de los valores y el reconocimiento de las virtudes que cada ser humano debe mantener, ocasiona que se vaya desintegrando día con día con el divorcio o la separación.

Por lo que se considera de gran importancia que se pueda dar una solución a su conflicto de la manera más pronta y eficaz donde ambas partes estén de acuerdo en las decisiones que se tomen ya que tendrán trascendencia para su vida futura, donde los menos afectados sean los hijos y que sea en forma equitativa para las partes en conflicto”¹.

“Todas las familias tienen los recursos necesarios para sobrevivir a las crisis derivadas de los conflictos y enriquecerse con ellas pero a veces no pueden conectarse solas con los recursos”².

¹ Manual del II Congreso Nacional de Mediación, Compilación Consejo de la Judicatura del Distrito Federal, Instituto de Investigaciones Jurídicas. Talleres Enlace Gráfico S. A de C.V. México, DF, 2002 pág. 230.

² Cárdenas Eduardo José, La Mediación en Conflictos Familiares, HV-Manitas, 1998, p24.

Para ello se requiere de la mediación, proceso para resolver conflictos familiares, y de un mediador que cuente con los conocimientos teóricos y prácticos, así también con los valores y virtudes de todo individuo para poderlos transmitir con armonía, paciencia y efectividad, lo que dará resultado para aflorar los sentimientos de las partes en conflicto, encontrando en ellos su propia y mejor solución al problema.

La Mediación en el Divorcio es aplicable cuando las partes o una de ellas, considera que es necesario separarse definitivamente.

La Defensoría de Oficio del Distrito Federal, por medio del Área de Trabajo Social embona bien el proceso de Mediación en el Divorcio, específicamente en los juicios de Divorcio Voluntario, para brindar apoyo, ya que la mayoría de los asuntos que lleva a cabo la Institución en el Área Familiar, se ven relacionados con el Divorcio, la Guarda y Custodia, Patria Potestad, Pensión Alimenticia así como el Régimen de Visitas.

Para ello la Institución requiere tener actualizados y preparados a los profesionales en Trabajo Social, para manejo de la Mediación en el Divorcio, y así generar un mayor apoyo a los defensores de oficio.

Por lo anterior, el presente proyecto tiene como finalidad primeramente que los Trabajadores Sociales adquieran los conocimientos, que les permitan ejercer la Mediación en el divorcio de una manera responsable, de ésta manera se amplíe la atención a un mayor número de casos en conflicto y en proceso de divorcio, para optimizar el servicio institucional, y profesionalizando la carrera de la Licenciatura en Trabajo Social.

Para la elaboración de éste proyecto, se realizó una investigación bibliográfica, además de que un semestre anterior, se realizó la práctica Institucional en el mismo lugar donde se impartirá la capacitación, por lo que se

tiene el conocimiento y practica en el proceso de la Mediación en el Divorcio, se contó con el apoyo de la Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría, a través de la Jefa de Unidad, la Trabajadora Social María de Lourdes Lourdes Murillo Ayala y de los Licenciados en Trabajo Social adscritos Roberto Núñez Cruz y Gabriel González Gutiérrez quienes son profesores de la práctica de especialización de la Escuela Nacional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Autónoma de México.

OBJETIVO GENERAL

Que los Trabajadores Sociales de la Defensoría de Oficio del Distrito Federal, de las diferentes áreas, obtengan los conocimientos y herramientas necesarias, para llevar el proceso de la Mediación en el Divorcio con responsabilidad y compromiso, así mismo que los pasantes adquieran una mayor capacidad para el manejo del tema.

Objetivos específicos:

- Comprender los conceptos básicos de Mediación.
- Identificar las características de Mediación en el Divorcio.
- Comprender la importancia de la mediación en la resolución de conflictos.
- Reforzar conocimientos sobre la comunicación y su importancia para evitar las confrontaciones.
- Lograr que los participantes reafirmen sus conocimientos sobre los tipos de familia y el ciclo vital de la misma y entiendan los roles y dinámicas que se dan en el sistema familiar.
- Manejar adecuadamente la simbología para construir un familiograma. (genograma)
- Conocer y aplicar los 3 modelos de Mediación así como la cédula que lleva durante el proceso.
- Que los asistentes participen durante todo el curso de mediación.

Metas:

- ✓ Que el 90% de los asistentes obtengan los conocimientos necesarios para llevar a cabo el proceso de Mediación.
- ✓ Que el 90% de los asistentes participe durante el curso.
- ✓ Que el 90% encuentre su habilidad para Mediar en los divorcios.

Límites:

Espacio: Sala de juntas: Aula “Nezahualcoyotl” de la Dirección de Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica, ubicada en Av. Izazaga Núm. 89 piso 11. Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc.

Universo: Dirigido a Trabajadores Sociales adscritos a la Unidad Departamental de Orientación y Apoyo a la Defensoría.

Tiempo: 20 horas.

Organización**Recursos:****Humanos**

Dos Licenciados en Trabajo Social de la Defensoría de Oficio, como capacitadores del proyecto.

Pasantes en la Licenciatura de Trabajo Social, que deseen apoyar en la ejecución del proyecto.

La Jefa de la Unidad de Orientación y Apoyo a la Defensoría de Oficio como responsable de la capacitación.

Materiales.

Acetatos

Plumas

Proyector de acetatos

Plumones

Fotocopias de los temas expuestos

Pizarrón

Test

Hojas blancas

Sala de juntas

Mesas y sillas

ACTIVIDADES

CARTA DESCRIPTIVA. No. 1		
Tema: GENERALIDADES DE LA MEDIACIÓN.		
Objetivo: Que los Trabajadores Sociales conozcan los conceptos básicos de Mediación, así como presentarles el contenido de la capacitación.		
RESPONSABLES:		
2 Licenciados en Trabajo Social:		
1ª Sesión	Duración: 2 horas	Fecha:

SUBTEMAS.	MATERIAL DIDACTICO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	OBSERVACIONES
<p>-Presentación</p> <p>-Planteamiento del contenido temático</p> <p>-Concepto de Mediación</p> <p>Características, Ventajas y desventajas.</p>	<p>Acetatos</p> <p>Retroproyector</p> <p>de Acetatos</p> <p>Contenido temático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de Test - Lluvia de ideas - Exposición del tema 	<p>Al inicio después de la presentación y planteamiento aplicar el Pre-Test.</p> <p>- Próxima sesión leer Comunicación y familia.</p>

CARTA DESCRIPTIVA. No. 2		
Tema: COMUNICACIÓN Y FAMILIA		
Objetivo: Que los Trabajadores Sociales conozcan el contenido de la capacitación e introducirles al tema de Comunicación y Familia.		
RESPONSABLES: 2 Licenciados en Trabajo Social:		
2ª Sesión	Duración: 2 horas	Fecha:

SUBTEMAS.	MATERIAL DIDACTICO.	TECNICA GRUPAL	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> -Concepto y elementos de la comunicación, -Concepto y Tipos de Familia -Etapas del Ciclo Vital de la Familia 	<ul style="list-style-type: none"> Acetatos Retroproyector de Acetatos Contenido temático 	<ul style="list-style-type: none"> - Recordatorio del Tema anterior - Lluvia de ideas -Exposición de tema - Aclaración de dudas 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega del Pre-Test para que revisen su evaluación. -Próxima Sesión leer Trabajo Social de Caso

CARTA DESCRIPTIVA. No. 3		
Tema: TRABAJO SOCIAL DE CASO.		
Objetivo: Que los Trabajadores Sociales recuerden y participen en el trabajo Social de Caso y sus etapas.		
RESPONSABLES: 2 Licenciados en Trabajo Social:		
3ª Sesión	Duración: 2 horas	Fecha:

SUBTEMAS.	MATERIAL DIDACTICO.	TECNICAS E INSTRUMENTOS	OBSERVACIONES
Concepto y Etapas de Trabajo Social de Caso	Acetatos	- Recordatorio del Tema anterior	
Investigación	Retroproyector de Acetatos		
Diagnóstico	Contenido temático	- Lluvia de ideas	
Planeación			
Tratamiento		-Exposición de tema	
Evolución del Caso			
Concepto y simbología de Familiograma		- Aclaración de dudas	
		- Realizar su propio familiograma	

CARTA DESCRIPTIVA. No. 4		
Tema: TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.		
Objetivo: Que los Trabajadores Sociales recuerden los diferentes instrumentos y técnicas que se utilizan en la profesión.		
RESPONSABLES: 2 Licenciados en Trabajo Social:		
4ª Sesión		
Duración: 2 horas		
Fecha:		

SUBTEMAS.	MATERIAL DIDACTICO.	TECNICAS E INSTRUMENTOS	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> -Entrevista -Observación -Concepto de Diario de Campo -Estudio socioeconómico -Informe de sesión -Ficha de Datos Generales 	<ul style="list-style-type: none"> Acetatos Retroproyector de Acetatos Contenido temático 	<ul style="list-style-type: none"> - Recordatorio del Tema anterior - Lluvia de ideas -Exposición de tema - Aclaración de dudas - Informe de sesión - Ficha de Datos Generales 	<p>Todos estos instrumentos sirven de apoyo para la recuperación de la experiencia.</p>

CARTA DESCRIPTIVA. No. 5		
Tema: MODELOS DE MEDIACIÓN.		
Objetivo: Que los Trabajadores Sociales conozcan los modelos de mediación.		
RESPONSABLES:		
2 Licenciados en Trabajo Social:		
5ª Sesión	Duración: 2 horas	Fecha:

SUBTEMAS.	MATERIAL DIDACTICO.	TECNICAS E INSTRUMENTOS	OBSERVACIONES
1. Modelo lineal	Acetatos Retroproyector de Acetatos	- Recordatorio del Tema anterior	Para la próxima sesión traer el Código Civil del Distrito Federal
2. Modelo transformativo	Contenido temático Plumones Pizarrón	- Lluvia de ideas -Exposición de tema	
3. Modelo circular-narrativo.		- Aclaración de dudas	

CARTA DESCRIPTIVA. No. 6		
Tema: CONCEPTOS BÁSICOS RELACIONADOS CON EL TEMA DE MEDIACIÓN		
Objetivo: Que los Trabajadores Sociales reconozcan los conceptos básicos relacionados con la Mediación en el Divorcio.		
RESPONSABLES:		
2 Licenciados en Trabajo Social:		
6ª Sesión	Duración: 2 horas	Fecha:

SUBTEMAS.	MATERIAL DIDACTICO.	TECNICAS E INSTRUMENTOS	OBSERVACIONES.
-Matrimonio y Divorcio según el Código Civil del Distrito Federal -Concepto de negociación -Concepto de conflicto -Causales de divorcio según el Código Civil del Distrito Federal	Acetatos Retroproyector de Acetatos Contenido temático Plumones Pizarrón	- Recordatorio del Tema anterior - Lluvia de ideas -Exposición de tema - Aclaración de dudas - Código Civil del Distrito Federal	

CARTA DESCRIPTIVA. No. 7		
Tema: MEDIACIÓN EN EL DIVORCIO.		
Objetivo: Que los Trabajadores Sociales conozcan aspectos generales de la Mediación en el Divorcio.		
RESPONSABLES:		
2 Licenciados en Trabajo Social:		
7ª Sesión	Duración: 2 horas	Fecha:

SUBTEMAS.	MATERIAL DIDACTICO.	TECNICA GRUPAL	OBSERVACIONES
- Concepto de Mediación en el Divorcio -Características Beneficiarios Etapas de la Mediación en el Divorcio	Acetatos Retroproyector de Acetatos Contenido temático Plumones Pizarrón	- Recordatorio del Tema anterior - Lluvia de ideas - Exposición de tema - Aclaración de dudas	

CARTA DESCRIPTIVA. No. 8		
Tema: ¿QUÉ ES UN MEDIADOR?		
Objetivo: Que los Trabajadores Sociales conozcan las características que debe tener un mediador y conocer la primera parte de la Cédula de mediación .		
RESPONSABLES:		
2 Licenciados en Trabajo Social:		
8ª Sesión	Duración: 2 horas	Fecha:

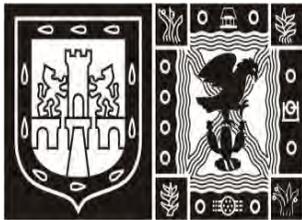
SUBTEMAS.	MATERIAL DIDACTICO.	TECNICAS E INSTRUMENTOS	OBSERVACIONES
- ¿Qué es un Mediador? -Características del mediador -Cedula de Mediación Primera parte	Acetatos Retroproyector de Acetatos Contenido temático Plumones Pizarrón	- Recordatorio del Tema anterior - Lluvia de ideas -Exposición de tema - Aclaración de dudas - Cédula de Mediación	

CARTA DESCRIPTIVA. No. 9		
Tema: CEDULA DE MEDIACIÓN		
Objetivo: Que los Trabajadores Sociales analicen y comprendan la utilización de la Cédula de Mediación.		
RESPONSABLES:		
2 Licenciados en Trabajo Social:		
9ª Sesión	Duración: 2 horas	Fecha:

SUBTEMAS.	MATERIAL DIDACTICO.	TECNICA GRUPAL	OBSERVACIONES
Cedula de Mediación Segunda parte	Acetatos Retroproyector de Acetatos Contenido temático Plumones Pizarrón	- Recordatorio del Tema anterior - Lluvia de ideas - Exposición de tema - Aclaración de dudas - Cédula de Mediación	

CARTA DESCRIPTIVA. No. 10		
Tema: CIERRE DEL CURSO DE CAPACITACIÓN.		
Objetivo: Que los Trabajadores Sociales presenten sus dudas y comentarios sobre el curso de Capacitación.		
RESPONSABLES: 2 Licenciados en Trabajo Social:		
<hr/>		
10ª Sesión	Duración: 2 horas	Fecha:

SUBTEMAS.	MATERIAL DIDACTICO.	TECNICAS E INSTRUMENTOS	OBSERVACIONES
-Cierre de la capacitación -Dudas -Comentarios -Preguntas -Aplicación del Post Test	Plumones Pizarrón	- Aclaración de dudas sobre el tema - Comentarios de los participantes acerca del Curso - Aplicación del Post Test - Sociodrama (Aplicación de la Mediación)	



TEST

Nombre: _____

Objetivo: Conocer la información que tienen los Trabajadores Sociales adscritos sobre el tema de Mediación.

Instrucciones: Lea cuidadosamente y elija la respuesta correcta para cada pregunta de opción múltiple o responda a lo que se pregunta.

1. ¿Qué opción refiere al concepto de Comunicación?

- a) Transmisión de Información
- b) Enviar un Mensaje
- c) facultad de compartir y desarrollar un saber social; es tal cuando produce una interacción

2. Elige la opción que indica el orden y los elementos del proceso de Comunicación

- a) Mensaje, Emisor, Canal y Receptor
- b) Receptor, Emisor, Contenido, Mensaje y Canal
- c) Fuente, Mensaje, Código, Contenido, Emisor, Canal y Receptor

3. ¿Qué opción define a la familia?

- a) Grupo Social de Amigos
- b) Base de la sociedad
- c) Personas que conviven en un mismo entorno social

4. ¿Cuáles son las etapas del Ciclo Vital de la Familia?

- a) Desprendimiento, Encuentro, Los hijos
- b) La Adolescencia, El Reencuentro, Soledad y Muerte
- c) Todas las anteriores
- d) Ninguna de las anteriores

Menciona las etapas de Trabajo Social de Caso

6. Coloca dentro del paréntesis el número que corresponda, indica con el núm. 1 lo que es una Técnica y con el Num. 2 lo que es un Instrumento

Entrevista () Diario de Campo () Observación ()
Informe () Visita Domiciliaria ()

7. Menciona el concepto de Matrimonio

8. Menciona el concepto de Divorcio

10. ¿Sabes en qué consiste el proceso de Mediación?

Si () No ()

Descríbela:

11. ¿Conocer los modelos de Mediación?

Si () No ()

¿Cuáles son?

12. ¿Qué características crees que deba tener un Mediador?

GRACIAS



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
Consejería Jurídica y de Servicios Legales



DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS LEGALES
 DIRECCIÓN DE DEFENSORÍA DE OFICIO Y ORIENTACIÓN JURÍDICA
 UNIDAD DEPARTAMENTAL DE ORIENTACION Y APOYO A
 LA DEFENSORIA DE OFICIO.
 TRABAJO SOCIAL

Ficha de datos Generales.

Caso Núm.: _____

Fecha: _____

Esposo:

Nombre: _____ Edad: _____

Fecha y lugar de nacimiento: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____ Religión: _____ Educación: _____

Esposa:

Nombre: _____ Edad: _____

Fecha y lugar de nacimiento: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____ Religión: _____ Educación: _____

Matrimonio:

Lugar: _____ Fecha: _____ S. C. () B. S. ()

Situación actual:

Viven juntos () Separados () Fecha de la Separación _____ Años de casados _____

Hijos:

Nombre	Edad	Fecha de Nacimiento	Con quien vive

	Ocupación	Ingresos	Seguro Médico
El			
Ella			

Hogar conyugal:

Propia () Rentada () \$ _____ Prestada () Otra: _____

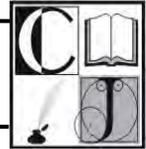
Como llego el usuario o solicitante³:

Observaciones importantes del caso:

³ Nota: S. C. =Sociedad Conyugal
B. S. =Bienes Separados



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
Consejería Jurídica y de Servicios Legales



DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS LEGALES
 DIRECCIÓN DE DEFENSORÍA DE OFICIO Y ORIENTACIÓN JURÍDICA
 UNIDAD DEPTAL. DE ORIENTACIÓN Y APOYO A LA DEFENSORÍA
 TRABAJO SOCIAL

Orientación para procesados o sentenciados

Nombre: _____ Edad: _____

Delito: _____ Juzgado _____ Expediente _____

Sentencia: _____ Apelación: _____ Amparo: _____

Reclusorio: _____ Fecha de Ingreso: _____

Antecedentes: _____

Primo-delincuente: () Re-incidente: ()

Beneficios: _____

Observaciones: _____

Quien solicita la orientación

Nombre: _____

Parentesco: _____ Teléfono: _____

 Orientador

 Firma del Solicitante

BIBLIOGRAFÍA

Arteaga Basurto Carlos, Para la elaboración de tesis en Trabajo Social Serie: Metodología y Practica de Trabajo Social Núm. 1, Editado por la Escuela Nacional de Trabajo Social UNAM, México, 2004 P. 88

Consejo de la Judicatura del Distrito Federal, Instituto de Investigaciones Jurídicas (Compilación), Manual del II Congreso Nacional de Mediación, Talleres Enlace Gráfico S. A de C.V. México, DF, 2002 P. 571.

Jara H. Oscar, Para Sistematizar Experiencias, Editorial Alforja, México, 1994. P. 243.

Meave Etna, Construcción Teórica: Trabajo Social y Sistematización, Etme Ediciones, México, 1995. P. 206.

Marlow Lenard, Mediación Familiar, Editorial Granica, México, 1999. P. 430

Moore, Christopher W, El proceso de Mediación, métodos prácticos para la resolución de conflictos, Editorial Granica, Argentina, 1995. P.511

Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, Programa de Capacitación de la Dirección de Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica, Editado por el Instituto de Formación Profesional, Coordinación Académica, 2001. P. 51.

Rodríguez Villa, Bertha Mary, Mediación en el Divorcio, una alternativa para evitar las confrontaciones, segunda edición, Editorial UNAM, México, 2001. P. 159

Sanchez Rosado, Manuel (Compilador) Manual de Trabajo Social, Editorial Plaza y Valdes, México, 1996. P. 479.

Six Jean Francois, Dinámica de la Mediación, Editorial Paidos, España, 1997, P. 227

Suares, Marinés, Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas, Editorial Paidos, Argentina, 1996. p. 309

Suares, Marinés, Mediando en Sistemas Familiares, Editorial Paidos, Argentina 2002. P.403

Tommaso, Antonio Horacio de, Mediación y Trabajo Social, Editorial Espacio, Argentina, 1997. P.128

LEYES Y CÓDIGOS

Agenda Civil del Distrito Federal, séptima edición, Editorial ISEF, México 2005.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Editorial Porrúa, ciento cuarenta y dozava edición, México 2005. p. 168.

Ley de Defensoría de Oficio del Distrito Federal, Editado por el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, con autorización del Consejo de la Judicatura del Distrito Federal impreso en los Talleres Trazo Binario S.A. de C.V. México, 2004.

PÁGINAS ELECTRÓNICAS Y CD ROM

<http://www.consejeria.df.gob.mx/defensoria/index.html>

<http://www.df.gob.mx/leyes/normatividad.html?materia=1&apartado=2&disp=90>

www.esmas.com/noticierostelevisa/investigaciones/456481.html

<http://www.inegi.gob.mx/est/default.asp?c=2343>

<http://info4.juridicas.unam.mx/juslab/leylab/145/>

Diccionario de filosofía en CD-ROM. Copyright © 1996. Empresa Editorial Herder S.A., Barcelona.