



Universidad Nacional Autónoma de México



Escuela Nacional de Trabajo Social

“INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL
PROGRAMA *NIÑOTELPGR* COMO ESTRATEGIA
FUNDAMENTAL EN LA ATENCIÓN AL MENOR 2004 2006”

INFORME DE SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL
QUE PARA OBTENER EL GRADO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

PRESENTA:

MERCEDES CONCEPCIÓN RIVERA RAMÍREZ

DIRECTORA DEL TRABAJO: LIC. BEATRÍZ PATRICIA GARCÍA CORONA

México, D. F.

2007



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.

Agradecimientos

Momentos buenos y difíciles he pasado para lograr este sueño, hoy lo cumpla y doy gracias a Dios por darme la oportunidad de compartir un poco de lo mucho que me ha dado.

A mis padres Gloria y Elías:

Gracias por darme el ser, guiarme y enseñarme los valores por los que hoy alcanzó esta meta.

A mis hermanos:

Fabiola, por brindarme su apoyo y respeto en cada momento de mi existir, a ti Uriel por ser mi ejemplo de lucha y madurez ante la vida, por ser mi amigo y mi segundo padre.

A mis amigos:

Cristina, Maricela, Claudia, Isabel, Mayra, Rene y Mikito:

Por el poco y mucho tiempo de compartir, alegrías, tristezas, enojos, travesuras y hambre de triunfar, por darle a mi vida el significado de la amistad.

A la Universidad Nacional Autónoma de México

Escuela Nacional de Trabajo Social:

Por ser parte de mi formación profesional y de mi identidad como estudiante y hoy como profesional.

A la Procuraduría General de la República:

Directivos, amigos y compañeros:

Por brindarme la oportunidad de conocerlos, desempeñarme y aprender del trabajo en equipo.

Introducción	5
Capítulo 1	
La Procuraduría General de la República en acciones de atención a la infancia	9
1.1. La Procuraduría General de la República como organismo federal	10
1.2. Facultades jurídicas y sociales en torno a la atención a la niñez	16
1.2.1. Atribuciones según la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos para la Procuraduría General de la República y su Ley orgánica	16
1.2.2. Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República	17
1.3. Misión y Visión en la Prevención del Delito	19
1.4. Situación de la infancia en México	24
1.5. Vínculo PGR-infancia como un servicio a la comunidad en la prevención del delito y prácticas que pongan en riesgo la integridad del menor	28
1.6. Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad	30
1.7. Programa NiñotelPGR	36
1.8. Campaña Nacional contra la Prostitución y Pornografía Infantil «Abre los ojos pero no cierras la boca» como antecedente del programa	38
Capítulo 2	
Leyes e instrumentos en relación a la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, como medida preventiva	40
2.1. Convención sobre los Derechos de los Niños	40
2.2. Marco legal y jurídico en ámbito de la atención a la niñez en México	45
2.2.1. Protección de la infancia en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	47
2.2.2. Ley para la Protección de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes	51
2.4. El papel del trabajador social en la prevención	57
2.5. Principales problemáticas detectadas en el menor	59
2.6. Tipos de atención al menor	66
Capítulo 3	
La participación del trabajador social en el programa NiñotelPGR	68
3.1. Antecedentes	69
3.2. Inserción laboral	71
3.3. Participación del Trabajador Social con el equipo multidisciplinario	72
3.4. Ejecución del programa NiñotelPGR	74
3.4.1. Planeación	75
3.4.2. Atención y seguimiento	76

Capítulo 4	
Metodología implementada en la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad	80
4.1. Conceptualización de la metodología	82
4.2. Etapas metodológicas desarrolladas durante la experiencia del programa NiñotelPGR	83
4.3. Aplicación de técnicas y elaboración instrumentos	90
Capítulo 5	
Análisis de la intervención profesional en el programa NiñotelPGR	95
5.1. Con relación al contexto institucional	93
5.2. Con relación a las acciones al marco legal y jurídico en el ámbito de la atención a la niñez en México	96
5.3. Con relación a la participación del Trabajador Social en el Programa NiñotelPGR	97
5.4. Con relación a la metodología implementada en la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad	97
5.5. Resultados obtenidos durante la experiencia profesional	98
Propuestas generales	104
Propuesta específica	104
Conclusiones	113
Anexos	114
Bibliografía	148

Introducción

Trabajo social en la práctica se puede entender desde tres alcances diferentes: Para designar una profesión o un cuerpo profesional que realizan determinadas actividades, para hacer referencia a un corpus conceptual y metodológico que se aplican en determinadas formas de intervención social o para aludir a formas operativas de intervención sobre la realidad social.

De manera general, el trabajo social es una modalidad operativa de actuación con individuos, grupos o comunidades para la realización de una serie de actividades destinadas a resolver problemas, satisfacer necesidades o para atender a sus centros de interés. Las tareas de acción social y la prestación de servicios son realizadas en cuanto a sus objetivos con un alcance asistencial, rehabilitador o *preventivo*¹

En este sentido y de acuerdo a Ander Egg, el modelo clásico del trabajo social con y para la infancia en América Latina ha estado enmarcado en lo que se ha denominado “Familia y Minoridad”. Esta expresión, refleja una concepción y una práctica conforme a la cual los problemas de la infancia no se pueden tratar desvinculados a los de la familia. Actualmente cuando en trabajo social se tratan los problemas de la infancia como un sector de intervención, no excluye la relación de este problema con la situación de la familia²

Es así que el gobierno del Presidente Vicente Fox, reafirma el compromiso con la infancia y la adolescencia. Para dejar en claro las metas y alcanzarlas, presenta el documento *Un México Apropiado para los Niños. Programa de Acción 2002-2010*.

De acuerdo a este programa de acción, aumenta la intención e interés del Estado por respetar los derechos de los niños y brindar a este sector atención integral en aspectos como abuso, explotación y violencia, además de implementar programas en materia de salud, atención jurídica, becas económicas y alimenticias, etc. Lo anterior sin duda representa un avance en la materia, sin embargo poco se habla de la inquietud del menor por ser escuchado, por expresar y compartir ideas y pensamientos, necesidad que trasciende y refleja que en tanto exista un niño que carezca de cariño, cuidado y tiempo en el entorno familiar y social, entonces la sociedad y el

¹ Ander Egg Ezequiel. Diccionario de Trabajo Social. Ed. Lumen. Argentina 1995. pp296

² Ander Egg Ezequiel. Diccionario de Trabajo Social. Ed. Lumen. Argentina 1995. pp302

Estado no está cumpliendo con su obligación de proteger a la niñez.

Así, derivado de la Campaña Nacional *Abre los Ojos pero no Cierres la Boca*, se instaló en la Procuraduría General de la República una Central Receptora de Denuncia Confidencial sobre Explotación Sexual Comercial Infantil (ESCI), mismo que funciona a través del teléfono gratuito 01 800 02 10 3 43, del cual se apoderó la población infantil de este país, recibiendo llamadas de forma continua, llegando a perder el conteo de éstas, recepcionando todo tipo de comentarios y menos denuncias, razón por la cual se decide dar un giro a dicho servicio y adicional a ello instaurar el programa *NiñotelPGR*.

Dicho programa tiene la finalidad de ofrecer a los menores usuarios un medio a través del cual puedan ser escuchados y estar en la posibilidad de prevenir y detectar actos ilícitos que atenten contra su integridad física y/o emocional, o bien que se encuentre en situación vulnerable y puedan ser objetos de agresiones físicas o psicológicas.

Por ello la participación del Trabajador Social como parte del equipo multidisciplinario es importante para otorgar la atención integral al menor, lo que permite retroalimentar y atender con objetividad las demandas que los niños hacen llegar por este medio, lo que permite desde la perspectiva el Trabajo Social como disciplina primero intervenir en lo social y en segundo lugar la construcción de conocimiento a través de la Investigación.

Por lo anterior y como requisito para obtener el título de Lic. En Trabajo Social, se pretende recuperar la experiencia profesional en el Programa *NiñotelPGR*, a través de la sistematización, método que integra teoría y práctica, a su interior tiene procesos y etapas que permiten describir y analizar la experiencia profesional para producir conocimientos y compartirlo con propuestas similares³

El trabajo se basa en una propuesta metodológica orientada a sistematizar experiencias de trabajo social en el ámbito institucional, que se organiza en una serie de momentos que, sin ser estrictamente sucesivos en términos cronológicos (muchas veces se va y viene en ellos), dan cuenta de una lógica de procesamiento de la práctica, para extraer de ella los conocimientos que

³ Rodríguez Casillas María de los Ángeles. Curso Taller *Metodología de la Sistematización de la Experiencia Profesional*. Centro de Educación Continua ENTS. 2006

oculta a su interior,⁴dando coherencia, significación y articulación a los elementos que han formado parte del ejercicio profesional, de manera que la valoración de la misma pueda fundamentar una propuesta de intervención. Así, se cumple con los elementos generales del método (descripción, análisis, y propuesta).

Consta de seis fases, programática, documental, descriptiva, reflexiva, constructiva y propositiva. A través de éstas se cubren los siguientes momentos: contexto y su relación con el objeto de estudio, marco conceptual, identificación del ámbito institucional y específico, descripción de las funciones de trabajo social, análisis y reflexión de los hechos y procesos, y la instrumentación de una propuesta que mejore la intervención profesional en el Programa NiñotelPGR.

El capítulo uno corresponde al marco contextual, que señala conforme a la *Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República*, las facultades jurídicas y sociales en torno a la atención a la niñez, el vínculo de la institución con la infancia como un servicio a la comunidad en la prevención del delito y prácticas que pongan en riesgo su integridad, antecedentes, ámbitos de competencia, caracterización del equipo participante, estructura orgánica, recursos humanos, programas y objetivos de áreas correspondientes a la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad, antecedentes, importancia, organismos participantes, así como mecanismos de operación del programa *NiñotelPGR*.

El capítulo dos explica el marco legal y conceptual, abordando las leyes e instrumentos a nivel internacional y nacional en relación a la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la importancia de la prevención del delito, además de la responsabilidad del Estado y la familia al respecto, en este sentido se profundiza en las funciones del trabajador social en el tema.

Frente al marco normativo, por una parte se describe con datos estadísticos y todo tipo de información sobre la realidad que enfrentan los niños actualmente, como uno de los sectores o grupos poblaciones más vulnerables y por otra se analiza la respuesta institucional. De igual

⁴ Ibid. pp. 11

forma, se explican las principales problemáticas detectadas en el menor como son violencia familiar, maltrato infantil, pobreza, adicciones, soledad, además de los tipos de atención social, psicológica y legal que ofrece la Dirección de Servicios a la Comunidad.

En el capítulo tres se describe y analiza e interpreta la experiencia profesional del Trabajador Social; antecedentes de inserción laboral, intervención y participación como integrante de un equipo multidisciplinario y ejecución del programa en cada una de sus etapas: planeación, atención, seguimiento, elaboración de instrumentos.

El capítulo cuatro, considera el proceso metodológico llevado a cabo durante la experiencia en la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad.

El análisis de cada etapa y acciones realizadas, corresponde al capítulo cinco, en él que se expone e interpreta aspectos significativos o importantes de la experiencia, lo que permite crear expectativas en cuanto a la innovación, formulación o replanteamiento del programa.

Conforme al análisis de cada capítulo y resultados del programa se evalúa el impacto social del programa NiñotelIPGR, y su importancia en términos de prevención ante la demanda de la población infantil por ser escuchada, tomando en cuenta que la visión de la sociedad hacia la Procuraduría General de la República se da solo en su faceta policíaca, olvidando la dimensión social de la prevención del delito.

Ello permitirá crear propuestas generales y una en específico, la cual constará de un programa o proyecto que obedezca a mejorar o replantear el programa NiñotelIPGR., contribuyendo al mismo tiempo en la innovación del quehacer profesional en la institución con fines de generar conocimiento y socializarlo.

Capítulo 1

La Procuraduría General de la República en acciones de atención a la infancia

Seguridad pública y procuración de justicia son dos temas que han tomado gran relevancia dentro de la opinión pública. Índices delictivos que van en aumento, tráfico y consumo de drogas que permean toda estructura social, violencia, cada vez más cotidiana... ocupan día a día mayor espacio en los medios de comunicación y en el debate político.

Dentro de estos múltiples discursos que conforman el debate en torno a la orientación de las políticas públicas, en materia de seguridad pública y procuración de justicia, se ha visto a los niños, niñas y adolescentes, desde dos perspectivas: como infractores de la ley o como víctimas del delito. Ambas visiones presuponen al menor inmerso en un contexto delictivo, tanto como agente activo de dichos hechos, como sujeto que sufre del delito.

Una tercera visión poco a poco se abre paso en este discurso: la prevención del delito. En esta perspectiva se busca evitar que el menor se encuentre inmerso en hechos delictivos -tanto como infractor, como víctima- entendiéndolo como un sujeto activo inmerso dentro de un contexto social y cultural, el cual influye y determina su actuar, es decir los niños, niñas y adolescentes se encuentran inmersos en una red de relaciones que actúan a diversos niveles (familiar, escolar, laboral -en muchos casos-, intrapersonal, etc.) que influirán, determinarán y conformarán el carácter del menor y el modo de relacionarse con su entorno.

Esta relación individuo-entorno, en la que ambos se desarrollan, y constituye la naturaleza de la vida social, determina su dirección desde la infancia. Por lo cual, es de capital importancia para una institución como la Procuraduría General de la República entender y atender las necesidades de la niñez.

1.1. La Procuraduría General de la República como organismo federal

La Procuraduría General de la República institución ubicada en el ámbito del Poder Ejecutivo Federal. Sus funciones están determinadas por el Artículo 102 de la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos* donde se señala que está a cargo de un Procurador General de la República, quien preside al Ministerio Público de la Federación.

Es la institución encargada de investigar y de perseguir los delitos federales, buscando en todo momento que quienes han infringido la ley, sean sancionados por los tribunales de la federación con respeto a sus derechos humanos, pero también con toda firmeza y con todo rigor, así como ejercer la acción penal respectiva y participar de forma permanente en los juicios de amparo.

Antecedentes Históricos

El Ministerio Público tiene su origen en el derecho español, que preveía la existencia de funcionarios denominados fiscales, encargados de promover justicia y perseguir a los delincuentes. Durante la Colonia formaban parte de las Reales Audiencias, de acuerdo con las leyes del 5 de octubre de 1626 y del 9 de octubre de 1812. Los fiscales subsistieron en las constituciones de Apatzingán de 1814, y en la federal de 1824 fueron incluidos en la organización del Poder Judicial; la primera contempló dos fiscales, uno para lo penal y otro para lo civil, como partes del Supremo Tribunal de Justicia; en la segunda integraba un fiscal a la Corte Suprema de Justicia y los promotores fiscales a los Tribunales de Circuito. A su vez, la *Ley de los Tribunales de Circuito y Juzgados de Distrito* del 22 de mayo de 1824 adscribió un promotor fiscal en cada Juzgado de Distrito.

Las Leyes Constitucionales de 1836 determinaron que la Corte Suprema de Justicia estaría constituida por 11 ministros y un fiscal inamovible en el cargo, salvo la remoción por enjuiciamiento ante el Congreso General. Las Bases Orgánicas de 1843 sólo hicieron referencia

al fiscal como miembro de la Corte Suprema. La *Ley Lares de 1853*, además del fiscal que será oído en las causas criminales, menciona por primera vez, constitucionalmente, el cargo de Procurador General de la Nación con rango similar al de Ministro de la Suprema Corte de Justicia, movable a voluntad del Ejecutivo Federal, con funciones para intervenir en defensa de los intereses nacionales. La *ley sobre Administración de Justicia*, expedida por el Presidente Juan Álvarez en 1855, instituyó dos fiscales integrantes de la Suprema Corte. La *Constitución de 1857* conservó la fiscalía en los Tribunales de la Federación y un Procurador General como integrante de la Suprema Corte de Justicia. En las discusiones del constituyente de 1857 se mencionó, por primera vez, al Ministerio Público con facultades para promover la instancia en representación de la sociedad, a pesar de lo cual no llegó a prosperar al establecimiento de la Institución.

La *Ley de Secretarías de Estado* de 1891 incluyó al Ministerio Público Federal dentro de la Secretaría de Justicia e Instrucción Pública. En las reformas a los artículos 91 y 96 de la Constitución de 1857, de mayo de 1900, se separa al Ministerio Público Federal y al Procurador General de la República de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, empleándose por vez primera el término de Ministerio Público Federal. La primera Ley Orgánica del Ministerio Público de la Federación se expidió en diciembre de 1908.

En agosto de 1919 se expidió la segunda Ley Orgánica en la cual se asigna al Ministerio Público intervenir como parte en todos los juicios de amparo; una tercera se publicó en agosto de 1934 en la cual se reestructura la Procuraduría.

Durante la administración del Presidente Lázaro Cárdenas 1934-1940, la Procuraduría inició la lucha contra el tráfico de enervantes, impidiendo la siembra y la importación de drogas. En enero de 1942 se expidió la cuarta Ley Orgánica, en la cual se inserta la innovación de velar por el respeto a la Constitución por todas las autoridades federales y locales. En 1951 se reforma el artículo 107, fracción XV de la Constitución, estableciendo que el Procurador General o el agente del Ministerio Público será parte en todos los juicios de amparo y podrá abstenerse cuando éste carezca de interés público, y la quinta, expedida el 10 de noviembre de 1955 y publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 26 del mismo mes y año.

En su evolución, el Ministerio Público de la Federación se ha regido por diversos ordenamientos, siendo los principales la *Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República* su Reglamento, los cuales se han modificado en distintas ocasiones, la última el 1 de noviembre de 2001.⁵

El siguiente cuadro explica brevemente, el proceso histórico del Ministerio Público de la Federación, las legislaciones en las que se fundamenta su acción, expediciones, reformas y reestructuración de leyes orgánicas, así como los avances en la lucha contra la delincuencia organizada.

⁵ <http://www.pgr.gob.mx>

Cuadro 1.1 Antecedentes históricos de l MPF y PGR

PERIODO	SUCESO	LEGISLACIÓN
1626-1812	Fiscales encargados de promover la justicia y perseguir a los delincuentes. Formaban parte de la Real Audiencia.	Leyes del 6 de octubre de 1626 y del 9 de octubre de 1812
1814	Fiscal civil y otro penal. Adscritos al Supremo Tribunal de Justicia	Constitución de Apatzingán
1824	Se integra un fiscal a la Corte Suprema de Justicia y promotores fiscales a los Tribunales de Circuito	Constitución.
1824	Queda adscrito un promotor fiscal en cada Juzgado de Distrito	Ley de los Tribunales de Circuito y Juzgados de Distrito
1836	Corte Suprema de Justicia constituida por 11 ministros y un fiscal.	Leyes Constitucionales.
1843	Fiscal miembro de la Corte Suprema.	Bases Orgánicas.
1853	Se menciona por primera vez, el cargo de Procurador General de la Nación.	Ley Lares
1855	Dos fiscales integrantes de la Suprema Corte.	La ley sobre Administración de Justicia
1857	Fiscalía en los Tribunales de la Federación	Constitución y un Procurador General como integrante de la Suprema Corte de Justicia
1857	Se mencionó, por primera vez, al Ministerio Público (no prospera).	Discusiones del constituyente de 1857
1891	El Ministerio Público Federal dentro de la Secretaría de Justicia e Instrucción Pública.	Ley de Secretarías de Estado.
1900	Se separa al Ministerio Público Federal y al Procurador General de la República la Suprema Corte de Justicia de la Nación.	Reformas a los artículos 91 y 96 de la Constitución. Se emplea por vez primera el término de Ministerio Público Federal.
1908	Se expide la primera Ley orgánica	Ley Orgánica
1919	Se expide la segunda ley orgánica. Se asigna al Ministerio Público intervenir como parte en los juicios de amparo	Ley Orgánica
1934	Tercera Ley Orgánica. Reestructura de la	Ley Orgánica
1934-1940	La Procuraduría inició la lucha contra el tráfico de enervantes	
1942	Se expide la cuarta Ley Orgánica	Ley Orgánica
1955	Se expide la quinta Ley Orgánica	Ley Orgánica
2001	última reforma a la Ley Orgánica	

Fuente: <http://www.pgr.gob.mx>

Como se puede observar, los cambios generados en la historia de la PGR, han sido encaminados hacia la aplicación de la ley, sin perder la visión punitiva y castigadora del delito, prevaleciendo así la percepción de la población hacia la institución como medio de intervención legal,

De tal forma que, todo proceso de administración implica cambios, y más cuando se plantea una transición a la democracia. Por ello, uno de los puntos más cuestionados, de la administración pública federal, fue el de la procuración de justicia. Corrupción, ineficiencia, incapacidad, tortura, son términos que se asociaban a la Procuraduría General de la República generando desconfianza en las autoridades.

Actualmente, tanto la misión como la visión están encaminadas a lograr que la percepción que la sociedad tenga de la Procuraduría General de la República este basada en la confianza y credibilidad como institución responsable de la procuración de justicia de la nación.

En su primer informe de gobierno Vicente Fox, señala que encontró dentro de las corporaciones policíacas rezago, corrupción, impunidad, falta de preparación, además de leyes obsoletas⁶

Por esto durante su administración, se dio inició a un proceso de reestructuración institucional,⁷ dentro del cual, en el año de 2001 se definieron dos conceptos guías del quehacer de la Procuraduría General de la República; visión y misión.

Visión

La visión plantea los objetivos que como institución se proyectan a corto, mediano y largo plazo -tres, seis y veinticinco años, respectivamente-.

« Tener una clara visión institucional para el mediano y largo plazo: visualizar en tres años una estructura funcional de procuración de justicia, en seis un sistema saneado. Lo anterior,

⁶ (Vicente Fox Quezada, pág. 501-512)

⁷ véase también (Plan Nacional de Desarrollo, pág. 116 y ss), (Procuraduría General de la República, pág. 20-21)

para que en el año 2025 las instituciones que participen en la procuración de justicia sean de excelencia, cuenten con personal con vocación de servicio y sólida formación que contribuya a que los ciudadanos vivan en condiciones que promuevan el desarrollo integral dentro del Estado de Derecho. »⁸

Como complemento a la visión que la Procuraduría General de la República debería tener para dirigir sus esfuerzos. La misión define la función de la institución y el modo de cumplir con ella centrándose en dos puntos que fueron de los más demandados durante administraciones pasadas, el apego al Estado de Derecho -ataque frontal contra la corrupción e ineficiencia- y el respeto a los derechos humanos.

Misión

« Representar a la sociedad y a la federación en la investigación y persecución de delitos del fuero federal, con apego a los principios de legalidad, certeza y seguridad jurídica, con respeto a los derechos humanos, que garanticen el Estado de Derecho. »⁹

Falta de democracia y corrupción van de la mano, pero el inicio de la democracia no implica por sí el fin de ésta última. Tantos años de autoritarismo terminaron minando las estructuras del Estado a todos sus niveles y recomponerlas es tarea que requiere de un largo periodo, por eso es necesario retornar a lo más básico: que la procuración de justicia actúe con justicia.

Relacionando lo anterior con el tema en cuestión, es importante mencionar que tratándose de un organismo federal como PGR, pareciera ser que la atención a la población infantil no tiene lugar y razón de ser en una institución dedicada totalmente a perseguir delincuentes y aplicar la Ley.

En el siguiente punto, se trata el ámbito jurídico en el que se respalda la atención a la niñez constitucionalmente y a nivel institución.

⁸ <http://www.pgr.gob.mx>
⁹ (Web PGR, <http://www.pgr.gob.mx>)

1.2. Facultades jurídicas y sociales en torno a la atención a la niñez

El marco jurídico que rige la actuación del Procurador General de la República, de los Agentes del Ministerio Público de la Federación, de la policía investigadora y de los peritos se encuentra en la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, en la *Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República* y en el *Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República*, así como en otros ordenamientos relacionados como son: manual de normas, manual de organización, legislación secundaria y normateca.

1.2.1. Atribuciones según la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos para la Procuraduría General de la República y su Ley orgánica*

La *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos* en su artículo 102 señala las atribuciones del ministerio público que es la base de la procuración de justicia:

« A. La ley organizará el Ministerio Público de la Federación, cuyos funcionarios serán nombrados y removidos por el Ejecutivo, de acuerdo con la ley respectiva. El Ministerio Público de la Federación estará presidido por un Procurador General de la República, [...]

Incumbe al Ministerio Público de la Federación, la persecución, ante los tribunales, de todos los delitos del orden federal; y, por lo mismo, a él le corresponderá solicitar las órdenes de aprehensión contra los inculpados; buscar y presentar las pruebas que acrediten la responsabilidad de estos; hacer que los juicios se sigan con toda regularidad para que la administración de justicia sea pronta y expedita; pedir la aplicación de las penas e intervenir en todos los negocios que la ley determine.

»El Procurador General de la República intervendrá personalmente en las controversias y acciones a que se refiere el artículo 105 de esta Constitución. »En todos los negocios en que la

Federación fuese parte; en los casos de los diplomáticos y los cónsules generales y en los demás en que deba intervenir el Ministerio Público de la Federación, el Procurador General lo hará por sí o por medio de sus agentes.

En dicho artículo se habla tan sólo del carácter punitivo que la procuración de justicia debe tener, pero queda un gran vacío, el de evitar que los delitos se generen y que se ponga en marcha todo el aparato punitivo, con todos los costos sociales que esto implica.

La *Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República* menciona en el capítulo I las disposiciones generales, mismas que de manera general cumplen con el objeto de organizar y ubicar en el ámbito del Poder Ejecutivo Federal a la Procuraduría General de la República, para atender con certeza, legalidad, objetividad, imparcialidad y profesionalismo los asuntos que le atribuye la Constitución Política. Aunque en dicho documento no se hace mención, ni a las facultades institucionales en materia de prevención del delito, ni de atención a la infancia.

Es hasta el *Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República* en donde se hablará de atribuciones específicas para prevenir el delito.

1.2.2. Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República

Como se puede observar, la *Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República* no contempla la atención a la infancia en ningún aspecto; sin embargo, el reglamento de la misma en el artículo y fracciones que a continuación se mencionan se establecen de manera no específica, pero aplicables a la infancia a través del Programa NiñotelPGR, las atribuciones de la Procuraduría y en concreto de la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad.

Cabe señalar que el cumplimiento y desarrollo de las mismas se da en función de la prevención del delito, la intervención profesional y canalización de acuerdo a la situación manifestada y la evaluación del mismo respecto de las actividades realizadas.

De tal forma que la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad, conforme al *Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República* en su capítulo décimo segundo de las Direcciones Generales, artículo 43 fracción I, dice:

« Desarrollar programas y campañas permanentes, con la finalidad de prevenir la comisión de conductas ilícitas de carácter federal, así como evaluar periódicamente el resultado de las actividades realizadas en todo el territorio nacional, en coordinación con las unidades administrativas competentes. »

Y en su Fracción VII indica:

« Brindar orientación legal y social al público en general, canalizándolo a las dependencias y entidades competentes que proporcionen servicios de carácter tutelar, asistencial, preventivo y educacional, en coordinación con la Dirección General de Promoción de la Cultura en Derechos Humanos y Atención a Víctimas del Delito. »

En la Fracción IX señala:

« Establecer mecanismos para la recepción de información ciudadana sobre la posible comisión de delitos federales, así como canalizarlas a las unidades y órganos competentes.»

En este contexto jurídico NiñoteIPGR queda inserto como un programa integral en el que: se previenen las conductas ilícitas; se brinda orientación legal, social y psicológica; se canaliza a otras instituciones; y se recepciona la denuncia ciudadana.

La importancia de mencionar el fundamento jurídico de la Procuraduría General de la República en atención a la población infantil, aunque sea éste en sentido indirecto, es precisamente resaltar que careciendo de facultad legal para intervenir y/o atender a la niñez, surge la inquietud por ofrecer un medio de escucha y orientación social¹⁰ a este sector.

¹⁰ El Artículo 43 fracc. VII del Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República habla de orientación social. El concepto es algo complejo y emana de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. En ella se habla de dos tipos de garantías, las garantías individuales cuyo origen es durante la revolución francesa en la Declaración Universal de los Derechos del Hombre y el Ciudadano, y que son los derechos que tienen todos los individuos por el simple hecho de estar bajo el amparo de las leyes mexicanas, por ejemplo la igualdad entre el hombre y la mujer, y la prohibición de la esclavitud. El otro tipo de garantía son las garantías sociales, están

Con obstáculos y limitantes por tratarse de una institución con funciones delimitadas legal y estructuralmente, la atención a los menores tendría que ser un tema de mayor profundidad jurídicamente hablando; sin embargo, en cuanto a lo social existe otra expectativa que se tratará más adelante específicamente en la intervención del trabajador social en el programa NiñotelPGR.

1.3. Misión y Visión en la Prevención del Delito

Durante la administración del presidente Vicente Fox Quesada se planteó una reestructuración de todo el aparato de procuración de justicia. El diagnóstico al que se llegó no fue positivo: se descubrió que los delitos federales crecían y que por otro lado los mecanismos de procuración de justicia resultaban ineficientes.¹¹

Así, el *Plan Nacional de Desarrollo* señala la ineficiencia y los vicios en los que se incurre dentro del área de seguridad pública y procuración de justicia: corrupción, ineficiencia, índices delictivos en constante aumento, incremento en la violencia, etc. fueron alguno de los principales problemas detectados.

Ante esta situación se propuso en el PND como «objetivo rector 8» de la nueva administración, en el área de orden y respeto:

»Garantizar una procuración de justicia pronta, expedita, apegada a derecho y de respeto a los derechos humanos.

Con el cumplimiento real de las funciones y la organización eficiente de la institución del

son ciertas protecciones que la constitución ofrece no a individuos particulares, sino a la sociedad en su conjunto, como ejemplo podemos citar el derecho a la educación. Hay que destacar que el origen histórico de estos derechos, es la constitución mexicana de 1917. En este contexto la orientación social se fundamenta jurídicamente, en la protección de las garantías sociales.

La orientación social que brinda la dirección de Servicios a la Comunidad consiste en el apoyo que se brinda a la población en general, respecto a la toma de decisiones en cuanto a situaciones o problemáticas que afecten el entorno personal, familiar y social.

¹¹ (Plan Nacional de Desarrollo, pp. 118)

Ministerio Público de la Federación, bajo un nuevo modelo de administración pública, elevada eficacia jurídica y el uso pertinente de la investigación científica aplicada a las formas tradicionales y más recientes de actividades ilícitas, se garantizará una procuración de justicia de calidad para todos los mexicanos. »

Esta reestructuración administrativa implicaba no solo un cambio dentro de los organigramas o reasignación de recursos. También implicaba un cambio en el modo en que se concebía la procuración de justicia. Si los modelos anteriores ponían énfasis en aspectos punitivos como son el aumento de penas y policías, o exclusivamente administrativos, como es el aumento de recursos -pensando que el rumbo represivo es el correcto-; en el nuevo enfoque, se abre paso un nuevo discurso: el preventivo. Como estrategia “D” del «objetivo rector 8» se busca promover, tanto la participación ciudadana, como la prevención del delito.

Incrementar la confianza de los ciudadanos en la procuración de justicia federal.

Se emprenderá un esfuerzo nacional para integrar recursos, instituciones públicas y privadas, comités vecinales, organizaciones y asociaciones civiles o empresariales que conformen la pluralidad de canales para la participación ciudadana en la construcción de una gran política nacional de prevención de delitos y conductas violentas que busque inhibir los factores de riesgo e incremente los factores de protección; asimismo, se propondrán criterios e indicadores relativos a desarrollo social, salud, migración, educación y violencia, entre otros, para identificar tendencias pre-delictivas en regiones, zonas, ciudades y comunidades del país. »¹² Esta nueva cultura en la que se busca establecer corresponsabilidad entre el Estado y la ciudadanía en materia de procuración de justicia, y el fomento de valores cívicos -tolerancia, legalidad, diálogo, etc.- que permitan establecer un marco democrático de orden y respeto, es la que guía las políticas en materia de prevención del delito dentro de la Procuraduría General de la República.

Por lo anterior, para la institución la mejor manera de combatir la delincuencia es la prevención. Lo óptimo y deseable, es que los delitos no sucedan, actuar antes de que se produzca el crimen: prevención primaria. No esperar a que se cometa el delito y buscar la readaptación social: prevención terciaria.

¹² (PND, pp. 118)

De acuerdo a lo anterior, las políticas de seguridad pública, tienen dos grandes paradigmas:

- *El punitivo*, basado fundamentalmente en el castigo de los delincuentes, y
- ⊕ *El preventivo*, enfocado hacia las causas que dan origen a la delincuencia.

Estos paradigmas no son excluyentes sino complementarios. Lo ideal es atacar tanto las causas como los efectos de la delincuencia. Las políticas públicas deben ir dirigidas a evitar la comisión de delitos y a abatir la delincuencia; en este sentido los estudiosos han concluido que la prevención es el resultado, mientras que la punición es sólo uno de los posibles instrumentos para lograr dicho resultado.

La Organización de las Naciones Unidas, a partir de 1990, considera a la prevención como “*toda medida tendiente a atacar los factores causales del delito, incluidas las oportunidades para la comisión de delitos*”.¹³

Por lo tanto, la prevención debe ser abordada en sus tres niveles, considerando que los factores de riesgo son productos sociales susceptibles de modificación y siendo más selectivos y contundentes en la aplicación de las medidas punitivas, reservándolas para los casos de alta peligrosidad o de delincuencia organizada.

Niveles de Prevención del Delito

Existen tres niveles de prevención del delito: Primaria, secundaria y terciaria.

a) Prevención primaria, consiste en intervenir sobre las causas potenciales del delito. Las acciones van dirigidas a la población en general, con el fin de evitar conductas antisociales y/o delictivas. Los grupos de población prioritarios son las niñas, niños y jóvenes.

b) Prevención secundaria, también llamada específica o situacional, es aquella que reconociendo la existencia de la delincuencia, busca incidir tanto en las víctimas como en los

¹³ Dirección de Prevención del Delito de la Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad.

delincuentes para la detección temprana de los grupos en riesgo y hacer más difícil la actividad delictiva; es decir, disminuir la oportunidad de ser víctima y limitar los daños que pueda causar.

c) Prevención terciaria, se enfoca a individuos que ya han sido víctimas o victimarios, se realiza principalmente cuando los delincuentes se encuentran en prisión, con el objeto de readaptarlos socialmente y evitar la reincidencia. Nivel de prevención que en América Latina, tiene poca efectividad y un débil impacto disuasivo, pues múltiples causas, entre las que destacan el alto grado de impunidad y el hecho de que los reclusorios “son verdaderas escuelas del crimen”.

Factores de Riesgo

Las estrategias preventivas, deben estar encaminadas a reducir los factores de riesgo y evitar que interactúen entre sí, es decir todas aquellas circunstancias que posibilitan y/o generan conductas antisociales o delictivas, con el propósito de fortalecer lo que se denomina factores de protección que operan como su nombre lo indica, como elementos que contribuyen a disminuir las posibilidades de ser víctima o victimario del delito, en los ámbitos familiar, escolar y comunitario.

a) Factores de riesgo en el ámbito familiar

•*Disfuncionalidad familiar*.- Muchas veces, a pesar de que la familia está completa respecto a los miembros que la componen, se presentan una serie de carencia: amor, solidaridad, protección, seguridad, orientación y comunicación

b) Factores de riesgo en el ámbito escolar.

- La deserción y/o frustración escolar, que se da por diversas causas, principalmente, de tipo económico, desorientación vocacional, lejanía, etcétera.
- La ausencia de liderazgo positivo de algunos maestros.

- La respuesta represiva de maestros y autoridades escolares ante la rebeldía infantil-juvenil.
- La Hegemonía/prestigio de conductas violentas, ya que es más popular aquel que es violento que los estudiosos y “bien portados”.
- Pandillerismo, tanto al interior como en el exterior de la escuela.
- Oferta de drogas y alcohol, al interior y exterior del plantel.
- Ausencia de programas extra-escolares, es decir, falta de una cultura de aprovechamiento del tiempo libre.

c) Factores de riesgo en la comunidad.

- Deficiente o nula solidaridad vecinal, ausencia de cohesión social.
- Inequidad económico-social, los lugares más violentos son aquellos con mayor desigualdad.
- Marginalidad.
- Desempleo.
- Adicciones.
- Cultura de la violencia.
- Insuficientes opciones culturales, artísticas y deportivas.
- Influencia negativa de los medios, que hacen apología del crimen.
- Infraestructura urbana inadecuada.

1.4. Situación de la infancia en México

México es un país de contrastes, no solo en su geografía, o en su diversidad cultural; sino también en su desarrollo económico y social: Mientras existen fortunas que aparecen en la lista *Forbes* existen comunidades rurales que no cuentan con los servicios más básicos. Esta situación, provoca que las estadísticas generales, acerca del desarrollo social y económico del país no reflejen siempre las condiciones de vida de la mayoría de la población. Por eso, la selección de estadísticas que pretenden mostrar la situación de la infancia en México, parten principalmente de tres fuentes: dos documentos que el Estado mexicano entregó a la Organización de las Naciones Unidas, el *Tercer informe periódico de México al Comité de Derechos del Niño relativo a la aplicación de la Convención Internacional de los Derechos del Niño. y respuestas escritas del gobierno de México relativas a la lista de cuestiones (CRC/C/MEX/Q /3) formuladas por el comité en relación con el examen del tercer informe periódico de México (CRC/C/ 125/Add. 7)* y un tercer documento, *Infancias mexicanas, rostros de la desigualdad. Informe alternativo para el Comité de los Derechos del Niño de la Organización de las Naciones Unidas 1999-2004*, elaborado por la Red por los Derechos de la Infancia. Estos documentos presentan dos visiones distintas de la situación de la infancia en México, la oficial del gobierno mexicano, y la de un sector muy importante de la sociedad civil.

Mientras por un lado, el gobierno busca señalar que si bien existen carencias, se han emprendido esfuerzos por aliviarlas y la ruta seguida es la correcta; por el otro, el documento de la Red por los Derechos de la Infancia dice que la situación de la infancia en México es mala y no mejora. Pero a pesar de ser dos enfoques distintos, podemos extraer algunas conclusiones:

México es un país que presenta grandes contrastes y desigualdades sociales, en el que los niños no tienen las mismas oportunidades de desarrollo. No es igual nacer en una ciudad como Monterrey que en una comunidad rural de Chiapas. La pobreza es un problema prioritario en nuestro país, pero lo es más la situación de desigualdad social e inequidad.

En materia de educación no todos los niños tienen acceso a ésta, ni reciben la misma calidad en la enseñanza, abriendo así más la brecha de desigualdad social. En algunas zonas del país el acceso a los servicios básicos, como lo es el agua potable dentro de las viviendas es del 30%, más

de la mitad de los niños de Oaxaca y Guerrero no cuentan con drenaje en sus casas, la violencia resulta cotidiana para los miles de niños que viven en las calles de las grandes ciudades, o que se encuentran en situación de calle.¹⁴

La situación de la infancia en México es difícil y los esfuerzos que se realizan para mejorarla nunca son suficientes. No se debe de tener una visión pesimista, tampoco es el mejor de los escenarios posibles. Una prioridad para los gobiernos de los tres niveles, debería ser el garantizar que la población infantil tenga las mismas posibilidades de desarrollo.

Los indicadores que considera la Secretaría de Desarrollo Social para medir la pobreza, fueron proporcionados por el Comité Técnico para la Medición de la Pobreza en México, y son tres:

- Pobreza alimentaria: Hogares cuyo ingreso es insuficiente para cubrir las necesidades básicas de alimentación. En el año 2000 era equivalente a un ingreso diario por persona de \$15.40 para Zonas rurales y \$20.90 en zonas urbanas.
- Pobreza de capacidades: Hogares cuyo ingreso es insuficiente para cubrir las necesidades básicas de alimentación, educación y salud. En el año 2000 era equivalente a un ingreso diario por persona de \$18.90 para Zonas rurales y \$24.70 en zonas urbanas.
- Pobreza de patrimonio: Hogares cuyo ingreso es insuficiente para cubrir las necesidades básicas de alimentación, educación, salud, vestido, calzado, vivienda y transporte público. En el año 2000 era equivalente a un ingreso diario por persona de \$28.10 para zonas rurales y \$41.80 en zonas urbanas.

Estos índices son los que toma en cuenta la Secretaría de Desarrollo Social para implementar políticas públicas encaminadas al combate de la pobreza. Existen otros tipos de indicadores e índices que permiten establecer un panorama general de la infancia en México, de hecho fueron

¹⁴ Red por los Derechos de la Infancia *Infancias mexicanas, rostros de la desigualdad. Informe alternativo para el Comité de los Derechos del Niño de la Organización de las Naciones Unidas 1999-2004.*

consultados y debatidos por el equipo multidisciplinario de trabajo. No son presentados todos ya que el presente trabajo no consiste en un estudio sobre los niños, niñas y adolescentes en México, sino sobre la participación del trabajador social en un programa específico dentro de la Procuraduría General de la República. Aquí se presentan los datos más representativos con el objetivo de contextualizar el tipo de análisis efectuado por el citado equipo. Estos cuadros se consideran relevantes ya que son los principales indicadores que el gobierno federal, vía la Secretaría de Desarrollo Social, utiliza para el combate a la pobreza, y no perdamos de vista que NiñotelPGR es un programa que se desarrolla en el ámbito federal, y por tanto, debe de compartir una misma visión en el análisis e implementación de las políticas públicas.

No obstante que lo anterior refleja una disminución hacia el 2004, en cuanto a la pobreza de la infancia en alimentación, capacidades y patrimonio, la problemática persiste impidiendo en más o menos porcentaje el desarrollo integral de la infancia en México.

Cuadro 1.2: Proporción de niños en pobreza alimentaria respecto al total de niños en el grupo de edad

AÑO/EDAD	>1	1 A 5	6 A 11	12 A 17	TOTAL<18
2000	31.0	30.6	37.0	30.1	32.7
2002	36.8	27.7	29.7	25.1	27.4
2004	22.9	24.2	24.7	22.1	23.6

Cuadro 1.3: Proporción de niños en pobreza de capacidades respecto al total de niños en el grupo de edad

AÑO/EDAD	>1	1 A 5	6 A 11	12 A 17	TOTAL <18
2000	39.3	40.0	46.4	38.8	41.6
2002	33.8	34.9	38.2	32.3	35.1
2004	32.7	33.6	34.3	30.8	32.9

Cuadro 1.4: Proporción de niños en pobreza de patrimonio respecto al total de niños en el grupo de edad

AÑO/EDAD	>1	1 A 5	6 A 11	12 A 17	TOTAL<18
2000	59.5	63.0	67.7	61.2	63.9
2002	59.0	63.8	65.2	59.7	62.7
2004	57.9	59.6	60.2	54.3	58.0

Fuente: (ONU. Comité de los derechos del niño. *Examen de los informes presentados por los estados partes con arreglo al artículo 44 de la convención Terceros informes periódicos que los Estados Partes debían presentar en 1997. Adición México 16 de diciembre del 2004 CRC/C/125/Add.7 pp.25*)

1.5. Vínculo PGR-infancia como un servicio a la comunidad en la prevención del delito y prácticas que pongan en riesgo la integridad del menor

La infancia ha sido contemplada como un sujeto pasivo, desde el uso del término «menor», que conlleva cierto dejo despectivo que connota minusvalía hasta su olvido desde el punto de vista jurídico.¹⁵ En este proceso de revaloración de la infancia, que parte de la Declaración de Ginebra de 1924 sobre los Derechos del Niño, pero sobre todo a partir de la *Convención sobre los Derechos del Niño*, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 30 de noviembre de 1989; en la Procuraduría General de la República se busca establecer canales de comunicación, para entablar diálogo con la infancia. con necesidades propias.

Dentro de la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad, y en específico en la Dirección de Servicios a la Comunidad, que es el vínculo entre la ciudadanía y la Procuraduría General de la República, se ha prestado especial atención a la infancia; entendiendo a los niños como sujetos activos creando puentes que nos permitan interactuar con la niñez, en tres niveles:

Infraestructura:

Estancia infantil: es un espacio con el que cuenta la Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad, en específico ésta última, en el que se atiende de manera simultánea a los menores que acuden en compañía de sus padres, quienes acuden en solicitud de apoyo social, legal o psicológico.

La sala esta amueblada y ambientada acorde a la población atendida (niñas y niños), además de encontrarse en un lugar visible, de manera que sus padres o acompañantes no los pierdan de vista, lo que genera confianza en los peticionarios permitiendo que el problema o la situación que les aqueja sea externada con mayor tranquilidad.

¹⁵ No olvidemos que la *ley para la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes*, fue publicada en el DOF el 29 de mayo de 2005

En cuanto al menor, propicia que se sienta atendido, pero sobre todo evita que sea participe de la conversación, que en diversas ocasiones son situaciones o problemáticas inapropiadas para un menor.

Servidores públicos: Un equipo multidisciplinario compuesto principalmente, por abogados, psicólogas y trabajadoras sociales, sensibilizados para escuchar, interactuar y entender a la niñez.

Programas: como NiñotelPGR.

En este contexto, dentro de la Dirección de Servicios a la Comunidad se busca escuchar y entender a la infancia en toda su especificidad y hacer valer el interés superior de la infancia, como parte del modelo de atención integral que se brinda a la comunidad.¹⁶ Poder comprender a los niños, niñas y adolescentes, escucharlos y establecer diálogo con ellos, ha permitido como institución:

- Detectar factores que ponen en riesgo a la infancia.
- Comprender el contexto sociocultural en el que se desenvuelven los niños, niñas y adolescentes.
- Escuchar sus necesidades particulares.
- Interactuar de manera directa en la prevención de conductas que pongan en riesgo a los niños, niñas y adolescentes.
- Coadyuvar en el diseño de políticas públicas encaminadas a la prevención de delitos desde la más temprana edad.

Establecer vínculos PGR-infancia es prioritario en la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad, para lograr un enfoque integral de la sociedad mexicana y poder diseñar políticas públicas que permitan combatir el delito de raíz, es decir desde sus causas.

¹⁶ No utilizo el término «atención ciudadana» ya que, en sentido estricto, los niños, niñas y adolescentes, no son ciudadanos.

1.6. Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad

Dos son las funciones básicas de la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad: **Ser el vínculo entre la Procuraduría General de la República y la ciudadanía; y diseñar políticas públicas que combatan las causas originarias del delito.** El *Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República* señala las siguientes funciones:

« Artículo 43. Al frente de la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad, habrá un Director General, quien tendrá las facultades siguientes:

- I. Desarrollar programas y campañas permanentes, con la finalidad de prevenir la comisión de conductas ilícitas de carácter federal, así como evaluar periódicamente el resultado de las actividades realizadas, en todo el territorio nacional, en coordinación con las unidades administrativas competentes;
- II. Proponer la celebración de convenios de colaboración con los Gobiernos del Distrito Federal, de los Estados integrantes de la Federación y municipios, así como con organizaciones de los sectores social y privado, para promover la prevención del delito;
- III. Establecer el sistema de atención a detenidos que se encuentren a disposición del Ministerio Público de la Federación o en las instalaciones de la Institución, mediante los módulos correspondientes vigilando el respeto irrestricto de sus derechos humanos;
- IV. Diseñar y ejecutar el programa de vinculación de la Procuraduría con la sociedad, en coordinación con las unidades administrativas competentes;
- V. Facilitar el acceso de la comunidad a los servicios requeridos por ésta, en el ámbito de competencia de la Procuraduría, promoviendo acciones de coordinación con dependencias y entidades federales, estatales y municipales;
- VI. Difundir e intercambiar experiencias en materia de prevención del delito y servicios a la

comunidad, con instituciones nacionales y extranjeras y valorar conjuntamente con las unidades administrativas competentes respecto de la conveniencia de adoptar las medidas que en este rubro recomienden los diversos organismos internacionales;

VII Brindar orientación legal y social al público en general, canalizándolo a las dependencias y entidades competentes, que proporcionen servicios de carácter tutelar, asistencial, preventivo y educacional, en coordinación con la Dirección General de Promoción de la Cultura en Derechos Humanos y Atención a Víctimas del Delito;

VIII. Promover la participación social para el apoyo de los servicios que presta la Institución, a través del establecimiento de comités de colaboración comunitaria en las entidades federativas;

IX. Establecer mecanismos para la recepción de información ciudadana sobre la posible comisión de delitos federales, así como canalizarlas a las unidades y órganos competentes;

X. Coordinar los programas de formación de capacitadores para la prevención de la farmacodependencia;

XI. Realizar foros de consulta popular sobre temas relacionados con las funciones de la Procuraduría, en coordinación con las unidades administrativas competentes;

XII. Proponer los criterios en materia de servicios a la comunidad y vinculación social, así como coordinar las instancias encargadas de los mismos dentro de la Procuraduría;

XIII. Recabar y difundir la información a que se refiere el artículo 7 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y propiciar su actualización;

XIV. Recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información a cargo de la Institución, así como practicar las notificaciones respectivas, de conformidad con la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental;

XV. Auxiliar a los particulares en la elaboración de solicitudes de acceso a la información y, en su caso, dar orientación a los solicitantes acerca de las dependencias, entidades u órganos que pudieran tener la información solicitada;

XVI. Proponer al Comité de Información de la Procuraduría los procedimientos internos que aseguren la mayor eficacia y eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información, así como los criterios para la clasificación de información reservada y confidencial a cargo de la Institución;

XVII. Llevar un registro de las solicitudes de acceso a la información, sus resultados y costos, y

XVIII. Las demás que le confieran otras disposiciones o el Procurador. »

Se considera importante mencionar lo anterior, ya que es el fundamento que respalda y faculta la intervención del trabajador social en una instancia como PGR, dedicada la procuración de justicia y regida por lineamientos expresamente determinados por la ley. En este sentido se resalta que todo tipo de atención legal, psicológica o social se estudia previamente de acuerdo las facultades antes mencionadas con la finalidad de evitar errores en la intervención que repercutan o dañen la integridad e intereses del peticionario, del profesional que brinda la atención y de la institución.

En cuanto a estructura, la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad se conforma de dos Direcciones, de cada una dependen 3 subdirecciones; éstas a su vez tienen a cargo los departamentos correspondientes a sus funciones.

En específico, la Dirección de Servicios a la Comunidad, cuenta con la Subdirección de Programas Especiales, *Subdirección de Orientación Legal* y Subdirección de Operación de Módulos y Atención a Detenidos; destacando que el área de orientación social (ámbito de Trabajo Social), se coordina con la Subdirección de Orientación Legal.

En cuanto al programa NiñotelPGR, por instrucción y en acuerdo con la Dirección, sus funciones, actividades, propuestas y todo lo que a éste le concierne son reportadas y consultadas directamente con el Director de Servicios a la Comunidad, quien personalmente aprueba, sugiere y/o modifica las actividades a realizar.

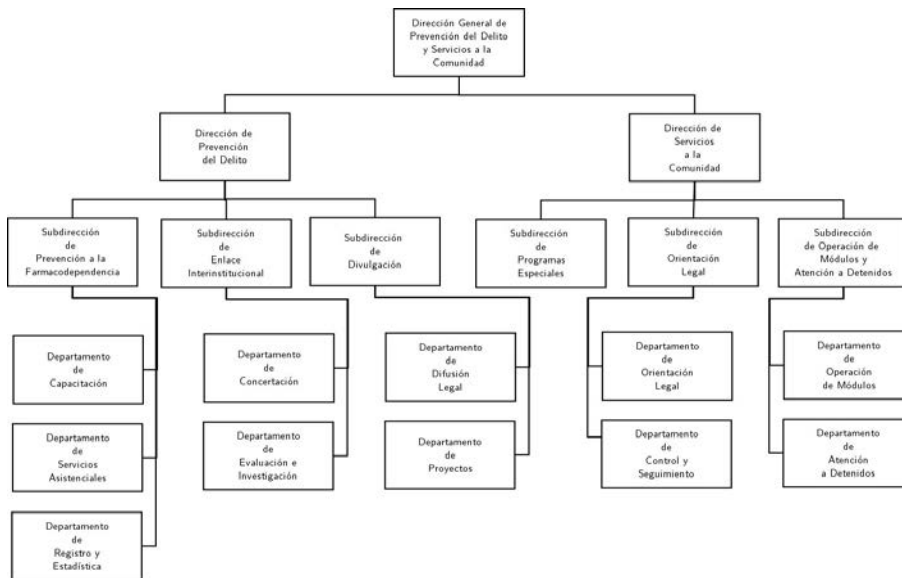
Cabe señalar que la Dirección cuenta con tres licenciados en Trabajo Social, tres pasantes con nivel de licenciatura y 4 técnicos, quienes se desempeñan en la gama de programas

correspondientes al área de atención a la comunidad.

De tal forma, se puede decir que el profesionalista en trabajo social no tiene un lugar orgánicamente, sin embargo en cuanto al trabajo realizado, su función es determinante, ya que la atención a la población y la problemática que se atiende, en general no es fácil, por lo que la formación y perfil del trabajador social permite que éste sea el vínculo entre las diferentes profesiones al atender al peticionario (a).

Referente a la atención y el contacto directo con la gente, es en ocasiones la parte mediadora entre la familia o ésta y la institución.

Figura 1.1: Organigrama de la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad



Objetivos y Programas

En líneas generales, son dos los objetivos de la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad:

Desarrollar programas y campañas que permitan prevenir delitos de carácter federal y ser un vínculo entre la ciudadanía y la Procuraduría General de la República.

Estos objetivos no deben entenderse como entidades completamente separadas, por el contrario como actividades complementarias y con una finalidad común:

Combatir el delito en sus causas y brindar atención integral.

Al promover la participación ciudadana en la prevención del delito, recepcionar denuncia sobre la posible comisión de delitos federales y brindar orientación legal y social, se establece el vínculo Procuraduría General de la República - Ciudadanía, y se actúa en conjunto con la sociedad para la prevención del delito.

De igual forma, la Dirección de Servicios a la Comunidad es el rostro de la Procuraduría General de la República ante la sociedad, es la encargada de atender a la ciudadanía, brindarle orientación legal, psicológica y social, y canalizar sus peticiones ante la autoridad competente.

Por lo anterior, sustentan el quehacer de la Dirección de Servicios a la Comunidad una serie de programas que han sido elaborados y diseñados de acuerdo a la demanda y necesidades de la población usuaria, mismos que independientemente de su especificidad y de que cuentan cada uno con personal responsable, es política de la Dirección que todo el equipo tenga conocimiento de éstos, en virtud de que de ser necesario se colabore y/o participe en su desarrollo.

Cuadro 1.5. Programas que conforman la Dirección de Servicios a la Comunidad.

Programa	Sector atendido
<ul style="list-style-type: none"> ■ Orientación Legal ■ Orientación Social ■ Orientación Psicológica 	Población en general
<ul style="list-style-type: none"> ■ Programa de Apoyo a familiares de Personas Extraviadas o Ausentes ■ Mesa de Coordinación en Asuntos de Menores Extraviados, Sustraídos o Ausentes 	Población con la problemática específica de desconocer el paradero de algún familiar
<ul style="list-style-type: none"> ■ Recepción de informes confidenciales sobre delitos federales ■ Recepción de denuncia anónima sobre explotación sexual comercial infantil (ESCI) 	En ambos casos la atención es personal o telefónica
<ul style="list-style-type: none"> ■ Atención a detenidos y sus familiares. ■ Derivación de farmacodependientes. 	Atención a población con la problemática en específico
<ul style="list-style-type: none"> ■ Atención a grupos organizados 	Población con una demanda o petición en común
<ul style="list-style-type: none"> ■ NiñotelPGR ■ Campaña Nacional para Prevenir y Erradicar la Explotación Sexual Comercial Infantil (ESCI) ■ Coordinación Campaña Nacional Contra la Prostitución y Pornografía Infantil ■ Programa Internacional contra la explotación Infantil (IPEC) ■ Plan Nacional de Apoyo a la Infancia (PAFI) 	Infancia
<ul style="list-style-type: none"> ■ Programa de Atención a Personas con Discapacidad 	Población con capacidades diferentes

Así mismo, la Dirección de Prevención del Delito cuenta con los siguientes programas encaminados a promover las causas que prevengan el delito y la farmacodependencia: *Programa integral de Prevención del delito y la farmacodependencia, Convenios de colaboración contra la farmacodependencia, Convenios de colaboración para la presentación del servicio social, Foros de participación social, Medios alternativos, Día internacional del combate contra las drogas, Cursos de formación de multiplicadores, Comité de emergencia escolar, Campañas de difusión, Campaña nacional de Equidad y Seguridad para la Mujer.*

Recursos Humanos

Los recursos humanos con los que se cuenta en la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad son muy variados, ya que el trabajo se articula a través de equipos multidisciplinarios. Colaboran de manera estrecha gente de diversas profesiones, como son abogados, psicólogos, trabajadores sociales, comunicólogos, etc. Coadyuvando todos en el diseño y aplicación de programas.

1.7. Programa NiñotelPGR

Si bien es cierto que pocos son los programas de atención social vía telefónica que anteceden a “*NiñotelPGR*”, no significa que un programa de dicha naturaleza carezca de fundamento para su aplicación. En países como Guatemala, Colombia y España existen programas de atención social vía telefónica; en Guatemala existe el proyecto “*Cuenta Conmigo*” de atención telefónica a niños y adolescentes, el proyecto consiste básicamente, en crear un espacio de expresión para adolescentes, jóvenes y grupos relacionados, como padres de familia, maestros u orientadores¹⁷, en Medellín Colombia, opera la línea “*123 social*” que es una línea telefónica que atiende las urgencias de tipo personal, familiar y social. En las dos primeras, se realiza asesoría, intervención en crisis y remisión vía telefónica y en las emergencias sociales se realiza la primera ayuda, que

¹⁷ (<http://juventud.muniguate.com/article68.html>)

consiste en el desplazamiento al lugar del suceso¹⁸.

De manera más específica en relación al tema que me ocupa, en España existe el Teléfono del Menor (900 20 20 10) desde 1994, es un servicio de orientación telefónica a niños y adolescentes desde el punto de vista social, jurídico y psicológico de cualquier problema que puedan tener. Las principales características del servicio es que es totalmente confidencial, no se conoce el origen de la llamada, lo que garantiza que los niños tengan una total libertad para llamar y hablarnos de su problema. Además, es un servicio que está 24 horas todos los días del año. Cabe señalar que dicho programa surge de la organización no gubernamental ANAR, con más de 35 años de servicio¹⁹.

En México, en el Estado de Morelos existe el programa **ORIENTEL**, (01 800 00 5 68 36), el cual surge a raíz del éxito observado en el programa de Orientación Telefónica llamado DE JOVEN A JOVEN de la Ciudad de México. Actualmente el Sistema ORIENTEL cuenta con cinco programas específicos:

DE JOVEN A JOVEN Morelos, el cual está dirigido especialmente a la población joven del Estado, y funciona desde octubre de 1998. TELNIÑEZ, que funciona a partir del año 2002 y es un programa especialmente dirigido a atender las necesidades de Orientación, Información y Apoyo Psicológico de la población infantil del Estado. ABOGATEL, que es un servicio de información y orientación jurídica. UNITEL, que es un programa especializado en la atención a la comunidad estudiantil. VICTIMATEL, que es un programa de información y orientación jurídica y psicológica a distancia dirigido a las personas que han sido víctimas de algún delito²⁰.

Así, la orientación social vía telefónica, a cualquier sector o grupo social (niños, adultos, estudiantes o víctimas), requiere de toda una metodología y profesionalismo, considerando que detrás del teléfono está un adulto o un niño que requiere atención, e independientemente de la situación, para él es su problemática y representa inestabilidad en su cotidianidad, creando la necesidad de ser escuchado.

¹⁸ (http://www.medellin.gov.co/alcaldia/jsp/modulos/S_usted/programassocialesesp.jsp.)

¹⁹ (<http://www.anar.org/home.html>)

²⁰ (http://www.uaem.mx/extension/servicios_ext_orientel.htm)

El programa NiñotelPGR, nace de la necesidad de establecer un vínculo entre la Procuraduría General de la República y los niños, niñas y adolescentes; para interactuar con ellos, y de este vínculo, generar por un lado factores protectores que permitan un desarrollo pleno de la infancia, y por otro, al escuchar a la infancia, poder diseñar políticas públicas orientadas para la atención de este sector de la sociedad.

El programa consiste en la recepción de llamadas telefónicas al 01 800 02 10 3 43 -y en algunos casos de correos electrónicos a ninotelpgr@pgr.gob.mx- de niños, niñas y adolescentes para escuchar sus problemas, inquietudes, bromas, orientarlos en sus tareas escolares, en su problemática familiar, social y escolar, o simplemente platicar con ellos para conocer un poco más de la niñez de México.

1.8. Campaña Nacional contra la Prostitución y Pornografía Infantil «Abre los ojos pero no cierres la boca» como antecedente del programa

El 30 de enero de 2002 inició la Campaña Nacional contra la Prostitución y Pornografía Infantil «Abre los ojos», coordinada por Procuraduría General de la República (PGR), Sistema Nacional DIF, el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES), y el Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). En su primera etapa se lleva a cabo una campaña de sensibilización, dirigida a la población en general a través de difusión de mensajes en medios electrónicos de comunicación -radio y televisión-, carteles, folletos, publipostales, anuncios en la prensa escrita.

En la segunda etapa de esta campaña, ahora con el nombre de «Abre los ojos, pero no cierres la boca», que inició el 22 de octubre de 2002, se presentaron nuevos promocionales y se creó la Central Nacional Receptora de Denuncia Anónima y Confidencial, de delitos sobre Explotación Sexual Comercial Infantil (ESCI), cuyo número es el 01 800 02 10 3 43. Este último evento, es el antecedente directo del programa NiñotelPGR.

La campaña resultó impactante y llamativa. sobre todo para la población infantil. Las líneas telefónicas resultaron insuficientes para recibir tantas llamadas de niños y niñas. Algunos llamaban para preguntar sobre que era la línea, otros para hacer algún tipo de broma, los más llamaban, y al contestarles, colgaban, algún otro para decir alguna palabra que buscaba ser un insulto. De todas estas llamadas -llegaban a ser cientos al día-, en algunas los niños buscaban establecer comunicación: preguntaban el nombre de la persona que los atendía, su edad, si tenían hijos, etc.

Ante toda esta inquietud de la niñez, surgieron diversas cuestiones: ¿Cómo reaccionar ante una broma infantil?, ¿porqué insultaba un niño?, ¿qué buscaban al llamar?... Lo primero que emergió fue la convicción de que era necesario crear estrategias de escucha para los niños y niñas, y encaminar todas esas inquietudes en dirección al fortalecimiento de los factores preventivos en la infancia.

Capítulo 2

Leyes e instrumentos en relación a la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, como medida preventiva

Durante el siglo XX se inició el proceso de reconocimiento de los derechos de los niños y niñas; pero no fue sino hasta 1989, cuando es aprobada, por la Asamblea General de las Naciones Unidas la Convención sobre los Derechos del Niño, que comienza a impactar a nivel internacional el tema del reconocimiento de dichos derechos. En México, la *Ley para la Protección de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes* data del año 2000, si bien dentro de la legislación mexicana existían elementos encaminados a proteger a la infancia, hasta la promulgación de la citada ley, faltaba un ordenamiento encaminado, de manera particular, a la defensa y protección de la niñez.

2.1. Convención sobre los Derechos de los Niños

La *Convención sobre los Derechos de los Niños*, representa el reconocimiento a nivel internacional, de la necesidad de generar un marco jurídico apropiado que brinde protección integral a la niñez. Partiendo de que todos los miembros de la familia tienen los mismos derechos, y que los niños requieren cuidados especiales debido a su falta de madurez, tanto física como emocional; y considerando las diferencias sociales y culturales de los países miembros, las Naciones Unidas ratifican los esfuerzos llevados a cabo desde principios del siglo XX en materia de protección a la infancia. (véase Cuadro 2.1).

En la convención se plasma los derechos fundamentales y mínimos, para que el niño pueda desarrollarse de manera integral: derecho a una identidad, a la vida, educación, salud, libertad... que no en todo el mundo se cumplen. Como se pudo observar en la sección 1.4, en México aun no se garantiza, para la totalidad de la población, la posibilidad del ejercicio de los derechos

plasmados en la convención.

La convención consta de dos partes y un preámbulo. Dicho preámbulo presenta algunos antecedentes de la Convención, y la necesidad de elaborarla. En la primera parte se habla de los derechos del niño, y en la segunda sobre la aplicación de los mismos por parte de los Estados firmantes.

Como se ha mencionado, en los artículos de dicha convención, se habla de los derechos mínimos y fundamentales; sin embargo por su contenido, destacan algunos, que son los que constituyen el fundamento de NiñotelPGR:

Artículo 3 que habla acerca del interés superior del niño:

« 1. En todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial que se atenderá será el interés superior del niño.

»2. Los Estados Partes se comprometen a asegurar al niño la protección y el cuidado que sean necesarios para su bienestar, teniendo en cuenta los derechos y deberes de sus padres, tutores u otras personas responsables de él ante la ley y, con ese fin tomarán todas las medidas legislativas y administrativas adecuadas.

»3. Los Estados Partes se asegurarán de que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado o la protección de los niños cumplan las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente en materia de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada. »

Artículos 12 y 13 que garantizan la libertad de expresión para los niños:

« 1. Los Estados Partes garantizarán al niño que esté en condiciones de formarse un juicio propio el derecho de expresar su opinión libremente en todos los asuntos que afectan al niño, teniéndose debidamente en cuenta las opiniones del niño, en función de la edad y madurez del niño.

« 2. El niño tendrá derecho a la libertad de expresión; ese derecho incluirá la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de todo tipo, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o impresas, en forma artística o por cualquier otro medio elegido por el niño.

El artículo 19 que habla de la obligación que el Estado tiene para proteger al niño y crear programas sociales que lo asistan, (véase sobre todo el apartado 2).

«1. Los Estados Partes adoptarán todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas apropiadas para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo.

»2. Esas medidas de protección deberían comprender, según corresponda, procedimientos eficaces para el establecimiento de programas sociales con objeto de proporcionar la asistencia necesaria al niño y a quienes cuidan de él, así como para otras formas de prevención y para la identificación, notificación, remisión a una institución, investigación, tratamiento y observación ulterior de los casos antes descritos de malos tratos al niño y, según corresponda, la intervención judicial. »

Artículo 33 que habla de medidas preventivas contra el uso de estupefacientes:

« Los Estados Partes adoptarán todas las medidas apropiadas, incluidas medidas legislativas, administrativas, sociales y educacionales, para proteger a los niños contra el uso ilícito de los estupefacientes y sustancias psicotrópicas enumeradas en los tratados internacionales pertinentes, y para impedir que se utilice a niños en la producción y el tráfico ilícitos de esas sustancias. »

Y el artículo 34 que protege al niño contra el abuso sexual y la ESCI.

« Los Estados Partes se comprometen a proteger al niño contra todas las formas de explotación y abuso sexuales. Con este fin, los Estados Partes tomarán, en particular, todas las medidas de carácter nacional, bilateral y multilateral que sean necesarias para impedir:

a) »La incitación o la coacción para que un niño se dedique a cualquier actividad sexual ilegal;

»La explotación del niño en la prostitución u otras prácticas sexuales ilegales;

1 »La explotación del niño en espectáculos o materiales pornográficos.»»

NiñotelPGR se guía por el interés superior de la infancia (CDN, Artículo 3), al establecer comunicación con los niños y escucharlos garantiza su libertad de expresión y de información, ya que responde a los cuestionamientos que en cualquier materia hacen -desde ayuda con tareas escolares, hasta dudas sobre sexualidad- (CDN, Artículos 12 y 13). Además de que el programa, cumple la función de prevenir la explotación sexual comercial infantil (ESCI), del consumo de estupefacientes, y de brindar protección a la infancia (CDN, Artículos 19, 33 y 34).

Cabe mencionar que la Convención de los derechos del niño ofrece elementos para organizar las políticas públicas desde una estrategia integral: Contempla ámbitos básicos a los que debe de atender la política pública para garantizar los derechos de la infancia:

La provisión: que implica considerar aquellos programas para garantizar el acceso de todos los niños y todas la niñas a los derechos como la educación, la salud, las condiciones de vida digna.

La prevención: que significa establecer programas que permitan la detección oportuna de las situaciones que ponen en riesgo el pleno disfrute de los derechos a niñas y niños y el diseño de acciones para evitarlas.

La protección especial: que significa considerar a niños y niñas que por diversas circunstancias se encuentran privados o limitados para el disfrute pleno de sus derechos. En este sentido aunque la Convención menciona a una variedad considerables de niñas y niños en situación de especial vulnerabilidad, no limita la posibilidad de diseñar acciones dirigidas a otro tipo de población infantil que se encuentre en desventaja.

La participación: que significa que niñas y niños no deben ser solo receptores de las acciones que se desarrollan a su favor, sino que aún deben de poder opinar aún en aquellos espacios que parecían reservados sólo para los especialistas, como parte esencial de una auditoria

social de las acciones públicas desde la mirada de la infancia.²¹

A continuación se muestra brevemente, las principales acciones y logros a nivel internacional en materia de los derechos de los niños, a través de diversas organizaciones como la ONU (Organización de las Naciones Unidas), OIT (Organización Internacional del Trabajo) y UIPI (Unión Internacional de Protección a la Infancia).

Cuadro 2.1: Derechos de los niños

Año	Acción
1918	Eglantyne Jehb pone en marcha <i>Save the Children Foundation</i> .
1920	Eglantyne Jehb se traslada a Ginebra y crea <i>Save the Children International Union</i> . (Después se llamará <i>Unión Internacional de Protección a la Infancia UIPI</i>).
1929	La Sociedad de Naciones aprueba la <i>Declaración de Ginebra sobre los Derechos del Niño</i> , redactada por la UIPI.
1948	La Asamblea General de Naciones Unidas aprueba la <i>Declaración Universal de los Derechos Humanos</i> .
1959	La Asamblea General de Naciones Unidas aprueba la <i>Declaración sobre los Derechos del Niño</i> .
1979	Año Internacional del Niño. Se forma la comisión encargada de redactar la <i>Convención sobre los Derechos del Niño</i> .
1989	La Asamblea General de Naciones Unidas aprueba la <i>Convención sobre los Derechos del Niño</i> .
1990	vigor la <i>Convención sobre los Derechos del Niño</i> . Se firma en la <i>Cumbre Mundial de la Infancia: La Declaración Mundial sobre la Supervivencia, la Protección y el Desarrollo del Niño</i> ; y el <i>plan de Acción para aplicar la Convención sobre los Derechos del Niño</i> .
1994	Año Internacional de la Familia. Aprobación del <i>Convenio 182</i> de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), <i>Convenio sobre la Prohibición de las Peores Formas de Trabajo Infantil y Acción Inmediata para su Eliminación</i> . En los <i>Objetivos del Milenio</i> quedan incorporadas metas específicas relacionadas con la infancia. Se aprueban: el <i>Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño sobre la Participación de Niños en Conflictos Armados</i> y el <i>Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño sobre la Venta de Niños, Prostitución y Pornografía Infantil</i> .
2002	Sesión especial en favor de la infancia, celebrada por la Asamblea General de Naciones Unidas

Fuente: (ONU 2005)

²¹ http://www.derechosinfancia.org.mx/Politica/pp_planes_1.htm. (30-11-06)

2.2. Marco legal y jurídico en ámbito de la atención a la niñez en México

En nuestro país, el principal instrumento jurídico para la defensa del menor es la *Ley para la Protección de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes*, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 29 de mayo de 2000. Aunque no es el único instrumento jurídico, en otros ordenamientos legales se protegen los derechos del niño.

La creación de instrumentos para la defensa del menor va ligada con dos procesos muy importantes para el desarrollo del país: la globalización y la transición a la democracia. Ambos procesos influyeron de manera positiva: por un lado, insertar al país en un mercado global, el Estado mexicano efectuó concesiones en materia de derechos humanos y apertura democrática; y por otro, al iniciarse el proceso de transición a la democracia los derechos humanos formaron parte fundamental de la agenda nacional.

A continuación, algunos instrumentos jurídicos de defensa de la niñez.

Definición del niño

Definir a los niños y adolescentes no resulta fácil, se puede intentar hacerlo a partir del desarrollo físico o psicológico. Pero desde el punto de vista jurídico, la definición se hace de manera negativa, se conoce la edad en la que se considera adulto, es decir los 18 años, de ahí hacia «abajo» se consideraba «menor de edad». Con la *Ley para la Protección de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes (LPPDNNA)* se redefinió de manera clara, para cuestiones legales al niño y adolescente de la siguiente manera:

« Para los efectos de esta ley, son niñas y niños las personas de hasta 12 años incompletos y adolescentes los que tienen entre 12 años cumplidos y 18 años incumplidos. » (LPPDNNA, Artículo 2)

Interés superior del niño

El interés superior del niño, plasmado en la *Convención de los Derechos del Niño*, es fundamental para Niños en el PGR, respaldados por este principio se justifica el actuar de un programa de dicha naturaleza, en una institución dedicada a la procuración de justicia.

Dicho principio está contenido en el artículo tres de dicha convención:

El artículo 3 que habla acerca del interés superior del niño:

« 1. En todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá será el interés superior del niño.

»2. Los Estados Partes se comprometen a asegurar al niño la protección y el cuidado que sean necesarios para su bienestar, teniendo en cuenta los derechos y deberes de sus padres, tutores u otras personas responsables de él ante la ley y, con ese fin, tomarán todas las medidas legislativas y administrativas adecuadas.

»3. Los Estados Partes se asegurarán de que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado o la protección de los niños cumplan las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente en materia de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada. »

En México el artículo 133 constitucional es el garante del cumplimiento de los tratados internacionales:

« Esta Constitución, las leyes del Congreso de la Unión que emanen de ella y todos los Tratados que estén de acuerdo con la misma, celebrados y que se celebren por el Presidente de la República, con aprobación del Senado, serán la Ley Suprema de toda la Unión. Los jueces de cada Estado se arreglarán a dicha Constitución, leyes y tratados, a pesar de las disposiciones en contrario que pueda haber en las Constituciones o leyes de los Estados. »

En este sentido, el cumplimiento de la *Convención sobre los Derechos del Niño* es obligatorio en toda la federación. Así, desde el año 2000 se ha capacitado a los Tribunales Superiores de Justicia de varios estados de la república para el cabal cumplimiento de dicho principio.

2.2.1. Protección de la infancia en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

La carta magna de la nación, garantiza los derechos mínimos que todo niño debe tener, para el programa Niño del IPGR son de particular atención los siguientes artículos, ya que son parte de su fundamento jurídico:

Artículo 3 de la constitución establece el derecho de todo mexicano a recibir educación, y la obligatoriedad de la educación preescolar, primaria y secundaria.

Artículo 4 de la constitución establece, de manera general, los derechos fundamentales de la infancia, y la corresponsabilidad Estado-familia de garantizar su cumplimiento:

»Los niños y las niñas tienen derecho a la satisfacción de sus necesidades de alimentación, salud, educación y sano esparcimiento para su desarrollo integral.

»Los ascendientes, tutores y custodios tienen el deber de preservar estos derechos. El Estado proveerá lo necesario para propiciar el respeto a la dignidad de la niñez y el ejercicio pleno de sus derechos.

»El Estado otorgará facilidades a los particulares para que coadyuven al cumplimiento de los derechos de la niñez. »

Artículo 18, dice en relación a los niños, niñas y adolescentes infractores de la ley:

« [...] »

»La Federación, los Estados y el Distrito Federal establecerán, en el ámbito de sus respectivas

competencias, un sistema integral de justicia que será aplicable a quienes se atribuya la realización de una conducta tipificada como delito por las leyes penales y tengan entre doce años cumplidos y menos de dieciocho años de edad, en el que se garanticen los derechos fundamentales que reconoce esta Constitución para todo individuo, así como aquellos derechos específicos que por su condición de personas en desarrollo les han sido reconocidos. Las personas menores de doce años que hayan realizado una conducta prevista como delito en la ley, solo serán sujetos a rehabilitación y asistencia social.

Artículo 20 en relación a los niños, niñas y adolescentes víctimas de un delito señala:

«V »Cuando la víctima o el ofendido sean menores de edad, no estarán obligados a carearse con el inculpado cuando se trate de los delitos de violación o secuestro. En estos casos, se llevarán a cabo declaraciones en las condiciones que establezca la ley; y

VI »Solicitar las medidas y providencias que prevea la ley para su seguridad y auxilio.

En materia laboral el artículo 123 señala:

« La jornada máxima de trabajo nocturno será de 7 horas. Quedan prohibidas: las labores insalubres o peligrosas, el trabajo nocturno industrial y todo otro trabajo después de las diez de la noche, de los menores de dieciséis años; »

« Queda prohibida la utilización del trabajo de los menores de catorce años. Los mayores de esta edad y menores de dieciséis tendrán como jornada máxima la de seis horas. »

« Cuando, por circunstancias extraordinarias deban aumentarse las horas de jornada, se abonará como salario por el tiempo excedente un 100 % más de lo fijado para las horas normales. En ningún caso el trabajo extraordinario podrá exceder de tres horas diarias, ni de tres veces consecutivas. Los menores de dieciséis años no serán admitidos en esta clase de trabajos. »

Existe un principio básico en Derecho que debemos tener presente: el particular puede hacer todo lo que la ley expresamente no le prohíba; pero la autoridad, sólo puede hacer lo que la ley le permita. Teniendo en cuenta este principio, es necesario presentar el marco jurídico que permite

el surgimiento de un programa del tipo NiñotelPGR.

Por lo general, se considera la participación del trabajador social en programas que ya están implementados dentro de las instituciones, o en le que su participación no tiene que ver con la implementación jurídico-institucional. en el caso del programa sobre el que versa este trabajo, la intervención del trabajador social fue en todas las etapas, incluyendo el análisis de la normatividad, tanto nacional como institucional, que permitiera la creación de dicho programa.

NiñotelPGR es un programa inédito, y como tal, para su implementación requirió de un proceso de investigación jurídica, análisis e interpretación, que sólo fue posible gracias a la colaboración de un equipo multidisciplinario. En este proceso, se descubrió que ni la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República, ni su reglamento, hablan específicamente de la atención que se le debe brindar a la población infantil, pero tampoco excluían la creación de un programa específico para su atención.

Al no encontrar respuesta en la ley orgánica, ni en su respectivo reglamento, se partió de otro principio básico del derecho: la supremacía constitucional. Ninguna ley ni reglamento, están por encima de la constitución. Por tanto se analizó, dentro de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos a partir de qué artículos se podría justificar un programa como NiñotelPGR en una institución como la Procuraduría General de la República.

Como siguiente etapa, en virtud del artículo 133 constitucional, que a la letra dice: «Esta Constitución, las leyes del Congreso de la Unión que emanen de ella y todos los Tratados que estén de acuerdo con la misma, celebrados y que se celebren por el Presidente de la República, con aprobación del Senado, serán la Ley Suprema de toda la Unión. Los jueces de cada Estado se arreglarán a dicha Constitución, leyes y tratados, a pesar de las disposiciones en contrario que pueda haber en las Constituciones o leyes de los Estados.», se procedió a analizar la legislación federal, y los tratados internacionales. En dicha legislación se encontró la justificación jurídica del programa NiñotelPGR, principalmente en dos documentos: la Ley para la Protección de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, y la Convención de los Derechos del Niño; siendo el eje rector de nuestra reflexión el interés superior de la infancia.

De tal modo que, se puede decir que el fundamento jurídico parte de las atribuciones que en materia de prevención del delito y atención ciudadana tiene la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad, según el Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República; el interés superior del niño cuyo origen es la Convención de los Derechos del Niño; dicha convención en conjunto, y la Ley para la protección de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes.

En el desarrollo de este trabajo, se podrá observar que es necesaria la inclusión de la legislación dentro del cuerpo del trabajo, misma que puede parecer excesiva, pero cumple dos funciones: por un lado presentar el marco jurídico-institucional que fundamenta el programa NiñotelPGR; y por otro delimitar su marco de acción dentro del contexto institucional. Es necesario detallar el marco jurídico en vista de que, como autoridad, sólo se debe hacer lo que se está permitido por la ley. Otra consideración tomada en cuenta fue que al ser la Procuraduría General de la República una institución conformada principalmente por abogados, era necesario desarrollar un marco jurídico sólido que convenciera a los funcionarios encargados de aprobar el programa.

Contar con un marco jurídico sólido, permitió la aprobación y operación del programa, además de su completa funcionalidad, y permitió ser parte de la reestructuración institucional llevada a cabo en el anterior sexenio, y que se espera continúe.

2.2.2. Ley para la Protección de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes

Publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 29 de mayo de 2000, y con el objeto de: «...garantizar a niñas, niños y adolescentes la tutela y el respeto de los derechos fundamentales reconocidos en la Constitución. » (LPDNNA, Art. 1)

Es el principal instrumento, con el México cuenta, para la defensa de la infancia.

Acorde con el espíritu de la *Declaración de los Derechos del Niño*, consagra los principios de dicha declaración y los derechos fundamentales consagrados en la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, para: dotar a las autoridades de un instrumento jurídico para la defensa de la infancia; generar una cultura de protección a la infancia; y procurar el desarrollo de la niñez. sus principios rectores son:

- A. »El del interés superior de la infancia.
- B. »El de la no-discriminación por ninguna razón, ni circunstancia.
- C. »El de igualdad sin distinción de raza, edad, sexo, religión, idioma o lengua, opinión política o de cualquier otra índole, origen étnico, nacional o social, posición económica, discapacidad, circunstancias de nacimiento o cualquiera otra condición suya o de sus ascendientes, tutores o representantes legales.
- D. »El de vivir en familia, como espacio primordial de desarrollo.
- E. »El de tener una vida libre de violencia.
- F. »El de corresponsabilidad de los miembros de la familia, Estado y sociedad.
- G. »El de la tutela plena e igualitaria de los derechos humanos y de las garantías constitucionales.»»

Para el programa *NiñotelPGR* son de particular importancia los siguientes artículos ya que en ellos justifica de manera jurídica su actuar:

»**Artículo 7.** Corresponde a las autoridades o instancias federales, del Distrito Federal, estatales y municipales en el ámbito de sus atribuciones, la de asegurar a niñas, niños y adolescentes la protección y el ejercicio de sus derechos y la toma de medidas necesarias para su bienestar tomando en cuenta los derechos y deberes de sus madres, padres, y demás ascendientes, tutores y custodios, u otras personas que sean responsables de los mismos. De igual manera y sin perjuicio de lo anterior, es deber y obligación de la comunidad a la que pertenecen y, en general de todos los integrantes de la sociedad, el respeto y el auxilio en el ejercicio de sus derechos.

»El Gobierno Federal promoverá la adopción de un Programa Nacional Para la Atención de los Derechos de la Infancia y Adolescencia, en el que se involucre la participación de las entidades federativas y municipios, en el ámbito de sus respectivas competencias, así como del sector privado y social, para la instrumentación de políticas y estrategias que contribuyan al cumplimiento de la presente ley y garantice el mejoramiento de la condición social de niñas, niños y adolescentes.

»**Artículo 14.** Niñas, niños y adolescentes tienen derecho a que se les asegure prioridad en el ejercicio de todos sus derechos, especialmente a que:

»A. Se les brinde protección y socorro en cualquier circunstancia y con la oportunidad necesaria.

»B. Se les atienda antes que a los adultos en todos los servicios, en igualdad de condiciones.

»C. Se considere el diseñar y ejecutar las políticas públicas necesarias para la protección de sus derechos.

»D. Se asignen mayores recursos a las instituciones encargadas de proteger sus derechos.

»**Artículo 21.** Niñas, niños y adolescentes tienen el derecho a ser protegidos contra actos u omisiones que puedan afectar su salud física o mental, su normal desarrollo o su derecho a la educación en los términos establecidos en el artículo 3o. constitucional. Las normas establecerán las formas de prever y evitar estas conductas. Enunciativamente, se les protegerá cuando se vean afectados por:

»A. El descuido, la negligencia, el abandono, el abuso emocional, físico y sexual.

»B. La explotación, el uso de drogas y enervantes, el secuestro y la trata.

»C. Conflictos armados, desastres naturales, situaciones de refugio o desplazamiento, y acciones de reclutamiento para que participen en conflictos armados.

»**Artículo 38.** Niñas, niños y adolescentes tienen derecho a la libertad de expresión; la cual incluye sus opiniones y a ser informado. Dichas libertades se ejercerán sin más límite que lo previsto por la Constitución.

»**Artículo 39.** Niñas, niños y adolescentes tienen derecho a ejercer sus capacidades de opinión, análisis, crítica y de presentar propuestas en todos los ámbitos en los que viven, trátase de familia, escuela, sociedad o cualquier otro, sin más limitaciones que las que establezca la Constitución y dicte el respeto de los derechos de terceros.

»**Artículo 40.** Niñas, niños y adolescentes tienen derecho a la información. En cumplimiento de este derecho se establecerán normas y se diseñarán políticas, a fin de que estén orientados en el ejercicio del derecho a que se refiere el artículo anterior. Asimismo, se pondrá especial énfasis en medidas que los protejan de peligros que puedan afectar su vida, su salud o su desarrollo.

»**Artículo 41.** El derecho a expresar opinión implica que se les tome su parecer respecto de:

»A. Los asuntos que los afecten y el contenido de las resoluciones que les conciernen.

»B. Que se escuchen y tomen en cuenta sus opiniones y propuestas respecto a los asuntos de su familia o comunidad.

»**Artículo 42.** Niñas, niños y adolescentes tienen derecho de reunirse y asociarse. Las leyes deben disponer lo necesario para que puedan ejercerlo sin más límites que los que establece la Constitución.

»**Artículo 48.** Para una mejor defensa y protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes a nivel nacional, las instituciones que la Federación, el Distrito Federal, los estados

y municipios establezcan, en el ámbito de sus respectivas competencias, contarán con el personal capacitado y serán instancias especializadas con funciones de autoridad para la efectiva procuración del respeto de tales derechos.

»**Artículo 49.** Las instituciones señaladas en el artículo anterior, tendrán las facultades siguientes:

»A. Vigilar la observancia de las garantías constitucionales que salvaguardan los derechos de niñas, niños y adolescentes, las disposiciones contenidas en los tratados internacionales suscritos por nuestro país en los términos del artículo 133 Constitucional y las previstas en la legislación aplicable.

»B. Representar legalmente los intereses de niñas, niños y adolescentes ante las autoridades judiciales o administrativas, sin contravenir las disposiciones legales aplicables.

»C. Conciliar en casos de conflicto en el núcleo familiar cuando se vulneren los derechos y garantías de niñas, niños y adolescentes.

»D. Denunciar ante el Ministerio Público todos aquellos hechos que se presuman constitutivos de delito, coadyuvando en la averiguación previa.

»E. Promover la participación de los sectores público, social y privado en la planificación y ejecución de acciones en favor de la atención, defensa y protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes.

»F. Asesorar a las autoridades competentes y a los sectores social y privado en lo relativo a la protección de sus derechos.

»G. Realizar, promover y difundir estudios e investigaciones para fortalecer las acciones en favor de la atención, defensa y protección de sus derechos y hacerlos llegar a las autoridades competentes y a los sectores social y privado para su incorporación en los programas respectivos.

»H. Definir, instrumentar y ejecutar políticas y mecanismos que garanticen la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes.

»I. Aplicar las sanciones establecidas en esta ley.

»J. Las demás que le confieran expresamente las disposiciones legales aplicables. »

La prevención del delito tarea del Estado y la Familia

Hablar de prevención del delito en términos legales y/o político, es relacionar el concepto al aumento de penas, saturar cárceles, iniciativas de ley, profesionalización y aumento de cuerpos policíacos. De igual forma, es considerado e indispensable en el plano político; plataformas electorales, donde lo que importa es el discurso, pero no el trasfondo y causa del problema. Se busca disminuir la delincuencia con base en lo punitivo, en el castigo una vez cometido el delito.

Así, conceptualizar el término prevención del delito resulta difícil, si se parte de la visión con la que se trabaja en la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad, donde se busca redefinir el término y aplicarlo en torno a lo social, en este contexto, la Prevención Social del Delito se refiere a la raíz del acto y la importancia de abordarlo desde ambos ejes; en el ámbito legal y social.

En éste último es indispensable mencionar que la familia es un sistema social que, a lo largo de su existencia, atraviesa conjuntamente con sus integrantes innumerables procesos de transformación interna. Tales transformaciones, a veces, son muy notables y otras veces aparecen más sutiles, menos perceptibles en la convivencia cotidiana. Es decir que existen cambios que permiten mantener la homeostasia familiar, el aparente equilibrio, en tanto no ponen en peligro la estructura de esa familia; y otros cambios de algunos de sus miembros que aparecen más drásticos para la familia, que ponen en peligro la estructura de las relaciones de ese grupo social como tal, produciendo transformaciones más profundas o, a veces la reorganización total del sistema familiar y en consecuencia del entorno.²²

Es importante mencionar que la sociedad es cambiante, en consecuencia el entorno, la época y la necesidad de adaptación del individuo a su medio han generado que la familia ya no sea vista

²² www.ich.com.ar/Articulos/Art-Institutos/Romano8.htm.

estrictamente como el núcleo formado por padre, madre e hijos, pues con base en la experiencia en el programa NiñoteIPGR, la familia es quienes la integran sean padres e hijos, madre e hijos o tutor (abuelos, tíos primos) y descendencia. (véase sección 4.3)

Las experiencias están determinadas por el contexto, que a su vez, está determinado por el individuo; en la familia se producen transformaciones mutuas. Por lo tanto, una de las dificultades a las que se enfrenta consiste en negar tales cambios, y pretender perpetuar viejos esquemas de conductas, cuando el sistema ya no es el que era. La familia es una agrupación natural que determina la respuesta de sus miembros (los familiares) a través de estímulos desde el interior y el exterior. Su organización y estructura tamizan y califican la experiencia de los miembros de ésta, de tal forma que se tiene el registro de lo determinante que resultó en la vida el modo con que se ha relacionado con la familia, qué clase de vínculo se estableció y cómo fue visto el individuo por todos y cada uno de los familiares; y se sabe que las acciones están regidas por las características del sistema y que estas incluyen los efectos de las propias acciones posteriores.

Por ello, de producirse transformaciones muy notables (por ejemplo: cuando aparecen profundos cambios en la conducta de alguno de los integrantes) y amenazar el equilibrio anterior, pueden desencadenarse maniobras que induzcan a la culpa, por la sensación de peligro de dejar de ser quien se es (fue), y por ende, tener que readaptarse (que es lo mismo que decir, replantear las propias conductas para acomodarse a esta nueva manera de comportamiento). Y si esto no ocurre, aparece la posibilidad de desequilibrio o ruptura del sistema (de un divorcio, violencia familiar, delincuencia por ejemplo).²³

Por otro lado desde la perspectiva del Estado, la familia es considerada como una institución mediadora en las iniciativas vinculadas con la promoción de la equidad, con la garantía de los derechos humanos básicos y con la integración de los individuos en redes sociales y comunitarias.²⁴

En consecuencia compete al Estado y otros organismos e instituciones sociales intervenir en

²³ Martínez, Inés. Género y violencia, Pág.20

²⁴ Arriagada Irma, Políticas Sociales, Familia y Trabajo en la América Latina de Fin de Siglo, tomado de Serie Políticas Sociales No.21. CEPAL 1997,. Pág. 9

los espacios de la familia, desde la definición acerca de quienes la constituyen, regulando las relaciones entre sus integrantes, controlando su funcionamiento, poniendo límites a sus miembros y ofreciendo soluciones de apoyo por medio de políticas sociales, mecanismos legales y jurídicos, instituciones y prácticas concretas.²⁵

Aunado a ello, la constitución señala la corresponsabilidad entre la familia y el Estado para la protección de la infancia (véase sección 2.2.), pero no es sólo una cuestión legal, si no que es la base misma de la sociedad. Según las teorías contractualistas del Estado, éste se forma para protegerse del medio exterior (Rousseau) o para protegerse de la ambición de otros hombres (Hobbes). Así Estado y familia, constituyen la base para el desarrollo del individuo.

En este sentido, la relación estado-individuo es compleja y se plantea desde dos situaciones extremas: el «Estado paternalista» que absorbe al individuo sin darle ningún margen de acción, creando una gran masa burocrática ineficiente; y por otro la idea de un «Estado light» que brinda al individuo una independencia tal que lo hace responsable de todo, por lo que la intervención del Estado es a veces implícita y sólo se hace visible cuando las personas no cumplen la pauta normada de comportamiento, por lo que se debe buscar que estado y familia sean cooparticipes en la resolución de la problemática social, entendiendo ésta en el contexto de la prevención del delito, como producto tanto de vacíos legales, institucionales, deficiencia de las leyes, etc. como de factores que, en un núcleo familiar pueden ser detectados y atendidos desde temprana edad.

2.4. El papel del trabajador social en la prevención del delito en menores

El trabajador social como vínculo estado-sociedad, es artífice de la participación ciudadana. Su formación propia, le permite vincular la teoría con *la praxis*, e insertarse dentro de la sociedad para así orientar y capacitar. Particularmente en el programa NiñoteIPGR, la influencia del

²⁵ Ibid. Pág. 47

trabajador social en la prevención del delito hacia los menores se cumple desde dos vertientes, por un lado, como parte del perfil, es necesario que como profesional tenga vocación de servicio, habilidad para motivar con entusiasmo, capacidad de apertura, disponibilidad, flexibilidad de pensamiento, conocer la problemática y tener capacidad de análisis y síntesis.

Por otro lado, aplicar las habilidades antes mencionadas, encaminadas a la atención del niño o niña tomando en cuenta que se trata de prevenir, es decir hablarle de factores de riesgo, causas y consecuencias de acciones y comportamientos que influyan en su vida familiar, social y comunitaria.

Desde esta perspectiva el Trabajo Social se construye como una disciplina caracterizada por su intervención en lo social y en segundo lugar en relación a la construcción de conocimiento (sistematización).

Así, intervenir en la prevención en cualquiera de sus campos de acción no es tarea fácil en vista de que implica en muchas ocasiones modificar aspectos personales familiares y culturales, por lo que al proceso de intervención y sensibilización lo acompaña una serie de obstáculos a enfrentar.

En cuanto a la prevención del delito, la intervención no es menos compleja, toda vez que desde la perspectiva que se aborda, es la familia el eje de partida y al interior de ésta la infancia. Ante ello, el papel del trabajador es fundamental, ya que es quien en determinado momento o situación mencionada por el menor tiene la responsabilidad de que con criterio profesional proporcione las alternativas de atención, solución y/o canalización.

Es importante mencionar que mediante el proceso de inserción fue posible conocer la problemática específica de la niñez y el entorno en el que se desarrolla, pudiendo así analizar con mirada profunda la diversidad de la cotidianidad de la infancia y sus características para conocer como comprenden, construyen y explican el mundo en que viven, lo que permite al profesional contar con elementos para un análisis completo e integral de las causas que orillan a los niños a optar por el delito y los factores y/o circunstancias que los hacen ser víctimas de la delincuencia y

otras problemáticas, pudiendo así interactuar e incentivar al niño a que sea participe de su autocuidado.

Cabe señalar que el área de intervención (NiñotelPGR), permitió al profesional aportar y elaborar en forma dinámica sus propios instrumentos de intervención.

2.5. Principales problemáticas detectadas en el menor

Para abordar las principales problemáticas detectadas en el menor dentro del programa, se considera necesario hablar de la infancia y del maltrato infantil desde una perspectiva histórica y la relación e importancia al respecto con la familia (véase apartado 2.3), así como la evolución y cambios que en ella surgen de acuerdo al momento y situación política económica, social y/o cultural.

Los malos tratos a la infancia son una constante histórica que en mayor o menor medida se presenta en todos los tiempos; incluso diferentes culturas lo promueven, como es el sacrificio a los dioses, el infanticidio de niños por no ser rentables (india), o de niños para regular el crecimiento de un pueblo (israelitas en Egipto), el maltrato como forma de educación, el derecho del padre sobre los hijos y sobre la hija en el incesto.

La violencia hacia los niños se ha manifestado de formas diferentes, siendo el maltrato físico, el infanticidio solo una de ellos, puede que no la más frecuente, junto con el maltrato emocional, negligencia, abandono explotación laboral, abuso sexual etc. , reconociéndose los derechos de los niños y desarrollándose leyes de infancia durante el siglo pasado.

Las referencias históricas de la infancia, educación, rol social, forma de vida y sus derechos en la antigüedad son escasas. Esta escasez de datos a llevado a afirmar que la historia de la infancia no se ha escrito nunca y es dudoso que pueda ser escrita algún día²⁶

Según De Mause la historia de la infancia es una pesadilla de la que hemos empezado a

²⁶ Casado, Flores Juan. Niños Maltratados. Editorial Madrid Díaz de Santos. España 1997. pp. 1

despertar hace poco; cuanto más se retrocede en el pasado más expuestos están los niños al abandono y malos tratos.

Así, el concepto de infancia como un periodo de la vida cualitativamente es consecuencia de una evaluación progresiva a lo largo de los siglos respecto a los valores acerca de lo que es y debe ser el niño, sus características y necesidades, pues hasta hace tres siglos, era considerado como un adulto en miniatura sin necesidades específicas.²⁷

Aunado a ello, la importancia de la familia en el proceso de socialización del niño y el papel del padre como jefe de familia, las diferentes tipologías familiares, tradiciones sociales y leyes, y entorno social han condicionado el desarrollo de la infancia, no siendo hasta la mitad del siglo XIX, cuando la familia adquiere las características según nuestra concepción actual de los lazos familiares y del papel de los niños en ella²⁸

De tal forma que, definir los malos tratos a la infancia parece sencillo; sin embargo resulta complejo.

El concepto de maltrato infantil inicialmente se hizo en referencia al maltrato físico con un predominio de criterios médicos-clínicos y a la explotación laboral y trabajo de niños (Revolución Industrial siglo XVIII) para ir evolucionando hacia la situación actual en que las definiciones se basan en las necesidades y derechos de los niños.²⁹

Dentro de la Dirección de Servicios a la Comunidad se atiende la problemática de la sustracción del menor por alguno de los padres, dicho problema es atendido de manera específica por el Programa de Apoyo a Familiares de Personas extraviadas o Ausentes, y se considera importante mencionarlo en función de que es la *niñez* (hijos), quienes viven las consecuencias de la problemática de los padres, que en la lucha de poder no toman en cuenta el sentir y pensar de los hijos, utilizándolos en muchas ocasiones como instrumento para dañar al otro, olvidando que independientemente del conflicto familiar y de pareja que viven, tienen en común paternidad y maternidad.

²⁷ Ibid

²⁸ Casado, Flores Juan. Niños Maltratados. Editorial Madrid Díaz de Santos. España 1997. pp. 2

²⁹ Casado, Flores Juan. Niños Maltratados. Editorial Madrid Díaz de Santos. España 1997. pp. 9

El programa NiñotelPGR a su vez, ha permitido detectar y conocer las necesidades (económicas, emocionales, sociales, educativas etc), problemáticas (familiares y personales, familiares y comunitarios) y las diversas formas de sobrevivencia de la infancia ante el tipo de vida que sin ser responsables les ha tocado vivir, sea ésta apropiada o no.

Es así que, la dinámica de la vida social y la multiculturalidad del país dejan ver la diversidad de la problemática y costumbres de los niños, por poner un ejemplo: En las zonas marginadas del país (Estados como Chiapas, Oaxaca, Edo. De México), los niños trabajan desde temprana edad, carecen de los servicios básicos que permitan su pleno desarrollo, existe hacinamiento, cuentan con escaso acceso a la educación, mientras que en zonas del país en la que el nivel socioeconómico de vida es mayor, (Nuevo León, Jalisco Tamaulipas),³⁰ el acceso a los servicios y necesidades básicas es más frecuente. Independientemente de ello, problemáticas como: *violencia intrafamiliar, delincuencia, adicciones, deserción escolar, abandono y soledad. se presentan en cualquier sector social.*

Para la detección de las problemáticas antes mencionados se tomaron en cuenta indicadores como son: Rango de edad, el cual oscila entre los 8 y 15 años de edad, horario de llamadas, existiendo afluencia de estas de 12:00 a 14:30 horas y de 16:00 a 20:00 hrs., los Estados de donde se recibieron mayor número de llamadas (Estado de México, Chiapas, Quintana Roo, Sinaloa, Tlaxcala, Tamaulipas y Veracruz), el género, prevaleciendo las llamadas de las niñas y las causas por las que el menor establece comunicación a través del teléfono, tratándose en la mayoría de los casos de niños solos (ver punto 5.5. informe de resultados generales).

En principio, se abordará la violencia entendiéndola como la manifestación de poder o de dominio con la intención de controlar a alguien. La forma más evidente de ejercer violencia es a través de la agresión, entendiéndola como el propósito de dañar física o psicológicamente a alguna persona.³¹

En tanto, la violencia familiar define el entorno donde se produce el fenómeno y abarca todas las modalidades crónicas de un entorno cotidiano: situaciones donde hay mujeres golpeadas y

³⁰ Estados mencionados de acuerdo a estadísticas del Programa NiñotelPGR. 2006.

³¹ Apodaca Rangel Ma. De Lourdes. Violencia Intrafamiliar. Derecho de autor No. 65301. México 1995. pp.11

niños maltratados. *Las formas que toma esta violencia son muy variadas e incluyen violencia psicológica, física y sexual en diversas combinaciones.* y puede afectar o ser ejercida por uno o varios miembros de la familia en las diversas combinaciones de parentesco e incluso a otros convivientes en el espacio cotidiano.³²

Se menciona lo anterior, en virtud de que la niñez identificada con NiñotelPGR, percibe la violencia como algo normal, imprescindible e irremediable en su núcleo familiar (ver anexo glosario de frases), lo que demuestra la carga emocional y social que surge del contexto cultural en que se desarrollan, donde la educación y formación familiar gira en muchas ocasiones sobre golpes y agresiones psicológicas en una dinámica que no rompe la cotidianidad en que vive, ni las costumbres o tradiciones de su localidad.

En cuanto a la delincuencia, una definición elemental la señala como la conducta resultante del fracaso del individuo en adaptarse a las demandas de la sociedad en que vive. Pero Herrero Herrero la define como el fenómeno social constituido por el conjunto de las infracciones, contra las normas fundamentales de convivencia, producidas en un tiempo y lugar determinados³³

En el contexto de NiñotelPGR, los niños perciben la delincuencia como una conducta o un medio de subsistir, pero en esta ocasión específicamente ejercida por los padres, o cualquier familiar cercano y aunque el niño tenga conocimiento de que es “algo que no se debe de hacer”, también tiene conciencia o le han hecho saber justificada o injustificadamente que pertenece a una familia “pobre” y es la necesidad la que propicia determinadas conductas. Quizá a ello se debe la naturalidad con la que los niños se expresan al respecto; sin embargo, es parte de los objetivos del programa prevenir el delito, para ello se realiza el proceso de sensibilización y orientación, sin perder la visión de que es a un niño a quien se está tratando.

Asimismo para abordar el tema de las adicciones se adoptó el concepto de adicción, farmacodependencia o drogadicción considerándola como un estado psicofísico causado por la interacción de un organismo vivo con un fármaco, caracterizado por la modificación del comportamiento y otras reacciones, generalmente a causa de un impulso irreprímible por

³² Martínez, Inés.: Género y violencia, Pág.20

³³ Velazco Gamboa, Emilio. La delincuencia en la era de la Globalización. Fondo Emilio Velazco Gamboa, No. 3. México 2006. pp. 3

consumir una droga en forma continua o periódica, a fin de experimentar sus efectos psíquicos y, en ocasiones, para aliviar el malestar producido por la privación de éste, es decir, el llamado síndrome de abstinencia.³⁴

A este respecto, con los niños, es necesario tener conocimiento y contar con material didáctico relacionado, de manera que el niño sepa el riesgo, causas y consecuencias de iniciarse en el consumo de las drogas. Este tema en particular ha generado la necesidad de crear estrategias para establecer contacto con la familia, ya que en ocasiones la problemática existe y por indiferencia, ignorancia o falta de conocimiento se rehúsan a solicitar apoyo profesional, en este sentido y de conseguir el enlace con la familia, el trabajador social lleva a cabo el proceso de sensibilización orientación y canalización al respecto.

La deserción escolar, es otra de las problemáticas detectadas durante la intervención en el programa NiñotelPGR, al respecto se puede decir que son múltiples causas las que la acompañan, resaltando el abandono o falta de interés de los padres, escasez de recursos económicos y ausencia de límites en el menor, esto como parte de los derechos y responsabilidades de éste y finalmente la formación cultural, en la que existe la convicción de que la mujer debe dedicarse a los quehaceres del hogar.

A continuación, se abordará la problemática que con base en la experiencia en el programa sobresale; la *soledad*,³⁵ la cual puede ser identificada como causa o consecuencia de las antes mencionadas.

Relacionado con el tema de la soledad está el abandono términos que difícilmente se consideran uno independiente del otro, y para comprender el tema en el contexto que se pretende, se entenderá, según *Unicef*: *la situación de "Menor Víctima de Maltrato y Abandono": a aquella conformada por niños y jóvenes de hasta 18 años que sufren ocasional o habitualmente actos de violencia física, sexual o emocional, ya sea en el grupo familiar o en las instituciones sociales. Esta definición es complementada con posterioridad, considerándose el hecho que además el maltrato puede ser ejecutado por omisión, supresión o transgresión de*

³⁴ <http://redescolar.ilce.edu.mx>

³⁵ Young define a la soledad como la ausencia o percepción de ausencia de relaciones sociales satisfactorias.

los derechos individuales y colectivos, pudiendo existir el abandono completo o parcial. Por último, toma en cuenta el tema de la intencionalidad del maltratador como un elemento sustantivo para calificar un hecho como maltrato.

Por su parte, la Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Intrafamiliar (LAPVI) para el Distrito Federal, define el ***abandono físico o emocional*** como: El maltrato pasivo (omisiones) que se presenta cuando las necesidades físicas o psíquicas del sujeto (como alimentación, abrigo, higiene y protección) no son atendidas en forma temporal o permanente por el miembro del grupo al que le corresponde. Por lo que cuando las necesidades físicas básicas del menor, (alimentación, higiene, seguridad, atención médica, vestido, educación, vigilancia...), no son atendidas adecuadamente por ningún adulto del grupo que convive con él por motivos diferentes a la pobreza, se considerará como abandono físico. Si no recibe el afecto, la estimulación, el apoyo necesarios en cada etapa de su desarrollo, o no hay respuesta por parte de los padres o cuidadores a las expresiones emocionales del niño (llanto, sonrisa,...) o a sus intentos de aproximación o interacción, se hablará de abandono emocional.

Analizando lo anterior, se deduce que el abandono implica la omisión de cuidados, sin embargo, ésta no necesariamente requiere del abandono, ya que un niño puede contar con la compañía permanente de ambos padres y carecer de los cuidados básicos, o bien ser atendido en cuanto a sus necesidades básicas y no contar con la presencia de sus padres. Por lo que resulta polémico determinar o calificar si las causas por las que el niño se encuentra solo son motivo de necesidad o descuido; el punto es que la infancia vive y padece de soledad, independientemente de factores causas y/o consecuencias que la acompañen.

A este problema se ha prestado poca atención, sobre todo tomando en cuenta que el estilo de vida actual, enmarcado en la búsqueda de alternativas de sustento económico, conlleva a dejar de lado otras necesidades del ser humano como son las relaciones familiares y sociales, ante la presencia de familias en las que el aporte de la cabeza de familia ya no es suficiente y la inserción de la mujer al campo laboral pasa de ser una alternativa a ser una necesidad, delegando el cuidado de los hijos a las instituciones (Casa hogar o Guarderías), a algún familiar (tíos primos,

abuelos) o bien a los hermanos mayores, quienes en muchas ocasiones no sobrepasan los 13 años, y tienen que cumplir con roles que no corresponden a su edad.

En el caso de las instituciones, resulta difícil cuestionar si cumplen satisfactoriamente su misión de formar a los niños. Al decir satisfactoriamente se refiere a poder cubrir todas sus necesidades físicas y emocionales, brindarles una orientación sólida para que no sean proclives en caer en bandalismo, delincuencia, adicciones, etc. y se desarrollen en condiciones que propicien la capacidad de crear un plan de vida favorable.

En consecuencia la ausencia de los padres o tutores, crean en los hijos sentimientos y pensamientos de responsabilidad y/o culpa ante la situación y dinámica familiar, obteniendo niños que se sienten solos con relaciones pobres con sus padres y con la necesidad de comunicarse y expresarse³⁶.

Obedeciendo a esta necesidad, los niños hablan a la línea por que se sienten y encuentran solos, percibiendo como cada vez más a mayor número de medios para comunicarnos -teléfono, correo electrónico, televisión...- la calidad en la comunicación disminuye. En relación al tema, se observa que la soledad influye de manera negativa en la niñez, dejándolos sin guía y permitiendo en ellos influencias nocivas, haciéndolos vulnerables a consecuencias negativas en el largo plazo.

Ahora bien, ¿qué va a suceder con los hijos de la soledad? Esta es una respuesta que no se puede dar, si se toma en cuenta que esta nueva generación de "padres" (procreadores), que fueron formados dentro de una familia (figura materna y paterna) no pretenden o no les ha sido posible formar un hogar donde crezcan sus hijos. Entonces, ¿cual es la expectativa de vida de los hijos de ellos?

³⁶ <http://www.uaq.mx> (16-12-06)

2.6. Tipos de atención al menor

En la Dirección de Servicios a la Comunidad a través de sus diversos programas, se brinda tres tipos de atención:

- Legal.
- Psicológica.
- Social.

Estos tipos de atención no se brindan de manera aislada, sino que por medio del trabajo multidisciplinario, se atiende de manera integral la problemática que afecta al niño.

Estás tres áreas atienden al menor en relación consigo mismo y su entorno -apoyo psicológico-, con su contexto social -orientación social- y con el contexto institucional -orientación legal-. Son diversas facetas de un modelo de atención integral, de calidad y calidez y con rostro humano.

Atención legal

La atención legal que se brinda al menor, es guiada por el interés superior de la niñez, buscando siempre su protección y garantizando la defensa de sus derechos. Se intenta sensibilizar a los padres, tutores o adultos responsables del cuidado del niño o adolescente, para que tomen la decisión legal pertinente en función del interés del niño, ante cualquier hecho u omisión que atente contra la integridad del niño, niña o adolescente.

Atención Social

La orientación de tipo social encamina sus esfuerzos a promover el desarrollo pleno del niño en un entorno apropiado. Por medio de canalizaciones, enlaces institucionales, interactuando a los padres, tutores o adultos responsables del cuidado del niño o adolescente, para que así logren

encontrar una solución conjunta a la problemática que afecta al niño.

Atención psicológica

La atención psicológica busca resguardar la integridad emocional del niño en caso de crisis, o problemáticas que afecten su desarrollo pleno en el plano mental y emocional en aspecto personal, familiar o comunitario.

Capítulo 3

La participación del trabajador social en el programa NiñotelPGR

NiñotelPGR es un programa de carácter social que brinda atención multidisciplinaria a la infancia mexicana; por este motivo, la intervención del trabajador social resulta fundamental. El trabajo social, dentro del *corpus* de las disciplinas sociales establece un vínculo entre los conocimientos teóricos y su aplicación en *la praxis* social; pero también es un puente entre las diversas disciplinas del conocimiento. En este contexto, dentro del programa NiñotelPGR, el trabajador social es el eje a partir del cual se articula la atención a la niñez, ya que por un lado establece comunicación con la población infantil detectando sus inquietudes y necesidades; y por el otro genera el diálogo entre el equipo multidisciplinario estableciendo un lenguaje común y complementando las diversas visiones de: psicólogos, abogados, sociólogos y filósofos, para emprender acciones integrales de atención a la infancia. Esta labor es compleja y requiere de una constante retroalimentación entre todos los miembros del equipo.

Es así, que atender un niño vía telefónica es un reto, ya que en la metodología tradicional existen tiempo y espacio para atender el caso, respaldada siempre por la nula relación afectiva del profesional con el sujeto; en el programa “NiñotelPGR” ésta es la base, lo cual no implica perder objetividad, quedando demostrado que el enfoque profesional y multidisciplinario no se pierde ya que el trabajo con las áreas legal y psicológica integran el seguimiento de cada caso, por lo tanto se ofrece un trabajo multidisciplinario de calidad.

Por otro lado ejercer la profesión en este tipo de intervención y con la niñez como universo de atención, debe resultar de interés para el profesional ya que la labor principal es escuchar detenidamente para detectar la problemática que aqueje al niño, sin embargo, la veracidad de lo planteado por el menor se determina de acuerdo al criterio del receptor, pues por tratarse de atención telefónica no es comprobable; por lo tanto es necesario recurrir a las habilidades profesionales y personales del equipo de trabajo para una atención integral; de manera que los instrumentos y estrategias diseñadas para el programa permitan lograr los objetivos y metas

planteadas.

3.1. Antecedentes

Los antecedentes de inserción en el la Procuraduría General de la República y en específico dentro del programa NiñotelPGR, puede dividirse en dos etapas: el servicio social, caracterizada por el proceso de familiarización con el proyecto y la dinámica propias de la Dirección de Servicios a la Comunidad y la inserción laboral, fase en la que el proyecto NiñotelPGR fue gestado.

Conocer todas las áreas de trabajo de la Dirección de Servicios a la Comunidad resultó de gran importancia, ya que a partir de ahí se estableció la necesidad de que un proyecto como NiñotelPGR tuviese desde un principio, una visión integral en la que se conjuntaran los diversos tipos de atención que la dirección brinda.

Servicio social

La etapa de servicio social se considera importante porque fue un proceso de conocimiento institucional y formación de ideas personales y profesionales aunque menos difícil que la inserción laboral, debido que existía la responsabilidad pero compartida, es por ello que de manera general, se menciona la participación profesional durante el servicio social, lo que permitió la integración al equipo de trabajo y la familiarización con diversas visiones profesionales y de acción laboral, además de la sensibilización y el trato hacia los niños.

1. Conocimiento general de la Dirección de Servicios a la Comunidad

En esta primera fase, hubo un primer contacto con el equipo multidisciplinario que labora en la Dirección de Servicios a la Comunidad, en el que se conocieron las funciones que cada uno desempeña. También se conoció el modelo de atención ciudadana que en dicha dirección se lleva a cabo en sus diversas áreas y programas.

2. Atención a los peticionarios

La atención a peticionarios es prioridad de la Dirección de Servicios a la Comunidad. Se brinda en tres áreas: legal, psicológica y social estas en tres modalidades: personal, telefónica y escrita, en este último rubro se incluye al correo tanto postal como electrónico y los oficios turnados por otras dependencias.

Pertenecer al Área de Trabajo Social, facilito la oportunidad de colaborar no sólo en el área social, sino también en las áreas de orientación legal y psicológica por medio de los llamados «apoyos», es decir cuando dos o más áreas de manera conjunta brindan atención al mismo peticionario.

3. Proceso administrativo en el Departamento de Trabajo Social

Organizar el material de trabajo (estudio socioeconómico, directorio, formatos y cédulas) además de los expedientes y archivos de los casos atendidos por orden cronológico, crear bases de datos, con la finalidad de facilitar la obtención de información en caso de requerirla, así como la realización del análisis de la problemática, sin omitir el respeto que merece la población que como parte de la política de la Dirección de Servicios a la Comunidad, no se trata de documentos, sino de seres humanos.

4. Atención de la línea de denuncia sobre la Explotación Sexual Comercial Infantil ESCI

Durante la realización del servicio social, se dio la oportunidad de atender la línea gratuita de denuncia sobre la Explotación Sexual Comercial Infantil ESCI, creada en el marco de la campaña *abre bien los ojos, pero no cierras la boca*, dicha línea (01 800 02 10 3 43) es el antecedente directo del programa NiñotelPGR, dicha actividad fue poco agradable debido al contenido y afluencia de las llamadas altisonantes.

3.2. Inserción laboral

El ingreso a la Procuraduría General de la República fue el 1 de agosto de 2004. El proceso de reintegración resultó sencillo, después de los seis meses de servicio social, y el tiempo tan breve entre su finalización y reinserción. El trabajo fue el mismo, aunque las responsabilidades aumentaron y fui asignada a la línea de denuncia anónima sobre Explotación Sexual Comercial Infantil ESCI, con el objetivo de reestructurar la recepción de las llamadas que no correspondían a denuncias sobre el tema, además de apoyar dentro del departamento de Trabajo Social.

Las funciones fueron más específicas:

- Atender la línea de recepción de denuncia anónima sobre explotación sexual comercial infantil ESCI.

Las labores dentro de esta línea consistían en:

- Contestar el teléfono y determinar si correspondía a alguna denuncia, en cuyo caso se turnaba a algún Agente del Ministerio Público de la Federación.
 - Determinar si la llamada correspondía a alguna orientación de tipo legal o psicológica, en cuyo caso se turnaba a algún abogado o psicólogo.
 - Si la llamada correspondía a una orientación de tipo social atenderla.
- Apoyo en el Departamento de Trabajo Social.

Las funciones básicamente correspondían a las mismas que se realizaron durante el servicio social.

En esta etapa, al tener contacto de manera más estrecha con el número 01 800 02 10 3 43, se percibió que, al ser efectuadas la mayoría de las llamadas por niños, niñas y adolescentes, existía una necesidad de comunicación por parte de quienes llamaban.

La mayoría de las llamadas eran terminadas al descolgar el auricular, en algunas se escuchaba una voz infantil insultando a quien tomaba la llamada, en otras los niños hacían bromas; pero

otros más, manifestaban su intención por establecer algún tipo de comunicación.

En vista de que la mayoría de las llamadas correspondían a niños, niñas y adolescentes, y a las inquietudes mostradas por ellos, el Director de la Dirección de Servicios a la Comunidad el Lic. Enrique Ramírez Gómez, dio la instrucción para canalizar todas esas inquietudes en un proyecto. Fue así como NiñotelPGR se gestó.

3.3 Participación del Trabajador Social con el equipo multidisciplinario

Si bien el trabajo dentro de la Dirección de Servicios a la Comunidad, se divide en tres grandes áreas: *legal, psicológica y social*, estas no están aisladas, sino que se complementan y apoyan. Es por eso que hablamos de un equipo multidisciplinario, dentro del cual el papel del trabajador social es importante, porque cuando un ciudadano se dirige a la institución solicitando algún tipo de apoyo u orientación, requiere de una atención integral. Puede presentarse en crisis, y es necesario que personal capacitado lo atienda y ayude a superarla, haciendo de su conocimiento que se encuentra frente a un profesional con disposición de tiempo y espacio, interesado en colaborar para encontrar la alternativa de solución a su conflicto, sea esté cíclico en el caso por ejemplo de violencia familiar o bien temporal como es el caso de la ausencia o extravío de algún familiar. Una vez que el peticionario percibe que está siendo escuchado y que de manera congruente se le explican las posibilidades de enfrentar su realidad y el apoyo con el que puede contar de acuerdo a las facultades institucionales y se determina el tipo de atención que requiere social, legal y/o psicológica, lo que permite ampliar las expectativas de la persona atendida con relación a su problema. También puede suceder que su petición no corresponda atenderla a la Procuraduría General de la República, y sea necesario orientarlo y contactarlo con la autoridad correspondiente. En otros casos su situación es tan compleja que necesita el concurso de diversas autoridades. Así podríamos citar muchas situaciones más que se presentan a diario. Es por ello que la integración de un equipo multidisciplinario de trabajo que colabore de manera estrecha, se vuelve una necesidad.

En este contexto el papel que el trabajador social desempeña, lo podemos analizar a partir de dos perspectivas: el trato con el peticionario y la interacción con el resto del equipo multidisciplinario de trabajo.

Trato con el peticionario

El trabajador social está capacitado para atender a la ciudadanía desde una perspectiva multidisciplinaria. Desde su formación tiene la sensibilidad social suficiente para determinar que una problemática no es unicausal, sino multifactorial.

La atención brindada al peticionario debe buscar entender la problemática planteada de manera integral, con calidad y calidez en un clima de confianza y presentando un rostro humano. Se debe sensibilizar al peticionario en relación a su problemática y ofrecerle la mejor alternativa para su solución.

Interacción con el equipo multidisciplinario de trabajo

Dentro del equipo multidisciplinario de trabajo el papel que desempeña el trabajador social es clave, ya que debe contar con las habilidades y conocimientos teóricos y prácticos requeridos para intervenir de manera objetiva y empática en la atención directa (personal) e indirecta (telefónica) con la población, especialmente porque la función de la Dirección de Servicios a la Comunidad, se distingue a nivel institucional por el tipo de servicios que presta (orientación legal, social y psicológica).

Por lo anterior la intervención de trabajo social consiste por un lado en; sensibilizar al peticionario e integrar la visión sobre su problemática; y por el otro establecer un lenguaje común entre las diversas áreas de la Dirección de Servicios a la Comunidad, generando un diálogo que propicie la unificación de las distintas perspectivas a partir de las cuales se enfoca la problemática, llegando así a brindar una atención integral, de calidad, calidez y con rostro humano.

Otra función del trabajador social dentro de dicho equipo de trabajo es la de servir como enlace de la Dirección de Servicios a la Comunidad y las distintas instituciones que intervienen

en la solución de las demandas de los peticionarios. Esa misma visión integradora con que el trabajador social cuenta, y el diálogo permanente que establece con las diversas áreas de la dirección le permiten determinar que institución puede ofrecer la ayuda pertinente al peticionario, establecer contacto entre dicha institución y el peticionario y orientarlo en qué términos debe dirigir su petición.

Como se puede observar, la labor del trabajador social, dentro de la Dirección de Servicios a la Comunidad es en *tres niveles*: trato con el peticionario, al interior del equipo multidisciplinario de trabajo y como enlace interinstitucional. Siendo quien propicia el diálogo y unifica visiones para una mejor atención ciudadana.

Lo anterior en cuanto al aspecto profesional, sin embargo, a nivel personal-laboral también existen limitantes y obstáculos, debido a la estructura interna del personal, (personal de base y de confianza) entrando en juego intereses particulares y de equipo (político), que en ocasiones interfieren en el desempeño laboral, pues las diferencias de opinión relacionadas con horarios y funciones de trabajo en ocasiones son inevitables, sin que ello se refleje en la atención al peticionario.

No obstante lo anterior, el desarrollo profesional y personal están vinculados en función del sentir y el pensar humano; por ello el ambiente de trabajo, debe contemplar disponibilidad, actitud y aptitud, son aspectos que en lo particular determinan el porvenir profesional.

Con base en lo anterior, la inducción, la asesoría, la orientación y la supervisión por parte del personal fueron consecuencia del trabajo en equipo que como parte de la política de la institución conlleva a laborar con disposición de aprender y aportar.

3.4. Ejecución del programa NiñotelPGR

Ejecutar un programa como NiñotelPGR no es fácil. La atención ciudadana no es igual a la atención a la población infantil. Además de que no es lo mismo atender a quien tiene una problemática específica, que atender a quien habla por curiosidad. Pasar de un periodo en el que

cientos de llamadas al día entraban y ningún orden podía establecerse, a una línea especializada en atención y comprensión de niños, niñas y adolescentes, fue tarea ardua, difícil, pero sobre todo satisfactoria, pues atender a los niños, comprenderlos e interactuar con ellos, era una necesidad institucional para brindar un servicio a un sector social al que no se le había prestado atención, sobre todo en un ámbito como la prevención del delito desde temprana edad.

No obstante lo anterior, es importante mencionar que, para que el programa se llevara a cabo e intentara concretizarse, se presentaron obstáculos a nivel institucional, ya que no se contaba con recursos humanos, materiales y teóricos que ayudaran a concretizar el proyecto; sin embargo, se debían entregar resultados en un tiempo determinado. En este sentido para el trabajador social fue difícil la elaboración y ejecución del programa, independientemente de que existió el apoyo a nivel Dirección y con el equipo de trabajo. (véase sección 3.4.2)

3.4.1.Planeación

Desde el inicio de la línea telefónica 01 800 02 10 3 43 en el marco de la campaña *Abre bien los ojos, pero no cierras la boca*, fue «tomada» por los niños. De los cientos de llamadas que se recibían más del 90 % correspondía a niños que por diversos motivos hablaban: insultar, jugar, preguntar para que era «ese teléfono», por que un amigo les dijo que marcaran, etc. Ante tal número de llamadas se decidió canalizar toda esa inquietud e interactuar con ellos.

En una primera etapa se analizó cuales eran los tipos de llamada que los niños hacían, cuando establecían algún tipo de conversación se buscaba determinar que decían y el porqué. También se intentó establecer las edades y el género de quienes llamaban y si había quienes lo hacían más de una vez.

Durante una segunda etapa se buscó la manera más adecuada de establecer comunicación con ellos. Se valoró hasta donde era factible aplicar un cuestionario, hasta dónde era válido seguir una broma, cómo reaccionar ante un insulto, qué lenguaje utilizar al responder a sus inquietudes.

La tercer etapa consistió, una vez establecida la comunicación, en escuchar las inquietudes

de los niños, sus dudas, las bromas que hacían; para así poder determinar qué es lo que querían expresar.

En la cuarta etapa se determinó la manera más adecuada de canalizar sus inquietudes, brindarles la orientación pertinente de requerirse y promover los factores protectores en la prevención del delito.

En la quinta etapa se estableció el perfil que debería cumplir quienes atendieran la línea, no sólo se necesitaban ciertos requisitos profesionales, sino también sensibilidad y gusto para atender a los niños.

Durante la sexta etapa se diseñó la metodología e instrumentos de trabajo.

Y finalmente durante una séptima etapa se puso en marcha el programa y se realizaron los ajustes pertinentes para poder darle forma de manera definitiva.

Cabe destacar que durante estas siete etapas intervino de manera conjunta el equipo multidisciplinario de trabajo.

3.4.2. Atención y seguimiento

La atención que el programa NiñotelPGR brinda es principalmente telefónica, en algunos casos se ha hecho tanto personal como por correo electrónico. El proceso de trabajo dentro del programa NiñotelPGR consta de 9 fases.

1. Recepción de llamada

Se determina el tipo de llamada: si corresponde a un niño o adulto, si es denuncia sobre explotación sexual comercial infantil (ESCI), o si requiere algún tipo de orientación. En caso ser una orientación de tipo legal, social o psicológica se turna al personal correspondiente. En caso de ser alguna denuncia, se turna a un Agente del Ministerio Público de la Federación.

2. Establecer conversación

Si la llamada corresponde a un niño, niña o adolescente se establece conversación saludándolo, preguntándole su nombre, si es la primera vez que llama, si conoce para qué es la línea, y en caso de que no sepan, se le explica que NiñotelPGR es una línea telefónica gratuita en la que él podrá encontrar amigos y platicar de lo que quiera, además de que si tiene algún problema, se le puede ayudar a resolverlo. Esta estructura de la conversación es muy importante para lograr que el niño establezca un vínculo de confianza.

3. Registro de la llamada

Durante la conversación se le pregunta al niño sus datos generales: nombre completo, edad, lugar de residencia, si vive con sus padres, si estudia o trabaja. Estos datos se registran en formatos especiales, para después ser capturados en una base de datos.

4. Análisis de la llamada

En la conversación se detecta si el niño requiere algún tipo de orientación o ayuda. En caso de requerirlo, se pide apoyo de algún abogado o psicólogo. Durante esta etapa se toma nota de algunos elementos como datos generales, nombre, edad, origen, tipo de familia, señalando que respecto a este rubro, se obtiene de manera indirecta a través de la conversación, propiciando que el menor refleje el tipo de familia en el que se desarrolla, así como la dinámica y actividad que realiza. Lo anterior permitan dotarse de un panorama más amplio de lo que la niñez mexicana representa, como el glosario de frases.

Al niño, niña o adolescente se le brinda la atención requerida: se le escucha, se ayuda a resolver sus dudas o tareas escolares, si se detecta algún tipo de problemática que lo ponga en riesgo de ser víctima o participe de algún delito se le orienta, y en caso de requerirlo se solicita el apoyo de un psicólogo o abogado.

5. Fin de la llamada

Una vez terminada la conversación se invita al niño a que vuelva a llamar, y se le pregunta si tiene alguna otra duda, recordándole que en NiñotelPGR somos sus amigos y estamos para

ayudarlo.

6. Registro en la base de datos.

Los formatos que contienen los datos generales de los niños son capturadas, al igual que el glosario de frases. (véase apartado 4.3).

7. Análisis de la información

A partir de las bases de datos se elaboran estadísticas y en conjunto con los elementos de análisis cualitativo, como son glosario frases y las historias de vida, se estudia la situación de los niños que llaman a NiñotelPGR y se comparan con datos que presentan la situación de la infancia en México. Con estos elementos, podemos conocer mejor a nuestros niños y ofrecerles la atención requerida).

8. Actividades administrativas

Elaboración de oficios de canalización, captura de datos, actualización de directorios, solicitud de papelería, etc.

De tal forma, el desarrollo e implementación de un programa como NiñotelPGR no estuvo exento de obstáculos, pero tampoco fue necesario librar grandes batallas, Quizá el principal obstáculo fue la falta de un marco jurídico explícito que vinculara a la Procuraduría General de la República con la infancia, de ahí la necesidad de revisar la legislación vigente, la historia de la misma Procuraduría y de la defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes; para así poder dotar de un fundamento sólido al programa.

Algo que podría considerarse como obstáculo; pero que en el fondo es parte de la riqueza del programa, fue la diferencia de criterios y la diversidad de opiniones al interior del equipo multidisciplinario de trabajo. Lograr conjuntar perspectivas tan variadas y ricas, al principio fue difícil, pero poco a poco se construyó un lenguaje común que permitió intercambiar opiniones y desarrollar una visión unitaria que permitiera consolidar el programa.

Dentro del desarrollo de NiñotelPGR los principales obstáculos han sido la falta de recursos, tanto materiales como humanos; y la poca comunicación que existe entre las entidades

encargadas de patrocinarlo. Dos veces se ha suspendido la línea por falta de pago y coordinación entre las instituciones encargadas de brindar el sustento económico de la línea. en cuanto a los recursos humanos, en la operación del programa, se trabaja principalmente con personas que presentan su servicio social, con los problemas que ello implica, los cuales se abordan detalladamente en la propuesta específica.

Como se puede observar, los limitantes y obstáculos que durante el desarrollo del programa se enfrentaron fueron a nivel institucional. En cuanto al desempeño del trabajador social, lo más difícil fue conocer la idea del proyecto y solicitarle al profesional resultados fundamentados en determinado tiempo, de cierta forma justificar y comprobar que la línea de denuncia era atendida y que además se estaba dando un servicio adicional, atender a los niños.

Aún con el firme conocimiento de que detrás de ello se buscaba dar solidez al programa NiñotelPGR, existía cierta desconfianza e incertidumbre de que el programa funcionara, pues como se menciona anteriormente la falta de recursos humanos y materiales se dejaba ver a simple vista; además de que el sector a atender y el medio de comunicación (vía telefónica), todavía resultaba poco atrayente para el profesional en trabajo social; sin embargo con el paso del tiempo y la práctica, además de la dinámica que adquirió el equipo de trabajo (pasantes de licenciatura en trabajo social, sociología y psicología) permitió que poco a poco el programa tuviera auge, entregara resultados y se caracterizara por su particularidad a nivel Dirección, además de convencer y adquirir el gusto por la atención a la población infantil, destacando que para ello siempre se contó con el respaldo y apoyo de la Dirección de Servicios a la Comunidad.

Capítulo 4

Metodología implementada en la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad

NiñotelPGR es un programa complejo, y como tal el proceso metodológico no resultó sencillo, fue necesario complementar la visión de diversas áreas de las ciencias sociales. Por cuestiones de simplicidad, para la exposición de la metodología empleada, se sigue, y adapta el esquema que Ander-Egg presenta en su libro Metodología del trabajo social. El trabajo no pretende ser una crítica de la metodología del trabajo social, no versa sobre ella. Se parte de metodologías establecidas, no sólo del trabajo social, sino también de otras disciplinas y de la institución en la que se elaboró el programa. Pero es necesario hacer un breve comentario sobre el porqué de la metodología empleada.

Un problema que se presentó para la elaboración de este capítulo fue que la mayoría de los textos de metodología del trabajo social, presuponen que el profesional cuenta con un marco jurídico institucional dado cuando trabaja en una institución oficial; o en su defecto, que si actúa fuera de las instituciones de gobierno aplica el principio de que puede hacer lo que la ley no prohíbe expresamente. Otro problema es que en muchos casos permea un discurso revolucionario que ve al trabajador social como un agente de cambio social.

No se puede negar el papel activo y participativo que el trabajador social debe tener, ni el compromiso social que adquiere. Tampoco es echar por la borda la intervención dentro de esta disciplina. Es simplemente que el Programa NiñotelPGR emerge en una situación sui generis: nace en una institución encargada de preservar el orden jurídico, es decir netamente conservadora del orden dado. Esta misma institución se encuentra en un periodo de reestructuración y transformación; y existía un «olvido» institucional de la niñez. En estas circunstancias fue necesario construir las condiciones jurídicas de posibilidad de un programa como NiñotelPGR dotándolo de un marco jurídico sólido; así como también fue necesario que el proceso de intervención se diera al interior de la institución, es decir, el trabajador social fue un factor de

cambio interno. Por estas razones, la metodología empleada tuvo que ser sui generis y poco «ortodoxa»

El capítulo uno contempla la Procuraduría General de la República como estructura,³⁷ regida por lineamientos, leyes y reglamentos. En este sentido el proceso metodológico empleado en la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad consta de cuatro etapas; Investigación, Diagnóstico, Planeación, Ejecución y Evaluación, mismo que se ampliará posteriormente de acuerdo al autor Ezequiel Ander Egg y en el que, a través de conocimientos teóricos de diversas disciplinas, como son la psicología, el derecho y el trabajo social, y del marco jurídico institucional, se concretizó un programa de atención a la infancia.

El inicio fueron una serie de inducciones acerca del comportamiento que los niños seguían al llamar a la línea de denuncia anónima. A partir de esos datos se aplicó un marco teórico y jurídico para diseñar un programa que, por un lado brindara orientación en materia de prevención del delito y por otro escuchara a la niñez y permitiera expresar sus dudas e inquietudes, para así poder enriquecer el trabajo de la Dirección, sin dejar de mencionar que el proceso de retroalimentación niños-Dirección, es constante y permanente.

Es importante señalar, que al analizar un problema desde diversas áreas sociales, las opiniones no resultan incompatibles, sino complementarias.

³⁷ Se define por los límites, los depósitos y una red de comunicación; los límites son las fronteras que delimitan el sistema y lo separan más o menos rigurosamente del mundo exterior de los otros sistemas del entorno, los elementos son enumerados u organizados en diferentes categorías. Estos elementos pueden reagruparse en subsistemas, en los depósitos son almacenados la energía, la información y los materiales y la red de comunicación permite la circulación de la energía de la información y de los materiales. (Ranquet Du Matilde. Los Modelos en Trabajo Social, Intervención con Personas y Familias. Editorial siglo XXI. España 1996)

4.1. Conceptualización de la metodología

Como se señala en el punto anterior, el proceso metodológico se inició con una etapa inductiva, después a través de la práctica, se diseñó un programa de atención a la infancia, que a su vez es enriquecido por la *experiencia* diaria.

La campaña *Abre los ojos, pero no cierras la boca*, y en específico la línea de denuncia anónima, se vio rebasada por la inquietud y curiosidad de los niños. Estas llamadas hicieron ver la falta de un programa específico de atención a la infancia, y lo poco que se sabe de está.

Según Ander Egg dentro del método del trabajo social, se pueden considerar cuatro etapas: 1) Estudio investigación y diagnóstico; 2) Planeación; 3) ejecución y 4) Evaluación. El siguiente esquema fue elaborado a partir del de Ander-Egg, consiste en una adaptación de su método al caso específico de NiñotelPGR.

Estudio Investigación y diagnóstico: En esta etapa se delimita el problema, se diseña la investigación, se constituye el equipo de trabajo, se eligen y elaboran los instrumentos metodológicos, se organiza el material, se recopilan y ordenan datos, se interpretan los datos y se elabora un diagnóstico de la problemática.

Planeación-programación: En esta etapa, a partir del diagnóstico se determinan los objetivos del proyecto y se fundamenta, se establecen las actividades que se realizarán, se establecen los métodos e instrumentos de trabajo, se elabora una calendarización, y se determinan los recursos –tanto humanos como materiales-- necesarios, y los costos de aplicación del programa.

Ejecución: Se ejecuta el programa considerando tres aspectos: planificación, organización, y coordinación.

Evaluación: En esta etapa se establecen mecanismos de supervisión y mejora del programa, se comprueba si se han conseguido o no las metas y objetivos propuestos, se identifican factores que han influido en los resultados y se formulan recomendaciones pertinentes que permiten tomar decisiones con el fin de introducir correcciones o reajustes necesarios.

4.2. Etapas metodológicas desarrolladas durante la experiencia del programa NiñotelPGR

Como se ha señalado en los puntos anteriores, las etapas de trabajo; investigación, diagnóstico, planeación, ejecución y evaluación, permitieron una mejor claridad en el trabajo y una mejor integración con los resultados presentados desde otras disciplinas.

Por otro lado, Trabajo Social es el eje en este programa por su capacidad de establecer un nexo teoría-praxis y un lenguaje común entre diversas áreas del conocimiento.

Cuadro 4.1. Etapas Metodológicas en el programa NiñotelPGR³⁸

fase	MÉTODO	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Investigación	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis • Síntesis • Inductivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista telefónica • Observación 	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Notas • Bibliografía
Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis • Comparativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista telefónica • Observación • Retroalimentación con equipo multidisciplinario 	<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos • Guía de entrevista • Formato de Notas • Tarjeta informativa
Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación • Retroalimentación con equipo multidisciplinario 	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliografía
Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • Síntesis 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Observación • Retroalimentación con equipo multidisciplinario 	<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos • Formato de registro de llamadas • Formato de notas • Guía de entrevista • Tarjeta informativa • Glosario de frases
Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis • Síntesis • Comparativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación 	<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos • Formato de registro de llamadas • Formato de notas • Tarjeta informativa • Glosario de frases • Informe estadístico mensual

A continuación se explica el cuadro correspondiente a las etapas metodológicas del programa, destacando que todo el proceso fue realizado por el profesional en trabajo social.

³⁸ Información elaborada por el profesional en trabajo social.

Estudio, Investigación y diagnóstico:

En la fase de estudio se procedió a determinar la problemática que presentaba el funcionamiento de la línea de denuncia anónima, resultando ser ésta, que niños y niñas hablaban durante todo el día haciendo imposible la recepción de denuncia anónima sobre ESCI. Ante tal problema se vio la necesidad de brindar atención especial a la infancia dentro de la Procuraduría General de la República, ya que por un lado, los niños buscaban entablar comunicación y por otro, este sector de la población resulta especialmente vulnerable a ciertas prácticas vinculadas con el delito, como son las adicciones –no olvidemos que ésta no es una conducta delictiva, sino una enfermedad-- y como víctimas de la delincuencia, como es en el caso de la explotación sexual comercial infantil; además de que hacía falta un programa específico en materia de prevención del delito orientado a este sector de la población.

Durante el proceso de investigación se evaluó cuales eran los instrumentos más adecuados para generar una relación de empatía con el menor, y poder conocer así su problemática específica. Se descartó aplicar cuestionarios ya que los niños perdían el interés y la confianza rápidamente al sentirse cuestionados e interrogados, así que se elaboró una guía de entrevista que permitiera obtener ciertos datos necesarios para elaborar un diagnóstico –como son nombre, edad, género, ciudad, situación familiar, etc.--. Se decidió también que era necesario obtener datos cualitativos que permitieran un mejor diagnóstico de la situación de los niños que marcaban a la línea, determinándose que lo mejor era tomar notas de las observaciones hechas por quien tomara la llamada, así fuesen situaciones que pudieran parecer subjetivas, por ejemplo: «se escuchaba triste», «dijo que tenía 16 años, pero se escuchaba de diez», etc.

Una vez obtenidos los datos y vaciados en una base de datos, se procedió a analizarlos, así como a formular diversas hipótesis y corroborarlas. Se determinó cuantos niños hablaban y cuantas niñas, de que estados de la república, los horarios de mayor frecuencia en las llamadas, así como el tipo de familia y características particulares de la población atendida. También se analizaron problemáticas específicas a partir de las fichas de registro, en las que se observó el trato diferenciado a los distintos géneros, la percepción que tenían de sus escuelas, el abandono, las diferencias culturales en las diversas regiones del país.

Estos datos se analizaron y discutieron con el equipo multidisciplinario de trabajo, confrontando las observaciones que los demás miembros del equipo llevaron a cabo. De este intercambio de ideas nacieron nuevas dudas mientras otras se aclararon, se ajustaron visiones, se corrigieron errores y se plantearon diversas hipótesis.

Preguntas acerca de las edades que con mayor frecuencia hablaban, que tan distintas eran las problemáticas según cada región del país y se plantearon cuestiones como si la gran mayoría de los niños que hablaban correspondían a familias disfuncionales o se encontraban en situación de abandono.

Se identificó que, en vista de que el primer contacto lo establecía el niño, y en todo momento tenía él el control de la llamada, era importante lograr captar su atención. También había que buscar la forma de ganar su confianza y no perder su respeto o ganarlo en el caso de las llamadas altisonantes-.

En la fase del diagnóstico, se identificó la soledad como la principal causa por la que los niños hablan. Algunas de estas cuestiones se aclararon, unas confirmándose –los niños no estaban en compañía de algún adulto al momento de realizar la llamada, por ejemplo-- y otras deshechándose –los niños pertenecían a familias disfuncionales--, algunas más tuvieron que ser replanteadas desde otros parámetros –como lo que se entendía por violencia y abandono--. Pero poco a poco el equipo comenzó a notar que la motivación de fondo de las llamadas, era la soledad. No era el abandono, ni el maltrato, tampoco eran las familias disfuncionales... eran niños que se sentían solos -algunos por breves instantes, otros de manera permanente-, en algunos casos ambos padres trabajaban, otros quedaban al cuidado de los abuelos o de los hermanos mayores, otros más sentían que los maestros no les prestaban suficiente atención, otros necesitaban platicar con algún amigo de temas que ni sus padres o maestros conocían, en fin, detrás de la mayoría de las llamadas se encontraba la soledad.

La tarea se complicaba más si se tomaban en cuenta las diferencias socioculturales que los niños presentaban, ya que las llamadas eran de todos los estados de la República. Estas diferencias van, desde cuestiones lingüísticas como es el uso de regionalismos, que muchas veces ofuscan la conversación, hasta el caso niños que presentan problemas de comunicación familiar.

Pero también era necesario obtener datos cuantitativos y cualitativos que permitieran establecer un análisis de la infancia.

Planeación

En un primer momento se determinó el objetivo y los alcances del futuro programa de atención a la infancia; quedando como objetivo: *Brindar orientación social y apoyo psicológico a la niñez respecto a la problemática que le aqueja en temas como son: Explotación Sexual Comercial Infantil, Violencia Intrafamiliar, Abuso Sexual, Farmacodependencia, Desintegración Familiar, Extravío, Sustracción, Apoyo en tareas escolares y Deserción escolar, así como sensibilizarlos sobre sus derechos como niños.* y los alcances y expectativas al brindarle atención a la población infantil con acceso a una línea telefónica]

Fue necesario en un primer momento analizar el marco jurídico que permitiera justificar y fundamentar la creación de un programa como NiñotelPGR; esto por dos motivos principales: la autoridad sólo puede hacer lo que le está expresamente permitido por la ley; y al ser la Procuraduría General de la República la institución que funge como «abogado de la nación» era necesario presentar una argumentación jurídica sólida que convenciera a los funcionarios de lato nivel, que en su mayoría son abogados.

Se analizaron diversos métodos e instrumentos de trabajo, que permitieran por un lado establecer comunicación y empatía con los niños, por otro obtener datos que posibilitaran un mejor conocimiento de la situación concreta del niño que hablaba y de la situación general de los niños que hablaban; y en una tercer arista, brindarles la orientación pertinente. Se decidió que aplicar cuestionarios o encuestas no era factible ya que no se lograba captar la atención del niño con el consiguiente aburrimiento que llevaba a un fin temprano de la conversación.

En este contexto, lo más adecuado era llevar una conversación en la que poco a poco y de manera casual se fueran insertando preguntas que permitieran establecer un análisis social y demográfico, permitiendo que el niño estableciera sus propias preguntas. Muchas veces al preguntar ¿cuántos hermanos tienes?, el niño respondía «dos, ¿y tu?», en otras ocasiones era él quien iniciaba el cuestionario con preguntas como: «¿cómo te llamas?», «¿dónde vives?». Estos

datos se registraban en formatos especiales, que después eran capturados en una base de datos para su posterior análisis.

Se elaboraron también fichas en las que se registraban datos que se consideraban significativos pero de los que resultaba complejo llevar algún tipo de registro cualitativo: a qué dedicaban el tiempo libre, qué les gustaba de la escuela... o frases que resultaban significativas para la comprensión de alguna problemática específica como: «mi papá dice que debo lavar los trastes por qué soy mujer».

Identificada la soledad como el problema que subyacía en las llamadas, y en el contexto del marco institucional, se planteó la necesidad de elaborar un programa orientado a la infancia que actuara a tres niveles:

- Ser un vínculo entre la Procuraduría General de la República y la infancia.
- Brindar atención y orientación a los niños.
- Propiciar la generación y fortalecimiento de los factores preventivos del delito desde la infancia.

Así, se diseñó un programa en el que se pudiera dialogar con los niños, y a partir de dicha comunicación conocerlos e interactuar. Estableciendo una relación de amigos resulta más fácil establecer un diagnóstico de su realidad social y familiar, para diseñar políticas públicas que permitan un mejor desarrollo de la infancia y promover la cultura de la autoprotección.

Para el diseño del programa se buscó que cumpliera con el siguiente objetivo: Brindar orientación social, apoyo psicológico y en caso de requerirse, orientación legal, a la niñez, respecto a la problemática que le aqueja en temas como son: Explotación Sexual Comercial Infantil ESCI, Violencia Intrafamiliar, Abuso Sexual, Adicciones, Desintegración Familiar, Extravío, Sustracción, Apoyo en tareas escolares y Deserción escolar, así como sensibilizarlos sobre sus derechos como niños. Todo esto estableciendo un vínculo de amistad y confianza con los niños, escuchándolos e interactuando con ellos.

Se elaboró un primer borrador del programa y fue sometido a consideración de del Director

de Servicios a la Comunidad y después al Director General de prevención del delito y Servicios ala Comunidad, quienes hicieron las observaciones pertinentes y se procedió a elaborar el proyecto final

Ejecución

En este contexto se pone en marcha el programa NiñotelPGR, el 01 de agosto de 2004, entendiendo que no se debe entender al niño como un sujeto pasivo receptor de información, sino como un agente activo y participativo de su entorno y su propio desarrollo, con el que se interactuaría, para en un proceso enriquecedor recíproco, ya que NiñotelPGR establece un diálogo constante con los niños, pero también entre el equipo multidisciplinario de trabajo, y con la Dirección de Servicios a la comunidad; lo que implica un proceso de contraposiciones que se superan por medio del desarrollo y superación de contradicciones, NiñotelPGR no es un programa estático, sino en constante cambio, cambio que se logra por medio del debate de ideas, no sólo con los compañeros del equipo multidisciplinario, sino principalmente con el intercambio de ideas con la infancia.

Se reafirma que NiñotelPGR, es la mejor manera de crear un vínculo de confianza con los niños que permite establecer una comunicación directa y sincera para así poder crear conciencia de su entorno social, familiar y cultural, y promover el autocuidado y los valores preventivos del delito.

Evaluación

La evaluación de los resultados del programa es constante, toda vez que debido a la dinámica tanto del programa como de las actividades de la Dirección de Servicios a la Comunidad, se requieren datos, estadísticas e informes en cualquier momento y ante cualquier visita institucional interna o externa.

Se realiza de dos tipos: interna, dentro del equipo multidisciplinario de trabajo; y externa, por supervisión del Director de Servicios a la Comunidad. Los parámetros a evaluar no son sólo cuantitativos –número de llamadas, por ejemplo--, si no también cualitativos, calidad en la atención a los niños y efectividad de la respuesta dada.

4.3. Aplicación de técnicas y elaboración instrumentos

Para la aplicación de las técnicas a utilizar y la elaboración de los instrumentos, fue necesario contar con un diagnóstico y perfil de la población atendida, de tal forma que se elaboraron de acuerdo a las necesidades y características del programa con una visión real de la información a obtener.

Entendiendo por técnica al conjunto de acciones realizados conforme a reglas empíricas que se utilizan para hacer algo o para obtener un resultado determinado. Saber práctico que permite la utilización racional de los instrumentos o procedimientos para obtener u resultado buscado o previsto.³⁹

Técnicas

Entrevista

Para el programa NiñotelPGR se aplicó de acuerdo a Ander Egg, la entrevista no estructurada focalizada, ya que se trata de preguntas abiertas que son respondidas dentro de una conversación y tienen como característica, la ausencia de una estandarización formal de las preguntas, sin embargo tiene una lista de cuestiones para investigar derivadas del problema general que quiere estudiar, en torno e ese problema se establece una lista de temas en los que se focaliza la entrevista.⁴⁰

La entrevista es una de las principales técnicas, ésta se aplica vía telefónica a través del número 01 800 02 10 3 43, durante las llamadas que realizan los niños de diferentes estados de la República Mexicana

Para la realización de la técnica se cuenta con una guía, para obtener los siguientes datos:

Primera fase de la entrevista

Datos personales:

³⁹ Ander Egg Ezequiel. Diccionario de Trabajo Social. Ed. Lumen. Argentina 1995. pp285

⁴⁰ Ibid. pp. 112

- ✓ Nombre
- ✓ Edad
- ✓ Escolaridad

Origen

Entidad Federativa de la República Mexicana, en que se encuentra viviendo actualmente el menor.

Tipo de Familia

Clasificación de la familia en que se desarrolla el menor, de acuerdo a los integrantes que la componen:

Nuclear: padres e hijos

Monoparental: padre ó madre e hijos

Extensa: dos o más generaciones que convivan con los hijos bajo una misma vivienda (abuelos, tíos padres e hijos)

Compuesta: padre o madre que forman una nueva familia con hijos de su anterior matrimonio o unión (padrastrós).

Dinámica Familiar

Establecimiento de reglas de convivencia entre los integrantes de la familia del menor, así como el respeto a los derechos y obligaciones en ésta e identificar situaciones de violencia en sus diferentes tipos (física, psicológica y /o sexual), o la ausencia de esta.

Segunda fase de la entrevista

Tipos de atención

Dar orientación social de acuerdo al problema planteado o identificado durante la conversación, con base a la siguiente clasificación:

Niñotelpgr: Información acerca del Programa de “Niñotelpgr”

Amigotel: Conversaciones con los niños que pertenecen al club de “Niñotelpgr”

A partir de las dos anteriores se tipifica el tipo de orientación que se brindó a los niños de acuerdo a la situación planteada, de la siguiente manera:

1. ALPS: Apoyo legal, social y psicológico; cabe señalar que cada orientación tiene su especificidad.
2. AUTO: Comentarios a cerca de la autoprotección y cuidados básicos de cómo cuidar su salud
3. AESC: Orientación en la realización de tareas escolares
4. VFM: Violencia familiar, entre los padres , padres e hijos, y entre hermanos.

Dentro de esta última se presentan las siguientes:

- ✓ DFM: Desintegración familiar, de forma física, emocional e interpersonal.
- ✓ CF: Comunicación familiar entre todos los integrantes
- ✓ PP: Problemas entre los padres y como afectan estos a los hijos
- ✓ AS: Abuso sexual
- ✓ ESCI: Explotación sexual comercial infantil
- ✓ EXT: Extravío de personas

En las últimas tres, se orienta de acuerdo a las alternativas de atención que pueden brindar los servicios de atención legal, psicológica y social de esta Dirección o en otra Institución para dar un seguimiento o canalización según lo requiera el caso.

Se cuenta con diversos formatos de trabajo como es el de recepción de llamadas o el de recepción de denuncia confidencial. Además de contar con cuadernos especiales para registrar el

glosario de frases, las historias de vida y los apoyos escolares

A partir de las bases de datos, se elaboran estadísticas, que constituyen, junto con datos obtenidos de otras instituciones, como son el Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática INEGI, el Consejo Nacional de Población CONAPO y el Consejo Nacional Contra las Adicciones CONADIC, los elementos de análisis cuantitativo que nos permiten conocer mejor a la población atendida.

Los elementos de análisis cualitativo, como son el glosario frases, el cual consiste en rescatar de forma textual las ideas y/o fragmentos que los niños expresan durante la conversación, comentarios que reflejan su manera de pensar y de percibir la dinámica familiar en la que se desarrollan, las historias de vida, que son descripciones breves pero concretas de cada niño, en las que se rescatan gustos, actitudes, aptitudes, anécdotas o eventos importantes para los niños y en la mayoría de los casos la razón por el que encuentran en NiñotelPGR, un espacio de expresión, además de la bibliografía que nos permitan conocer un poco más de temas referentes a la familia, la niñez y la prevención del delito, permiten obtener una visión integral de la niñez y su entorno sociocultural.

Observación

Desde el punto de vista de técnicas de investigación, es considerada como uno de los procedimientos para la recogida de datos; la observación consiste en utilizar los propios sentidos del investigador para observar los hechos y realidades sociales presentes.⁴¹

Consiste en el análisis de lo que los niños dicen, sus inquietudes y el modo de expresarlas. Además del seguimiento de las llamadas. Esto permite conocer mejor a los niños y su problemática, para así poderles brindar una mejor atención.

Instrumentos: Para mayor detalle de estos instrumentos, puede verse el anexo 4

Formato de registro de llamadas. En este formato se registran todas las llamadas (conversatorias, altisonantes y sin remitentes).

⁴¹ Ibid. pp 208

Guía de entrevista. Consiste en una serie de datos que se debe intentar obtener a lo largo de la conversación. No es un cuestionario, ni preguntas predeterminadas; se da libertad al entrevistador de elegir la mejor manera de plantear la pregunta, en el caso de ser necesario, y el orden en que los datos se obtienen.

Formato de notas. Aquí se registran los datos cualitativos (dinámica familiar, causas de llamada, problemática vivida) y las observaciones que el profesional hace, para su posterior análisis.

Bibliografía. Son los materiales impresos que se consultan, tanto para resolver las dudas que los niños puedan tener, como para enriquecer el marco teórico del equipo multidisciplinario.

Base de datos. Es el documento electrónico en el que se realiza el vaciado de datos recopilados durante el día, es decir el control de la información proporcionada por los menores y control de datos por día, mes, año y estado por mencionar un ejemplo. Todo ello para su posterior análisis.

Tarjeta informativa. Es un documento con el que se comunican los casos relevantes a al interior Dirección de Servicios a la Comunidad y entre dicha dirección y otras instancias de la Procuraduría.

Glosario de frases. En este formato se registran las frases relevantes textuales que permiten conocer las inquietudes, problemáticas y expectativas de los niños.

Informe estadístico mensual. Es el reporte que se rinde todos los meses al Director de Servicios a la Comunidad. En el se indican los resultados del mes en cuanto a el promedio de llamadas, estados de la república que prevalecen en llamadas, género, las principales problemáticas, casos relevantes, la atención que se les brindó y el de requerirlo el seguimiento que se sigue.

Capítulo 5

Análisis de la intervención profesional en el programa NiñotelPGR

Para el presente capítulo, se tomaron en cuenta los indicadores que de acuerdo al desarrollo del trabajo son dignos de analizarse, tomando en cuenta que el análisis es el conjunto de todos los elementos relativos a un tema, problema o situación, solicitud, planteada por un individuo o grupo, a un trabajador social y la reflexión sobre esos elementos, la relación entre unos y otros.⁴²

De tal forma, se analizará la intervención profesional en el programa NiñotelPGR desde cuatro perspectivas; el marco institucional propio de la Procuraduría General de la República, a partir del marco jurídico legal que protege a la niñez en nuestro país, en relación a la participación del trabajador social en el programa NiñotelPGR y en relación a la metodología implementada por la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad. Son cuatro facetas de una misma actividad, pero también son cuatro estratos que permiten observar al programa NiñotelPGR en su particular especificidad. Un programa de este tipo es inédito en una institución dedicada a la procuración de justicia.

5.1. Con relación al contexto institucional

Para el presente rubro se tomaron en cuenta el marco jurídico, organización y estructura, misión y visión institucional encaminada a la prevención del Delito.

El contexto institucional tiene un gran vacío, como se pudo ver en el primer capítulo, ni la *Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República* ni el *Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República* contemplan acciones específicas a favor de la

⁴² De Robertis Cristina. Metodología de la intervención en Trabajo Social. Editorial Ateneo. Argentina 1988. Pp. 82

infancia. Tampoco cuenta la Procuraduría General de la República con un área específica de atención a la niñez.

Dentro de este marco, la labor del trabajador social dentro del programa NiñotelPGR se dificulta. El vacío institucional provoca que a veces no se cuente con el apoyo requerido, ni a nivel de recursos materiales y humanos, ni de difusión. La prioridad de la Procuraduría General de la República ha sido el combate al narcotráfico y el crimen organizado, y el espacio dado a la prevención del delito ha sido mínimo y aún más el de los servicios a la comunidad.

5.2. Con relación a las acciones al marco legal y jurídico en el ámbito de la atención a la niñez en México

Los avances que se han logrado en materia de protección de la infancia son recientes, pero señalan el rumbo por el que se debe seguir. La *Ley para la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes* data del año 2000, y a nivel internacional también son recientes los esfuerzos para mejorar la situación de la infancia.

Es de esperar que poco a poco la legislación, tanto nacional como internacional siga avanzando. En México falta homologar las legislaciones estatales con la federal y difundir tanto la legislación vigente como los derechos de los niños.

NiñotelPGR encontró su justificación tanto en La *Ley para la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes*, como en la *Convención de los Derechos del Niño*, aunadas a las facultades que en materia de prevención del delito y servicios a la comunidad concede el *Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República*.

Este marco jurídico facilita la labor del trabajador social dentro del programa NiñotelPGR ya que es el que lo dota de fundamento.

5.3. Con relación a la participación del Trabajador Social en el Programa NiñotelPGR

En este aspecto la intervención del trabajador social es fundamental. NiñotelPGR es un programa que brinda atención integral a la niñez y al ser el trabajo social una disciplina que permite establecer un diálogo entre diversas áreas del saber y construir un lenguaje común para el intercambio de ideas y la realización de proyectos; y por otro lado al vincular de manera tan estrecha teoría y *praxis*, cumple la función de vincular a los niños con sus amigos abogados y psicólogos.

La inserción resultó fácil y fue parte del proceso natural del programa. Además se contó con el apoyo total del Director general de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad el Maestro Pedro José Peñaloza y del Director de Servicios a la Comunidad el Lic. Enrique Ramírez Gómez.

5.4. Con relación a la metodología implementada en la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad

Para el caso concreto del programa NiñotelPGR la metodología aplicada fue la más viable en su momento debido a que la naturaleza de la línea era de denuncia anónima sobre explotación sexual comercial infantil ESCI y se vio superada por las llamadas de los niños.

En este contexto la participación del trabajador social fue clave durante el proceso de inserción e investigación, ya que facilitó la comunicación e interacción con la infancia. A través del diagnóstico, se construye un lenguaje e instrumentos comunes para el análisis desde diversas disciplinas, sin embargo, se encontraron diversos obstáculos debido a los enfoques divergentes dentro del equipo multidisciplinario de trabajo, mismos que fueron superados a través del diálogo y la disposición a colaborar de todos los compañeros. En la etapa de Planeación del programa

NiñotelPGR se intervino en el diseño de los instrumentos de trabajo y la forma de llevar a cabo la conversación sin intimidar al niño.

Finalmente la ejecución del programa ha permitido obtener resultados positivos, mismos que han sido evaluados por la Dirección de Servicios a la Comunidad.

5.5. Resultados obtenidos durante la experiencia profesional

Logros alcanzados en el ámbito profesional

La experiencia profesional en el programa NiñotelPGR, ha permitido desarrollar y aportar en cuanto a las funciones del trabajo social, logrando el reconocimiento de la profesión. De igual forma, la permanencia en la institución ha creado crecimiento personal en virtud del sector atendido, aspecto que ha sobrepasado las expectativas que se tenían sobre la atención telefónica al menor.

Con el equipo multidisciplinario

Trabajar como parte de un equipo ha sido importante desde el punto de vista personal y profesional, no solo porque la dinámica laboral e institucional lo requiere, sino por que trabajar y retroalimentar el conocimiento con otras disciplinas, propicia que la población atendida reconozca y valore la atención, reflejándose ambos aspectos en los resultados del programa.

Informe General del programa NiñotelPGR 2004-2006

Durante el periodo de agosto de 2004 a noviembre de 2006, el Programa Niñotelpgr, atendió a **24,532** menores, 18,832 niñas y 5,700 niños, que por diversas razones recurrieron al teléfono en busca de ser escuchados.

En la mayor parte de las llamadas atendidas se obtuvo la información requerida de acuerdo a la estructura y funcionamiento del programa, destacando que el **91% de los menores que llaman oscilan entre los 2 y los 18 años**, prevaleciendo el rango de entre los 8 y los 15.

De igual forma, la información obtenida refleja que durante la etapa de pubertad es donde buscan ser escuchados y resolver sus inquietudes.

De acuerdo con la información expresada por los niños que llaman al programa de “NiñotelPGR”; solo el **7% manifiesta vivir violencia** dentro de su familia, sin embargo, la información proporcionada por los menores demuestra la percepción de los niños acerca de la violencia, considerándola como parte de su entorno y como un ciclo en diversas ocasiones necesario, por que sus padres así lo deciden o bien esa familia les tocó.

Por otro lado, la información refiere que se han recibido llamadas de todos los Estados de la República, sobresaliendo el **Estado de México, Chiapas, Quintana Roo, Sinaloa, Tlaxcala, Tamaulipas y Veracruz entre otros.**

El 70% de los niños que llaman a “NiñotelPGR” cuentan con una familia de tipo nuclear (viven con su padres y hermanos).

Los niños que participaron en el programa “**NiñotelPGR**” mostraron interés por encontrar solución a las diferentes situaciones que viven en su dinámica social y familiar; a través de la conversación telefónica los menores buscan la forma de ser tomados en cuenta en el entorno en que se desarrollan lo que determina la manera en que el profesional deberá atenderlos.

Es preciso señalar que para brindar una orientación objetiva con sentido humano, se requiere de un análisis de la estructura familiar, cultural donde las costumbres y las tradiciones determinan las alternativas posibles de solución, siendo así la dinámica familiar la parte medular para una intervención profesional.

Asimismo, la calidad y profesionalismo del servicio ha ocasionado y permitido que el tiempo de las llamadas se prolongue, por lo que el promedio en tiempo de llamadas conversatorias breves es de 3 a 20 minutos, mientras que las prolongadas perduran de 30 a 60 minutos.

El programa es exitoso porque a pesar de carecer de recursos, tanto humanos como materiales, la paciencia o necesidad de los niños por comunicarse a NiñotelPGR, se ve reflejada.

No obstante lo anterior, por problemas ajenos a la institución la línea dejó de funcionar de

abril a noviembre de 2005 -esto se debió al cambio de gobierno en Quintana Roo, ya que parte del financiamiento de la línea lo otorgaba el DIF de dicha entidad-. A pesar de ello y digno de resaltar, los niños, haciendo uso de su inteligencia e ingenio siguieron comunicándose a través de otras líneas de atención ciudadana gratuitas de la Procuraduría General de la República, solicitando los comunicaran a NiñotelPGR.

Después de un periodo de gestiones ante las autoridades competentes se logró la reinstalación de la línea. Cabe señalar que gran porcentaje de los niños y niñas esperaron el regreso del programa y al obtener respuesta nuevamente lo expresaron y demostraron al continuar en contacto con NiñotelPGR.

A pesar de los resultados, desde noviembre de 2006, la línea se ha vuelto a suspender, sin reanudarse el servicio hasta la fecha, aunado a ello, el cambio de administración en el gobierno federal influyó para que se obstaculizará el pago y reinstalación de la línea.

Cabe señalar que se están realizando las gestiones correspondientes con la nueva administración para que el programa sea reincorporado con patrocinio de Teléfonos de México. (TELMEX).

Se considera importante mencionar que en cuanto a la difusión del programa, fue de menos a más, a través de la Subdirección de Difusión, quedando frenada ésta con la suspensión de la línea.

NiñotelPGR es un programa en constante revisión y supervisión, que busca adaptarse a la dinámica que los niños plantean, por lo que es necesario promover el trabajo multidisciplinario para lograr programas sociales que, desde una visión integral de la problemática, aporten soluciones a las demandas de la población. En cuanto a los niños es importante prestarles mayor atención, aprender a escucharlos y respetarlos como sujetos miembros de una familia (nuclear, incompleta, extensa o compuesta), ya que en su seno encuentran, el mundo donde pueden desarrollarse, recibir el apoyo afectivo, la comprensión y adquirir las competencias básicas de participación en la sociedad para formar ciudadanos responsables y participativos desde temprana edad y garantizar un desarrollo pleno de la infancia; es la mejor inversión que como país puede realizarse a futuro.

Así, NiñotelPGR, cumple su cometido atendiendo las peticiones de los menores, fomentando la participación de estos en el programa, reflejándose ello en la disminución de llamadas altisonantes y el incremento del número de niños interesados en formar parte de Niñotelpgr, por lo que, se deduce que la llamada de un niño puede tratarse de una broma, simple curiosidad, una travesura, pero en algún instante y por la razón que sea desea ser escuchado y apoyado, ya que puede tratarse de un infante que en ese momento es vulnerable.

Es por ello, que para el equipo de trabajo responsable del programa, atender al llamado de un niño es colaborar en su desarrollo y fortalecimiento como individuo, es aprender de una frase, una sonrisa, una grosería e incluso del llanto; emociones que si bien en ocasiones son satisfacciones personales y profesionales, en otras tantas provocan situaciones de impotencia, pero ambas con la convicción de apoyar y coadyuvar en la formación de mejores seres humanos.

Cuadro 5.1. Factores positivos y negativos que influyeron en los resultados⁴³

NEGATIVOS	POSITIVOS	CAUSA	FACTORES
	Tiempo de conversación de la llamada.	Los niños establecen el tiempo de ésta.	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo libre del menor. • Llamada desde un teléfono público. • Desconocimiento de sus padres de su llamada.
Tiempo de conversación de la llamada.		Los niños establecen el tiempo de ésta.	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo libre del menor. • Llamada desde un teléfono público. • Desconocimiento de sus padres de su llamada.
	Confiabledad del niño ante un amigo a distancia.	Soledad por el ausentismo de sus padres.	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo laboral de ambos padres. • Poca atención por ser un niño introvertido. • Buscar ser escuchado.
	Lugar desde donde se hace la llamada.	Programa a nivel nacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Llamadas desde diferentes entidades de la república mexicana.
	Veracidad de los hechos.	Tiene ambivalencia ya que el menor puede fantasear o decir la verdad.	<ul style="list-style-type: none"> • La única fuente de datos es el niño.
Veracidad de los hechos.		Tiene ambivalencia ya que el menor puede fantasear o decir la verdad.	<ul style="list-style-type: none"> • La única fuente de datos es el niño.
	Facultades de intervención del programa.	Fomentar los derechos del niño y la intervención al interior de la familia evaluando y respetando la decisión del menor.	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa del equipo de trabajo multidisciplinario, por brindar atención a la población infantil.

En el cuadro anterior se explican los factores positivos y negativos que se detectaron durante el periodo de agosto de 2004 a noviembre de 2006 y la influencia de éstos en los resultados del programa, destacando que algunos como el tiempo de duración de la llamada y la veracidad de

⁴³ El cuadro fue elaborado de acuerdo a la información, datos y resultados obtenidos durante la experiencia laboral y profesional

los hechos se les considera como factores negativos y positivos a la vez, ya que el hecho de que el niño o niña llame desde un teléfono público o sus padres desconozcan que tienen amigos en PGR y cuenten con poco tiempo para relatar una situación importante para ellos, puede favorecer o no la fluidez y conclusión de la conversación. En cuanto a la veracidad de los hechos, se clasifica como factor positivo y negativo debido a que la única fuente de recepción de datos es el niño o niña, por lo que la probabilidad de que el menor mienta o no, queda sujeta a criterio del profesional que le atiende, para ello es importante el apoyo multidisciplinario.

Un factor importante y de influencia positiva es que se trate de un programa a nivel nacional, por lo que un teléfono público es suficiente para que el niño encuentre un medio de expresión, donde es tomado en cuenta y se respeta su decisión.

Propuestas generales

En las conclusiones comenta que NiñotelPGR ha sido un programa inédito, aun así se pueden aplicar cambios que repercutan en una mejor atención a la niñez.

Marco institucional

Es necesario que se cree un área específica de atención a la niñez dentro de la Procuraduría General de la República. Un programa no es suficiente para atender las necesidades de la niñez.

Propuesta específica

Los logros alcanzados por el programa NiñotelPGR son resultado del esfuerzo conjunto de un equipo multidisciplinario de trabajo, producto de meses de trabajo. El resultado fue un programa innovador, inédito y exitoso, pero aun así queda mucho por hacer. El programa debe tener una naturaleza dinámica que le permita desarrollarse a la par de los niños. Por esto, el programa debe estar inmerso dentro de un proceso dialéctico cuyo motor sea la interacción con los niños. La siguiente propuesta específica es parte de dicho proceso.

Creación de un área específica de atención a la niñez

Un programa como NiñotelPGR no es suficiente para atender a los niños, por eso es necesaria la creación de un **área específica** dentro de la Dirección de Servicios a la Comunidad que cuente con personal especializado, para brindar atención a la niñez de una manera integral.

La labor efectuada por el equipo multidisciplinario de trabajo ha sido buena, pero al atender otras actividades propias de la dirección, resulta insuficiente el tiempo que pueden dedicar a los niños.

Por ello, la siguiente propuesta tiene el propósito de mejorar en tiempo la atención a la infancia y en cuanto a estructura la función del programa.

NiñotelPGR concebido como un proyecto dentro del marco institucional propio de la Procuraduría General de la República.

Justificación

Los niños, niñas y adolescentes, representan la mayoría de la población a nivel nacional, y es uno de los sectores más descuidados en materia de procuración de justicia, seguridad pública y prevención del delito. En estas áreas se ha concebido a este sector exclusivamente como víctima del delito o como agente del mismo, y cuando se han llevado a cabo programas en materia de prevención del delito, han sido exclusivamente campañas de tipo informativo.

En virtud de que los índices delictivos aumentan y las políticas públicas que en materia de prevención del delito, se han llevado a cabo han resultado insuficientes, es necesario crear programas orientados a impactar en sectores específicos de la población, que entendiendo su problemática particular, consigan identificar las causas que ocasionan conductas delictivas y las combatan desde su origen.

NiñotelPGR es un programa orientado a niños, niñas, y adolescentes, que por medio de atención telefónica, busca conocer a la niñez mexicana, identificar su problemática específica, para poder así combatir los factores que ocasionan que la niñez este en riesgo, de sumarse a los índices delictivos, tanto como agente causal como víctima.

La línea telefónica 018000210343 denominada NiñotelPGR, tiene la finalidad de ofrecer a los menores usuarios, desde un punto de vista integral, un medio, a través del cual puedan ser escuchados y estar en la posibilidad de prevenir y detectar actos ilícitos que atenten contra su integridad física y/o emocional.

El programa ha funcionado, por lo cual resulta pertinente promover ciertas adecuaciones que permitan brindar una mejor atención a los niños, niñas y adolescentes del país.

La propuesta en específico gira en torno a la estructura del programa, tanto en recursos materiales como humanos, en el entendido de que una conlleva a la otra.

Antecedentes

El estado mexicano ha suscrito y ratificado diversos instrumentos internacionales de protección a la infancia, como son el convenio 182 de la Organización Internacional del Trabajo, que trata sobre las peores formas de trabajo infantil, y la Convención Internacional de los Derechos del Niño. Para dar cumplimiento a los citados instrumentos internacionales de protección a la infancia en octubre del 2001, se instaló en nuestro país la Coordinación Nacional para Prevenir, Atender y Erradicar la Explotación Sexual Comercial Infantil (ESCI), integrada por instituciones públicas, privadas, sociales de carácter tanto nacional como internacional.

En enero del 2002, en el marco de dicha coordinación nacional, se inicio una campaña nacional en contra de la explotación sexual comercial infantil, que en su primera etapa se denominó “abre los ojos”, cuyo objetivo fue sensibilizar a la sociedad sobre el fenómeno de la ESCI. La segunda etapa dio inicio el 22 de octubre de 2002, ahora denominada: “abre los ojos, pero no cierras la boca”, realizada conjuntamente con el Sistema Nacional DIF, el Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y el Instituto Nacional de las Mujeres (INMujer), instalando una central nacional receptora de denuncia anónima y confidencial sobre delitos relacionados con la ESCI, cuya sede se establece en la Procuraduría General de la República, a través de la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad. En la dicha central nacional, se instaló la línea telefónica sin costo: 01 800 02 10 3 43.

Durante este periodo, la gran mayoría de las llamadas recibidas, las realizaban niños, niñas y adolescentes, en virtud de lo cual surge la necesidad de adecuar esta línea para proporcionar un servicio adicional, que permitiera canalizar el interés y la inquietud de la población infantil que dicho número originó, permitiendo contar así con un instrumento adicional de prevención del

delito y protección a la infancia; dicho proyecto fue denominado: NiñotelPGR. Ya como programa, dio inicio el 15 de agosto de 2004.

La función de NiñotelPGR, ha sido atender a menores para estar en posibilidad de prevenir y detectar actos ilícitos que atenten contra su integridad física y emocional, que se encuentren en situación vulnerable y puedan ser objeto de agresiones físicas y psicológicas y para brindarles orientación acerca de sus problemas familiares y/o personales.

Marco jurídico

El marco jurídico que faculta a la Procuraduría General de la República para llevar a cabo un programa del tipo NiñotelPGR, se fundamenta en leyes e instrumentos nacionales e internacionales ya contemplados en el capítulo 2.

Objetivo general

El programa NiñotelPGR brindará orientación social y legal, y apoyo psicológico a la niñez respecto a la problemática que le aqueja en temas como son: explotación sexual comercial infantil ESCI, violencia intrafamiliar, abuso sexual, farmacodependencia, desintegración familiar, extravío, sustracción, apoyo en tareas escolares y deserción escolar, así como de sensibilización sobre sus derechos como niños.

Objetivos específicos

1. Promover los derechos de los niños, como medida preventiva.
2. Fomentar en el menor formas de autoprotección y cuidado en favor de su bienestar, así como el *uso apropiado de la línea telefónica*.
3. Realizar un diagnóstico social en función de la información otorgada por los menores en

cuanto a sus necesidades sociales con la finalidad de crear un vínculo de confianza de la niñez hacia la institución PGR como parte de su desarrollo personal y social.

4. Cumplir en la esfera de la competencia de la Institución con la *Convención de los Derechos de los Niños* y la *Ley de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes*.

5. Canalizar a las Instancias correspondientes los casos que así lo requieran, de acuerdo a la problemática o situación presentada, realizar el seguimiento, coadyuvando a mejorar la percepción social, y en específico de la población infantil con respecto a las actividades de la Procuraduría General de la República.

Alcance:

Atender a la población infantil de toda la república que cuente con acceso a una línea telefónica y/o internet.

Actividades

1. Atender las llamadas telefónicas diario
2. Clasificar y totalizar el número. de llamadas por día
3. Actualizar información
4. Realizar reporte correspondiente según lo demande la Dirección de Servicios a la Comunidad
5. Canalizar los casos que así lo requieran a la autoridad competente

Actividades complementarias

- Promover la constante capacitación y actualización del personal que labore en el programa.
- Elaborar estudios en relación a la infancia, su situación en México y el mundo.
- Elaboración de oficios de canalización, captura de datos, actualización de directorios, solicitud de papelería, etc.

Estrategias

- Atender con calidad, calidez y rostro humano las llamadas telefónicas
- Crear empatía con el menor al atenderlo
- Mantener en orden y al día la información obtenida
- Trabajar en coordinación con el equipo multidisciplinario

Responsabilidades:

- Servicio social, apoyo al programa.
- Trabajadores sociales, psicólogos, y demás personal asignado, responsables de la operación del programa.
- Jefe del programa NiñotelIPGR (se propone creación de ésta jefatura) Encargado de la operación del programa y supervisión del personal.
- Subdirección de atención a la infancia (se propone su creación) Responsable de la operación del programa.

Evaluación y supervisión

- El Director de Servicios a la Comunidad.
- Profesional en trabajo social, psicología y abogados

Horario

Las 24 horas del día (3 turnos)

Lugar de ejecución.

Edificio de la Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad. En las instalaciones de la Dirección de Servicios a la Comunidad.

Línea telefónica:

01 800 02 10 3 43.

Recursos materiales

1. NiñotelPGR carece de recursos, es necesario contar con más líneas ya que la única línea telefónica con que se cuenta fácilmente se satura.
2. Así mismo, los teléfonos deben estar diseñados para atención telefónica, es decir deben contar con un sistema de manos libres que permita capturar los datos de manera cómoda a la vez que se atiende la conversación.
3. Se requiere de equipo de cómputo actualizado y en buenas condiciones. Una computadora, con acceso a internet, por línea telefónica.

4. Se requiere también del diseño de programas de cómputo específicos para NiñotelPGR, por ejemplo una base de datos con la que se pueda trabajar en red y se puedan realizar consultas de manera «amigable» y que generen gráficas de manera automática.

5 Es necesario contar con material didáctico adecuado como son enciclopedias, libros de texto gratuitos, para ayudar de manera más eficiente en la resolución de tareas. Cabe destacar que la ayuda brindada para resolver tareas es fundamental, ya que en muchos casos constituye el primer contacto con el niño y la mejor forma de empatizar con él, sin que ello signifique el programa pierda su función preventiva y orientadora.

Recursos humanos

Es importante que el personal que atienda NiñotelPGR cumpla con ciertos requisitos mínimos:

- Estudios a nivel profesional (Licenciatura): Es importante que el perfil del equipo sea encaminado al área social (Trabajo Social, Sociología, Psicología, Pedagogía), en función de que su formación implica conocimiento de la realidad social y capacidad de dar respuesta a las necesidades sociales planteadas, además de:
 - Capacidad de análisis y síntesis
 - Capacidad de organización y planificación
 - Compromiso ético
 - Comunicación oral y escrita
 - Capacidad de adaptarse a situaciones nuevas
 - Creatividad
 - Toma de decisiones

- Habilidades para las relaciones interpersonales
- Motivación por la calidad
- Razonamiento crítico
- Resolución de problemas
- Trabajo en equipo
- Interés por el sector usuario (niños)
- Facilidad de palabra y Cultura general amplia: Apertura al diálogo y a la diversidad de los temas cuestionados por los niños.

Lo anterior en vista de que los técnicos en trabajo social que han prestado su servicio social en NiñotelPGR han presentado grandes deficiencias con respecto a los conocimientos básicos de su carrera y al ser más jóvenes, no asumen con la madurez necesaria la responsabilidad de colaborar en un programa de estas características.

La importancia de que el personal que atienda el programa sea específica y fija, es en función de que en el caso de los prestadores de servicio social con el perfil antes mencionado han realizado buen papel, sin embargo la curva de aprendizaje en atención a la niñez es larga, y cuando dominan las técnicas del programa y los niños y niñas se han identificado con ellos, finaliza su servicio social y toda esa experiencia adquirida no se aprovecha en el contexto de NiñotelPGR. Por lo que al ingresar nuevos prestadores de servicio, se debe reiniciar el proceso de adaptación de éste y de la población usuaria. De igual forma, en cuanto al horario de servicio, se considera que está deberá proporcionarse las 24 horas del día, por lo que se considera que al contar con los recursos materiales y humanos acordes a la necesidades del programa, la atención y función en torno a la niñez mejorará y el programa como tal se concretizará y reconocerá como parte de la Procuraduría General de la República.

Conclusiones

La sistematización de la intervención del trabajador social en el programa NiñotelPGR, ha permitido visualizar por un lado la complejidad en la atención a la infancia y por otro lo enriquecedor de la experiencia en los aspectos personal y profesional.

NiñotelPGR es un programa de carácter federal inédito, por que es la primera vez que las autoridades encargadas de la procuración de justicia deciden escuchar a los niños, dialogar con ellos y entablar una relación de amigos. ¿Por qué se ha puesto tanto énfasis en el término «amigo»? en primer lugar implica una relación de igualdad, respeto, confianza y sobre todo corresponsabilidad. En NiñotelPGR se buscan inculcar estos valores, pero principalmente la cultura de la autoprotección.

Respecto al contenido y resultados del programa se concluye que NiñotelPGR, es el vínculo entre la infancia y la institución, obteniendo como resultado que la visión de la infancia y la ciudadanía hacia la institución se encuentra en proceso de cambio, percibiéndola como un medio de expresión y apoyo social y no solo como agente castigador.

Asimismo los objetivos general del programa y el de la sistematización al recuperar la experiencia en los aspectos profesional y personal se han cumplido, sin omitir que la estructura personal y material requiere de adecuaciones.

De igual forma, NiñotelPGR debe concretizarse como programa estratégico, toda vez que fortalece el desarrollo del menor, además de prevenir una posible soledad adulta.

De la experiencia laboral como trabajadora social y desde el punto de vista profesional, el trabajo realizado se ha desarrollado en tres esferas; *la palabra, la mirada y la escucha*, fortaleciendo la forma de intervención relacionada con la cuestión social.

Anexos

(Anexo 1)

GLOSARIO DE FRASES

- 1.- Mi papá dice que tengo la obligación de hacer el quehacer de la casa porque soy niña. (Alejandra, 10 años, Edo. de México, 10 años).
- 2.- ¿Por qué los adultos no comprenden a los niños?. (Anónimo).
- 3.- Mi padrastro le dice a mi mamá que no me de comer. (Cecilia, 12 años, Guanajuato).
- 4.- Me gusta mucho cuidar a mis borregos. (Javier, 7 años, Estado de México).
- 5.- Yo le digo a mi hermano que no se drogue por que le hace daño, pero se enoja conmigo. (Breylla, 11 años, Sinaloa).
- 6.- Como no tenemos dinero, nos regalan pan las vecinas. (Lucero, 13 años, Edo. de México).
- 7.- Mi mamá está embarazada, tiene 5 meses y de todo me regaña ¿por qué? (Anónimo).
- 8.-Mi papá maltrataba mucho a mi mamá y se tuvieron que separar (Anónimo).
- 9.- Tengo 4 hermanos y soy la consentida (Maricruz, 10 años, Michoacán).
- 10.- Mi mamá me deja de comer y yo caliento la comida, porque ella llega a las 7:00 hrs. de trabajar.(Edith, 10 años, Tlaxcala).
- 11.- Vivo sola porque mis papás trabajan todo el día. (Leonora, 14 años, Edo. de México).
- 12.- Mi mamá a veces me jala la oreja, el cabello y me da vueltas. (Arlette, 8 años, Edo. de México).
- 13.- Si tienes muchos amigos, ya no me vas a querer.(Edith, 10 años, Tlaxcala).
- 14.- Un amigo me dio el teléfono y me dijo que ahí podíamos platicar. (Alfonso, 10 años, Edo. de

México).

15.- Quiero ver a mi papá por que lo extraño mucho. (Edith, 10 años, Tlaxcala).

16.- Mis papás casi no me pelan, nunca me felicitan por que saco 10 en la escuela o porque juego fútbol. (Yeny, 13 años, Edo. de México).

17.- Como le hago para que mi papá deja de tomar. (Itzel Nayely, 9 años, Nayarit).

18.- Quiero ser astronauta pero no quiero dejar a mi familia (Edgar, 10 años, Edo. de México).

19.- Mi papá me amenaza con matarme solo porque soy un poco latosa (Anónima).

20.- Que puedo hacer para que mis papás dejen de pelear.

21.- Tengo 20 hermanos, todos regados (Anónimo).

22.- Pienso que las personas discapacitadas son desafortunadas (Edgar, 10 años, Edo. de México).

23.- Mi tía dice que estoy muy chiquita para saber la vida de mi mamá (Anónima).

24.- Tengo 14 años y tengo una niña de 1 año (Perla, 14 años, Edo. de México).

25.- Mi mamá dice que se casó con mi papá porque se quería salir de su casa (Ana, 10 años, Sinaloa).

26.- Te hablé porque mi hermano es muy flojo y no quiere ir a la escuela (Anónimo)

27.- Está chido que nos escuchan cuando no queremos platicar en nuestra casa (Anónimo, 12 años).

28.- ¿Tú sabes como puede mi mamá conseguir dinero para darnos de comer?. (Brenda, 9 años, Estado de México).

29.- Opino que este teléfono ésta muy bien porque hay niños que están muy solos y no tienen con quien expresarse. (Maricarmen, 12 años Guerrero).

30.- No voy a la escuela por que mis papás dicen que es mucho gasto (Anónimo).

31.-Yo ayudo a la gente, por ejemplo mi maestra de 48 años no se puede agachar y se le cayó el libro, entonces yo se lo di. (Carlos, 9 años, Durango).

32.-Me gusta tocar la guitarra, mi amiguita la guitarrita. (Karla, 9 años, Chiapas).

33.- Como mi mamá y mi papá trabajan en los tamales, yo cuido a mis hermanos. (Juanita, 11 años, Puebla).

34.- Vivo con mi mamá y mis hermanos porque nos maltrataba y ahora estoy contento y no lo extraño. (Jesús, 9 años, Campeche).

35.- Me siento muy sola y quiero que seas mi hermana.(Diana, 10 años Edo. de México).

36.- El PRD nos va a dar drenaje, agua potable y un nuevo panteón.

37.- Mi mamá dice que al no estar mi papá, yo soy ahora el hombre de la casa. (Adrián, 9 años, Distrito Federal).

38.- ¿Sabías que Cintalapa es el primer lugar en cáncer en el estado de Chiapas?. (Karla, 9 años, Chiapas).

39.- Más tiene uno de otra gente que de la familia. (Adrián, 9 años, Distrito Federal).

40.- Nunca se me olvida que cuando tenía 3 años, un día mi papá llegó de trabajar y corrí a abrazarlo, pero me aventó diciendo “espérate chingao que vengo cansado” entonces me caí y me rompí toda la cabezota. (Adrián, 9 años, Distrito Federal).

41.- Te llamo para agradecerte tu tiempo, porque yo no tengo más que una amiga en la escuela y tú. (Karla, 9 años, Chiapas).

42.- De grande quiero ser Maestro para que me paguen por no hacer nada. (Alexis Javier, 11 años, Estado de México).

43.- Mis papás están divorciados, pero para no hacerme sentir mal, viven juntos. (Pablo, 15 años, Tabasco).

44.- Mi mamá no me quiere, porque le hace más caso a mi hermana (Anahí, 9 años, Estado de México).

45.- En mi familia todos nos queremos mucho. (Lulú, 9 años Michoacán).

46.- No me gusta usar lentes, porque los demás niños me hacen burla. (Joaquín, 10 años, Estado de México).

47.- Yo no quisiera ser doctora ser doctora, me da miedo la sangre. (Ana Laura, 11 años, Hidalgo).

- 48.- Vivo con mis abuelos, porque mi papá, mi mamá y mis hermanos están en Estados Unidos. (Alejandro, 12 años, San Luis Potosí).
- 49.- Mis papás se divorciaron porque mi papá era muy borracho. (Diana, 8 años, Sonora).
- 50.- Mi mamá nos abandonó, por eso quiero más a mi abuelita, ella nos cuida por mientras. (Marimar, 11 años, Chiapas).
- 51.- Me gusta mucho platicar contigo de todo lo que me pasa, porque siempre tienes tiempo. (Diana, 10 años, Veracruz).
- 52.- Mi papá es tan malo como la carne de puerco, de todo se enoja... hasta por que se pare la mosca. (Karen, 11 años, Estado de México).
- 53.- No extraño a mi papá, desde que dejó de preocuparse por mi. (Hugo Alberto, 12 años, Sinaloa).
- 54.- De grande me gustaría ser como tú, para ayudar a todos los niños. (Diana Adeline González Fernández, 9 años, Puebla)
- 55.- Yo ya no soy una niña. (Sugeima, 9 años, Durango)
- 56.- Aunque no te conozco, considero que eres una persona muy tierna. (Anónima)
- 57.-Mi mamá está triste porque mi hermano se va ir a trabajar a España (Cristina,9 años Guadalajara)
- 58.-Yo lo único que le pido a los santos reyes es que mis papis estén juntos y contentos (Mariana , 10 años, Edo. de México)
- 59.-Quisiera que fueras mi hermana, porque siento que te quiero mucho y platicas conmigo (Natalie, 11 años Guerrero)
- 60.- Los niños ahora no sabes conquistar (Estela, 13 años, Puebla)
- 61.- Vivo en una comunidad, pero no te quería decir, porque me da vergüenza (Tania, 15años, Puebla)
- 62.- Eres mi mejor amiga, porque te tengo mucha confianza (Estela 13 años, Puebla)
- 63.- A los hombres de esté pueblo, les encantan los jotos (Alicia , 9años, sonora)
- 64.-Mi amiga me dijo que en niñotelprg podían platicar con nosotros (Karina, 10 años, Tabasco)
- 65.-Cuando yo tenga a mi hijo, no lo voy a maltratar porque quiero mucho a los niños (Karina, 11

años, Tabasco)

66.- De grande quiero ser vaquero, o como ya te había comentado, maestro para que me paguen por no hacer nada (A. Javier, 10 años, Edo de México

67.- Me gusta platicar contigo (Estela 13 años Puebla)

68.- Me reprobaron en inglés, pero no importa (Dora Alicia, 12 años, Durango)

69.- Te quiero confesar que mi papá, no esta aquí, está trabajando en Estados Unidos (Mayra Gabriela, 9 años, Veracruz)

70.- A María José la bautizaron, por eso es tan grosera (Jeny , 8 años, Tabasco)

71.- Sí vienen a mi fiesta, lleguen temprano, para que se la pasen más rato conmigo (Isabel, 11 años Tlaxcala)

72.- Yo soy muy alegre (Isabel, 11 años, Tlaxcala)

73.- Venimos arrancados para platicar con ustedes porque nos sentimos muy bien hablando a Niñotelpgr (Quirenia, 11 años, Sinaloa)

74.- No me quiero despegar del teléfono porque me gusta platicar contigo (Leticia, 9 años, Sinaloa)

75.- Mi mamá dice que se va a ir y nos va a dejar (Reina, 11 años, Chiapas)

76.- Mi mamá nos preguntó, ¿Quieren que nos divorciemos d su papá? (Dulce, 11 años Chiapas)

77.- Estoy feliz porque mi papá va a venir el domingo, y ya quiero que llegue el día para darle un abrazote (Quirenia, 10 años Sinaloa)

78.- Los libros aburridos son los que tienen muchas letras, los libros chidos son los que tienen dibujitos y letras (Marcela, 12 años, Nayarit)

79.-Su papá le dice: “niña sin no haces el quehacer, te voy a regañar y no te voy a dar para gastar en toda la semana” (Gisel , 9 años, Nayarit)

80.- Mi hermana Lizbeth, dice: “que estoy loca, pero más las licenciadas que me escuchan “ (Selmi 11 años Quintana Roo)

81.- A veces me siento muy triste, porque mi mamá no está (Anónimo)

82.- Nunca había tenido tanta confianza con nadie como contigo (Iranelly, 11 años, Edo. de México)

- 83.- Para que seas feliz en la vida, hay que vivirla sin rienda, ya que esta se vive nada más una vez y sino te quedas solterona (Leticia,14 años, Puebla)
- 84.-Me pegan para educarme y no sea como esos “chemos” que andan por ahí (Francisco Javier, 10 años, Quintana Roo)
- 85.- Me gustaría que fueras mi mamá, para qué me quisieras y no me pegaras (Yadira, 12 años, Morelos)
- 86.- Mi tía te habló ayer y me dijo que platican muy bonito y dan consejos (Cecilia , 13 años; Guanajuato)
- 87.- Los maestros se enfadan con los alumnos todo el día (Angélica Judith, 8 años, Sinaloa).
- 88.- Hable al 020, pero esas operadoras siempre están de mal humor. (Edgardo, 11 años, Guerrero).
- 89.- Mis papás salen muy temprano y llagan muy tarde, por eso no tengo con quien platicar. (Oscar, 11 años, Michoacán).
- 90.- Para que me quiero casar si solo son problemas y pleitos. (Eduardo, 9 años. Distrito Federal).
- 91.- Los gringos no deben dañar ni hachar basura a las playas que no son de su nación. (Carlos, 12 años, Guerrero).
- 92.- ¿Tú quieres ser operadora o amiga?. (Edgardo, 11 años. Guerrero).
- 93.- Yo me quiero casar cuando sea grande, ya que sea médico. (Carlos, 12 años, Guerrero).
- 94.- No tengo amigas por que dicen ellas que soy un niño. (Alejandro, 9 años, Guanajuato).
- 95.- La vida en el Distrito Federal es muy difícil. (Edgardo, 11 años, Guerrero).
- 96.- No tengo amigas porque dicen ellas que soy un niño. (Alejandro, 9 años Irapuato Guanajuato).
- 97.- Los turistas vienen a ensuciar las playas y así ya no podemos nadar. (Carlos, 12 años, Guerrero).
- 98.- Mi mamá no me deja ver lo que yo quiero en la televisión, porque a ella le gusta ver la novela. (Melissa,10 años , Yucatán)
- 99.-Me siento sola en mi casa. (Karina, 10 años, Michoacán).
- 100.-No entiendo porque mi mamá trabaja, sino le falta nada (karina, 10 años, Michoacán).

- 101.- Te extraño mucho, marcaba y no me contestabas. (Diana Laura, 11 años, Veracruz).
- 102.- No me gusta donde vivo (Dalia, 11 años, Zacatecas).
- 103.- Pienso que las personas no se deben de drogar, porque les hace mucho daño, esta mal hacer eso (Perla Lucero, 9 años, Estado de México).
- 104.-¡Gracias a Dios entró mi llamada. (Karina, 10 años, Michoacán).
- 105.-No tengo amigas porque me acabo de cambiar de casa y no me habla nadie. (Lupita López Moreno, 9 años, Michoacán).
- 106.- No tengo con quien estar porque mis papás trabajan. (María Melissa, 10 años, Estado de México).
- 107.- Nunca en mi vida había platicado con alguien con tanta confianza. (Jacqueline González Montes, 12 años, Michoacán).
- 108.- Quieres ser mi novia. (Dennis, 11 años, Estado de México).
109. “Primero el estudio luego el amor” (Arturo, 10 años, Estado de México).
- 110.- Yo quiero ser chofer igual que mi papá. (Javier, 7 años, Distrito Federal).
- 111.- Ayúdeme ¿Como puedo hacer para que mi papá regrese a la casa? él esta trabajando en Estados Unidos y lo extraño mucho. (Ángela, 10 años, Puebla).
- 112.-¿Te puedo confiar un secreto? ¿Tu que harías si tus papás pelean mucho (Mariel Meza, 9 años, Estado de México).
- 113.- No quisiera ser maestra porque son bien flojos. (Viridiana, 12 años, Jalisco).
- 114.- Que puedo hacer como hijo, si mi papá engaño a mi mamá. (Jonathan, 11 años, Hidalgo).
- 115.- Mi papá me da dinero para darle de comer a mis gallos. (Diego, 10 años, Michoacán).
- 116.- Mi mamá se quiere separar de mi papá, ya le dije que la apoyo, pero esta muy triste. (Lorena, 17 años, Veracruz).
- 117.- No te desespera hablar con tanto niño (Nuvia, 11 años, Estado de México).
- 118.- Oye cuando vienes para que te invite una gordita aunque sea (Maria Elisa, Estado de México).

119.- Me siento muy triste porque papá se va hoy y Estados Unidos. (Berenice, 11 años, Estado de México).

120.- Oye no vayas a andar de langara. (Jacqueline Ramírez Aguilar, 11 años Estado de México).

121.- Yo de grande quiero ser un doctor y no le voy a cobrar a las mujeres, porque a ellas las golpean sus esposos y no tienen dinero para pagar (Arturo, 11 años, Estado de México).

122.- A veces siento ganas de no vivir, pero después me arrepiento (Karina, 11 años, Veracruz).

123.- ¿Me puedes ayudar a hacer mi tarea? porque mis papas no están disponibles (Laura Maria, 11 años, Veracruz).

124.- Cuidate, por que no quiero que te mueras. (Irving, 11 años, Puebla).

125.- Yo tengo un problema “Mi papá se va muy seguido de la casa por que tiene otra mujer y casi no está con nosotros. (Alejandro, 12 años, Puebla).

126.- ¿A ti te puedo contar mis secretos?. (Anónima, 10 años).

127.- Tengo una duda ¿Existen los Reyes Magos. (Guadalupe, 10 años, Puebla).

128.- Yo quiero ser presidente, Diputado, Licenciado o ya de perdida abogado. (Adrián, 10 años, Estado de México).

129.- ¿Por qué las mujeres jóvenes se casan con hombres viejos, mi mamá tiene 27 y mi papá va a cumplir 50?. (José, 12 años, Estado de México).

130.- Yo quiero trabajar para mi país y vivir aquí en México, ir a otros países pero de vacaciones. (Laura María, 12 años, Veracruz).

131.- Yo lo que quiero es tener un trabajo fijo para poder mantener a mi mamá. (Adrián, 10 años, Estado de México).

132.- Mi papá tiene otra mujer y otros hijos, y a ellos les da todo y a nosotros no nos da ni para unos chicles. (Gabriela, 11 años, Puebla).

133.- Ya me tengo que ir pero “Besitos volando”. Te quiero. (Betzy, 11 años, Yucatán).

134.- Me voy a ir a Tuxon para reunirme con mi mamá y mi papá, pero nunca te voy a olvidar.

(Anete, 10 años, Sonora).

135.- Ojalá que Diosito te escuche y de grande me premie para que me vaya bien. (Carmen Itzel, 12 años, Sinaloa).

140.- Te digo la neta, mi papá es asaltante y tiene otra mujer. (Carmen Itzel, 12 años, Sinaloa).

141.- Mis papás me pegan porque me porto mal, no hago los mandados y no voy bien en la escuela. (Jonathan, 9 años, Puebla).

142.- A los niños nos deben explicar con palabras, no con golpes por que no somos animales para que nos peguen. (Jonathan, 9 años, Puebla).

143.- Está mal que la gente se muera por ir a buscar trabajo a Estados Unidos, y está bien que busquen trabajo allá por que les pagan en dólares y si están solteros se pueden casar con una gringa. (Rafael, 10 años, San Luis Potosí).

144.- Oye, te puedo contar y confiarte mis cosas, pero júrame por tu vida que no vas a decirle a nada a nadie, si no que la boca se te haga chicharrón. (Anónimo femenino).

145.- Me gusta tanto el alpinismo que pongo un lazo en mi casa y lo subo y lo bajo. (Mariela, 11 años, Veracruz).

146.- No importa caminar tanto para hablar con ustedes. (Dora, 13 años, Durango).

147.- Los niños decimos groserías por que somos hombres. (Lino, 10 años, Michoacán).

148.- La primera vez que les llame, no supe ni que decir. (Adrián, 10 años, Distrito Federal).

149.- Mis papis se quieren separar por que mi mami tiene otro novio. (Zaira, 12 años, Sinaloa).

150.- Mi papá quiere que mi mamá se vaya, se lleve a mis hermanos y me quede con mi abuelita. (Zaira, 12 años, Sonora).

151.- Te puedo contar un secretito y no se lo cuentas a nadie... me gusta un niño que se llama Fernando. (Rocío, 11 años, Edo. de México).

152.- Mi mami tiene tres novios, el fufu, el Carlitos y el Marcos y se quiere ir a vivir con el Marcos. (Zaida, 12 años, Sinaloa).

153.- Estoy regular por que mi papi y mi mami se pelearon muy feo. (Arely, 10 años, Edo. de México).

154.- A veces a mi papá se le salen unas palabras muy feas de su boca. (Arely, 10 años, Edo. De México).

155.- Ya tengo que colgar, pero antes quiero que me regales una sonrisa, para escucharla. (Karina, 11 años, Veracruz).

156.- Estoy muy triste por que nos vamos a cambiar de casa, nos vamos para Tabasco. (Clarissa Lizeth, 11 años, Distrito Federal).

157.- Mi mamá dice que si mi padrastro quiso la gallina, también debe querer a los pollitos. (Lizeth, 11 años, distrito Federal).

158.- Yo estaría loco para decir groserias, y como no estoy loco no digo groserias ni insulto a la gente. (Eduardo, 12 años, Edo. de México).

159.- Pegar no soluciona nada, por eso m8i mamá platica conmigo y la quiero mucho. (Susana, 11 años Chiapas).

160.- Cuando platico con ustedes me siento muy bien porque me escuchan y en mi casa nunca lo hacen. (Dalia, Aguascalientes, 10 años).

161.- Te invito a mi fiesta de cumpleaños, ojalá puedas venir. (Emmanuel, 6 años, Tamaulipas).

162.- Estoy trabajando; cuando llegó de la escuela le ayudo a mi papá en la carpintería y los sábados y domingos le ayudo a un señor a vender tacos, por que estoy juntando dinero para dárselo a mi mamá y lo demás es para construir mi casa cuando sea grande. (Noé, 12 años, Veracruz).

163.- Yo me metí a trabajar por que me gusta, lo prefiero a estar sentado en la casa de flojo. (noe, 12 años, Veracruz).

164.- Me dijeron Polete y Mayra que contigo podía platicar de todo.(Mariana, 11 años, Coahuila).

165.- Me gustaría ser hija tuya. (Martha Polete, 12 años, Coahuila).

166.- Eres mi mejor amiga en el teléfono. (Mariana, 11 años, Coahuila).

167.- Te quiero decir algo que creo que es cursi ¿Quieren ser mis hermanas de a mentiritas. (Lluvia, 8 años, Coahuila).

168.- Los hombres son unos mentirosos, engañan a las mujeres. (Jacqueline, 10 años, Veracruz).

169.- La ignorancia hace que las personas tengan miedo y por eso no denuncian. (Kevin, 10 años, Veracruz).

170.- Que bueno que exista una línea para niños, donde podamos denunciar la violencia que sufrimos, por que a veces nos da pena hablar con nuestros papás y no sabemos a donde acudir.

(Abigail, 11 años, Veracruz).

171.- Mi mamá es muy enojona, por que siempre me grita, está de malas no tiene novio y no tiene amigas, dice que no quiere tener novio por que no quiere que la vuelvan a lastimar. (Kevin, 10 años, Veracruz).

172.- Para mi la familia significa estar en todo momento con ellos, cada instante estar juntos y tener diálogo. (Karla, 11 años Veracruz).

173.- Gracias por tener con quien descargar mis penas. (Claudia, 15 años, Veracruz).

174.- A veces mi mamá me cae gorda. (Ana Gabriela, 14 años, Colima).

175.- No quiero mucho a mi mamá, a la que quiero mucho es a mi abuelita, con ella vivo desde que nací. (Brenda 12, años, Veracruz).

176.- A ti te cuento lo que a la psicóloga no, por que les cuenta a mis papás y se enojan más. (Ana Gabriela Gutiérrez Moreno, 14 años, Colima).

177.-Mi mami pega muy duro. (Jazmín Yadira, 8 años, Coahuila).

178.- mi mami es chaparrita, Gordita y negrita. (Jonathan, años, Puebla).

179.- No le ayudo a mi mamá a hacer el quehacer, por que siempre me grita. (Lluvia, 8 años, Coahuila).

180.- A mi no me quiere mi mamá, por que no me hace cariños. (Ana Gabriela, 14 años, Colima).

180.- Las palabras hieren más que los golpes. (Lluvia, 8 años, Coahuila).

181.- La verdad es que mi papá le ha hecho mucho daño a mi mamá. (Carmelina, 10 años, Veracruz).

182.- Nos importa más hablar contigo, aunque nos agarre el aguacero. (María Concepción, 11 años Veracruz).

183.- Mi mamá dice que debo aprender a trabajar para no estirar la mano nada más. (Rosa Linda, 10 años, Edo. de México).

184.- Me salgo a hablar por teléfono por que mi familia no me hace caso. (María Guadalupe, 13 años, Edo. de México).

185.- A veces pienso que sería mejor que yo no hubiera nacido, por unos errorcitos estoy aquí. (María Concepción, 11 años, Veracruz).

- 186.- Fue una buena opción marcarte. (Brenda Karina, 13 años, Tlaxcala).
- 187.- Apenas te conocemos y sentimos que ya te queremos, no te olvides de nosotros.(Manuel, 9 años).
- 188.- Ya me voy, por que si no mi mamá no me da mi llantada. (Elizabeth, 9 años, Quintana Roo).
- 189.- Me gustan mucho las lechuguillas. ¿A ti no? (Blanca, 10 años, Nayarit).
- 190.- Soy muy coqueta, me gusta ponerme aretes y pulseras del mismo color que mi ropa. (Brenda, 10 años, Michoacán).
- 191.- No importa la edad, ni mucho menos la estatura, lo que importa es el amor. (Ana Mireya, 12 años, Coahuila).
- 192.- Mis hermanos dicen mala razones, yo no ni mi hermana. (Rosalía, 11 años Chihuahua).
- 193.- No me gusta comer, se me sale la carne, estoy engordando. (Rosalía, 11 años, Chihuahua).
- 194.- Eres como mi hermana mayor, me gusta platicar contigo por que mi papá no tiene tiempo de escucharme por que trabaja, y mi mamá está ocupada haciendo el quehacer. (Liliana, 11 años, Chiapas).
- 195.- Me gusta mucho platicar contigo por que me tienes paciencia y no te enojas por que te quito el tiempo. (Liliana, 11 años, Chiapas).
- 196.- Me gusta mucho llamar a Niñotel, por que la manera en que nos hablan es muy bonita y no se enojan por que llamamos lo niños. (Martha Polete, 12 años, Chihuahua).
- 197.- Me gusta llamar por que son buena onda. (José Carlos, 10 años, Coahuila).
- 198.- Me divierto mucho cuando llamo a Niñotel, por que me distrae platicar con ustedes, además conozco gente. (Rafael, 10 años, San Luis Potosí).
- 199.- Me gusta hablar con ustedes, por que me tienen paciencia, me gusta lo que me dicen y me divierten. (Karla María, 10 años, Guanajuato).
- 200.- Me gusta platicar contigo, por que me escuchas y eres mi amiga. (Brenda Alejandra, 10 años, Michoacán).
- 201.- Eres una mujer maravillosa y bonita. (Karla, 10 años, Guanajuato).
- 202.- Los niños podemos tener amigos por teléfono gracias a Niñotelpgr. (Rafael, 10 años, San Luis Potosí).

- 203.- Si no lo intentas nunca lo vas a aprender. (Karla María, 10 años, Guanajuato).
- 204.- Me parece bien que exista Niñotelpgr, para platicar nuestros problemas. (Dulce María, 10 años, Aguascalientes).
- 205.- Me gusta hablar porque me cuentas cosas divertidas y además me haces feliz. (Brenda, 9 años, Edo. de México).
- 206.- No te había podido llamar por que estaba ocupado en cosas de niños. (Diego, 10 años, Veracruz).
- 207.- Me fui a colgar a los chamacones, por eso te colgue. (Brenda, 9 años, Edo. de México).
- 208.- Los adultos no respetan a los niños, por que somos pequeños. (Karla María, 9 años, Guanajuato).
- 209.- Me gusta que me digan mis defectos para buscar la manera de cambiar poco a poco. Ya se que Dios te ayuda, pero no lo va a cambiar todo él solo, nosotros debemos ayudar. (Karina, 11 años, Veracruz).
- 210.- Dices que estas en la PGR, ¿También eres agresiva? (Jacqueline, 11 años, Coahuila).
- 211.- Quisiera tenerle confianza a mi mamá, pero es imposible, es muy enojona ¡Tiene un genio! (Juana, 10 años, <distrito Federal).
- 212.- Mi mama antes era muy cariñosa con mi hermanita y conmigo, antes de que viviera con Cornelio. (Sergio Vidal, 11 años, Chiapas)
- 213.- Mi papá le grita muy feo a mi mamá le dice te voy a sacar de la casa.
- 214.-Si yo fuera diputada arreglaría todas las computadoras de mi escuela (Guadalupe Karla Corona Ventura, 11 años, Sonora)
- 215.-Me siento mas o menos porque mi papa ayer me pego(Jessica Hernández González,11 años, Edo. de Mex)
- 216.- Cuando mis papas se separaron mi papá me escojio a mi y mi mamá a mi hermanita, pero la extraño muchísimo.(Brenda Paz Orejel . 11 años, Michoacán)
- 217.- me agarra maldorin, y me arden hasta los oídos por eso no como barbacoa ni chile.(Mari Cruz Bonilla Hernández, 8 años, Tlaxcala)
- 218.- Me caí del baño donde me baño y me salió el mole Rojo.(Mari Cruz Bonilla Hernández, 8 años, Tlaxcala)

219.- Te voy a decir todas mis verdades, soy muy fea, por que eso me dicen en la escuela (Julia del Carmen Rojas Hernández, 10 años, Veracruz)

220.- Cuando ustedes como trabajadoras sociales y psicólogas se sienten tristes quien las escucha?(Elizabeth Ramos Ramos, 13 años, Veracruz)

221.- lo bueno es que a mi casi no me gusta Jugar asi me apuro a mis deberes en la casa(itzel Yuriel Flores Mendoza, 11 años, Veracruz)

222.- para ser sincera ¿como le puedo hacer para que mis papas ya no peleen? (Janelli Alejandra Nangulari López, 11 años, Edo de Mex.)

223.- Mi mamá no tenia tiempo de ir a recoger mi examen de 10 y estoy muy triste. (Emilia Maldonado, 10 años, Michoacán)

224.- Ya estas grande para vivir con tus papas no?(Maria Fernanda Rojas, 10 años, Edo. de Mex)

225.- Todo el mundo me dice lengua negra idiota (Catherine Itsamar Paredes Wilson, 11 años, Chiapas)

226.- A mi no me gusta que mi hermano tome ni fume, es malo para su salud(Clarisa Perez Hernández, 12 años, Chiapas)

227.- Casi no platico con mis papas por que los dos trabajan (Adriana Mendoza sarmiento, 9 años, Chiapas)

228.- nosotras les contamos chistes por que sabemos que trabajan y les alegramos el día.(Selene Ramírez Moranche, 9 años, Chiapas)

229.- Mi mamá es la única que nos ha sacado adelante (Abelardo Acosta Sánchez, 12 años , Sinaloa)

230.-Si pues, mi mamá manda a huevo a mi hermana al kinder por que ella no quiere ir. (Ana Rebeca Contreras Cuevas. 9 años, Michoacán)

231.- Casi no platico con mi papá por que trabaja mucho (Oscar Zequiél Almeida Saldivar ,11 años, Tabasco)

232.- Gracias a que hablo con ustedes y me gusta platicar no estoy tan descarrilada (Viridiana González Franco , 14 años, Jalisco)

233.- Me quiero ir a vivir con mi mamá, pero mi papá y mi abuela no me dejaron (Luis Fernando Perales Palos, 14 años, Veracruz)

234.- son mis mejores amigas, las quiero mucho, ojala nunca cambien. (Judith Elizabeth Vázquez santos, 12 años, Chiapas)

235.- Que se vayan a la goma los niños yo no hablaría 12 horas con ellos, me fastidian (Adrian Hernández Islas, 11 años, D.F)

236.- Mis papas ya casi no juegan conmigo pero si me dan cariño(Luis Peña Bautista, 10 años, D.F)

237.- Todos en mi familia son buenos (Marisol del Ángel 11 años, Tamaulipas)

238.- Mi papá esta en estados unidos, pero tiene 10 años que no lo veo, entonces no se si es bueno o malo, regañón o alegre (Carolina Ramírez Moronche, 12 años, Edo de Mex)

239.- No me quiero separar del telefono porque solo tu me haces feliz, ahorita mi papá y empieza a regañar a mi mamá (Marisol del Angel del Angel, Tamaulipas)

240.- no quería tener un hermanito por que ahora chilla mucho (Jonathan Alarcón Calixto,10 años, Veracruz)

241.- estaba contando borreguitos y apareciste tu (Dense Adrian Zúñiga Chino, 12 años, Edo de Mex)

242.- Se contesta NiñotelPGR: es una fabrica de niños (anónimo femenino)

243.- Soy un chiquillo maldoso, voy por el mundo pateando traseros (Jonathan Alarcón Calixto,10 años, Veracruz)

244.- Los maestros son muy corruptos con un refresco y una gordita ponen 10 (Dora Alicia Reyes Reyes, 14 años, Durango)

245.- Nunca me voy a separar de ustedes, cuando tengamos hijos se los voy a presentar (Lorenzo Antonio de la Cruz Morales, 12 años, Tabasco)

246.- Como mis papas se separaron y el sueldo de mi mamá era poco, se tuvo que ir a trabajar a los Estados Unidos(Abigail, 12 años, Coahuila)

247.- ¿sabes por que me gusta hablar contigo? Porque me siento tranquila (Amairani Ontoweros Acosta, 10 años, Sinaloa)

(Anexo 2)

NIÑOTELPGR
“LO BREVE DE UNA GRAN HISTORIA”

DIANA ELIZABETH GUZMÁN ALCARAZ

Diana vive en sonora, tiene 8 años y estudia el 3er. año de primaria, sus padres se divorciaron debido a que su papá era muy borracho, sin embargo actualmente la visita continuamente y mantiene comunicación con él; ella dice quererlos mucho a los dos y quisiera que estuvieran juntos, pero como sabe que no es posible, se conforma con verlo los fines de semana, además ahora su mamá le habla mejor a su papá.

DIANA LORENA CASTAÑEDA SOLORIO

Vive en el Estado de México, tiene 11 años, vive con su madre, no conoce a su padre, pero a su corta edad muestra una madurez mental que pocos niños tienen ante una situación como la que a Diana le ha tocado vivir.

Hasta hace algún tiempo Diana Lorena era una niña en la calle, pues a pesar de tener una vivienda, pasaba la mayor parte del día en el semáforo con sus amigos de la calle como ella les llama, se dedicaba a limpiar parabrisas y ya entrada la noche regresaba a su casa, su madre trabaja todo el día y es por eso que no le pone la atención necesaria a decir de Diana.

Convivir con niños que no tienen familia, una casa y que evaden su soledad a través de las drogas la llevó a comprender y valorar lo poco o mucho que su madre con mucho sacrificio le puede dar.

A pesar de estar tan cerca de la droga y otros vicios, Diana nunca dudó en no probar la droga siquiera por curiosidad.

Actualmente visita a sus amigos del semáforo esporádicamente y siempre trata de darles un buen consejo, aunque a su pensar, ya es muy difícil que dejen tanto la droga como el tipo de vida que llevan.

Es por eso que a Diana le enoja y entristece a la vez saber que existen muchos niños maltratados por su familia y lo que más desea es que tengan una vida feliz.

Ella recurre a Niñotelpgr, para platicar lo que piensa y siente, con eso se siente bien y cree ayudar a otros niños.

JANAHUI MARIMAR JIMÉNEZ MORALES

Es originaria del estado de Chiapas, tiene 11 años y vive con su abuela paterna a quien llama mamá y quiere mucho porque la cuida desde hace 5 años cuando su mamá las abandonó a ella y a su hermanita Rubí.

Ambos padres viven con otra pareja, por parte de su madre tiene 2 hermanos, por parte de su padre 1.

Para Marimar resulta difícil y triste pensar que su abuelita algún día llegue a morir, por que está consciente de que la separarían de su hermana, ya que Rubí preferiría vivir con su mamá y ella con su padre, además de que sus padres así lo han manifestado.

Ella constantemente recuerda cuando su mamá se fue y por eso dice que considera su madre a su abuelita y le tiene muy poco aprecio a su verdadera madre.

Valora mucho que su abuelita trabaje para sostenerlas, a lo que ella responde ayudándole al quehacer para que no se enferme.

De grande quiere ser doctora o maestra y para eso estudia mucho y no entiende como hay niños a los que no les gusta estudiar.

Piensa que en Niñotelpgr encontró en quien confiar y le da gusto ser atendida y poder platicar lo que siente.

SARAHÍ MUÑOZ PARRA

Pertenece a una familia nuclear, tiene 12 años, es originaria de Sinaloa y estudia por las tardes, su papá es policía y su mamá trabaja por las mañanas limpiando oficinas, es por eso que Sarahí cuida de su hermano Gilberto de 8 años, mientras su mamá sale de trabajar, cuando se aburre en casa, prepara a Gilberto y lo lleva al parque en donde esperan a su mamá y aprovecha para comunicarse con sus amigos de Niñotelpgr y platicar de lo ultimo que le ha sucedido.

Con su acento sinaloense expresa que adora a su papi y a su mami, bueno también a Gilberto aunque es muy inquieto y a veces le dan ganas de colgarlo del álamo o sentarlo con la marabunda, pero de cualquier forma vive contenta.

MARCOS DE LA CRUZ PAREDES

Es originario del Distrito Federal, tiene 11 años, vive con sus padres y hermanos y estudia el 5° año de primaria.

Marcos ayuda a su madre atendiendo el puesto de pan con el que sostienen sus necesidades básicas, sin embargo, también es víctima de violencia familiar debido a que su padre es alcohólico, descuida sus estudios por trabajar, por lo que acude a Niñotelpr para resolver dudas escolares y compartir sus vivencias.

Cada llamada para Marcos, como él lo dice es un desahogo, pues después de platicar y en ocasiones llorar expresa ya no tener el nudo que traía.

Es un niño sensible y temeroso, pues quiere ayudar a su madre a salir del círculo de violencia en el que viven, pero su miedo es más poderoso, y por ello solicita no intervenir por el momento en ese sentido refiriendo que para él es suficiente platicar con su amiga por teléfono.

En Niñotelpr ha encontrado la confianza para expresar sus vivencias y en un futuro la solución al maltrato de que es víctima.

ADRIÁN HERNÁNDEZ ISLAS

Tiene 9 años, hasta hace algún tiempo residía en Ticoman, debido a que a su mamá, quien trabaja como ambulante no le alcanza para pagar la renta los gastos personales dejaron la vivienda y se refugiaron en un albergue temporal, mientras ahorran para rentar nuevamente.

Para Adrián es mejor no vivir con su padre, dice estar muy bien sin él, pues recuerda constantemente las agresiones físicas de éste hacía su madre y él, teniendo muy presente que a los 3 años, fue agredido y rechazado por su padre, razón por la cual, su mamá interpuso una demanda, seguida por dos más, la última y definitiva hace aproximadamente 3 años.

Es un niño responsable e inteligente; estudia 5to año y su hermana 3ro; sin embargo, a su corta edad considera que su mayor responsabilidad por no tener a su lado a su padre, es cuidar a su familia y ayudarles en lo que él pueda.

Su madre vende bolsas en el tianguis, colaborando él por las mañanas, lo que no le impiden hablar cada tercer día para platicar acerca de su familia, escuela, amigos, por su conversación, sabe andar muy bien en transporte público, además de ser buen estudiante, pues próximamente será acreedor de una beca económica.

JOAQUÍN DELGADO GARCÍA

Es originario del Estado de Michoacán, tiene 10 años de edad, tiene dos hermanos y vive con ambos padres

Le gustan las películas de terror, dice que no le dan miedo. Tiene novia, ella se llama Lilia.

Es un niño listo e inteligente, además le gusta decir las cosas sin rodeos.

No le gustan las verduras, en especial el aguacate; lo que más le gusta es el pollo.

Refiere que es delgado, moreno claro y que usa lentes, pero que casi no los utiliza porque los niños de la escuela le hacen burla.

Estudia el 5to año de primaria y la materia que más le gusta, es matemáticas.

MARÍA DE LOURDES VILLANUEVA BANDERAS (Michoacán 9 años)

Su familia es funcional. Su papá se llama Abel y se dedica al campo; su mamá se llama Gloria y se dedica al hogar. Tiene 2 hermanos, el mayor trabaja en el DF y su hermana Karina estudia la secundaria.

Ella estudia el 4to año de primaria, y de grande le gustaría ser maestra de primaria, porque le gustan los niños. Estudia en el turno vespertino (de 2 a 6)

Le gusta mucho jugar a la cuerda. Y su artista favorita es Daniela Luján. Su programa favorito es “100 mexicanos dijeron”, además de la telenovela “Mujer de madera”

Dice que en su familia “todos se quieren mucho”, y que afortunadamente no tienen problemas.

Le llamó mucho la atención que exista un número telefónico especialmente para ellos, donde ellos puedan expresar sus inquietudes y contar lo que a ellos les emociona y que consideran importante, por eso en Niñotelpr, tiene la confianza de platicar lo que ella quiera.

SUGEIMA YADIRA HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ (Durango, 9 años)

Ella estudia en el turno vespertino, le gusta su uniforme porque es guinda. Su escuela primaria se llama Hermenegildo Galeana.

Tiene una hermana menor a la que quiere mucho y recientemente ingresó al kinder.

Su mamá tiene un puesto de comida, venden gorditas, quesadillas, refrescos, etc. y sale diariamente a vender de 5 de la mañana a 6 de la tarde.

Sugeima le ayuda a su mamá, principalmente en los mandados.

ANA KAREN SOLÍS NÚÑEZ (Durango, 17 años)

Ella estudia el sexto bimestre de la preparatoria, y dice que aún no sabe que estudiar, porque todo se le hace un poco difícil.

Mantiene una relación armoniosa con su familia, por que comparten muchos momentos de unión.

A pesar de que tiene 17 años, su voz es aguda y se escucha de menor edad y aclara que todo el mundo le dice que su voz está algo chistosa.

WENDI HERNÁNDEZ CASTILLO (Hidalgo, 12 años) ANA LAURA JIMÉNEZ GARCÍA (Hidalgo, 11 años)

Ellas son amigas, y ambas son muy inteligentes. Estudian el 6to año de primaria. Les gustaría estudiar en la universidad de Pachuca.

A Ana no le gustaría ser doctora, porque dice que le da miedo la sangre, pero le gustaría ser educadora, porque le gustan los niños; y a Wendi le gustaría ser ingeniera.

No tienen novio porque dicen que los niños de su escuela, están feos, pero no pierden la esperanza de encontrar otros mejores.

HUGO ALBERTO PADILLA ORTEGA (Sinaloa 12 años)

Él pertenece a una familia disfuncional, su mamá se divorció. Y dice que ya no quiere a su papá, desde que este dejó de preguntar por él. Tiene un hermanita recién nacida. Su mamá se llama Rafaela Padilla; ella se dedica al campo.

Dice que tiene una nana; dice que está persona de nombre Melania, también cuidó de su madre.

Dice que le gusta mucho el fútbol, y que juega los sábados y domingos de 6 a 7 de la tarde. Su equipo se llama “panteras del rastro”, y que juega la posición de mediocampista, pero que le gustaría jugar de delantero.

Menciona que todos los fines de semana sale del pueblo, y que va a la capital del estado con su mamá, van por la despensa al Soriana.

Sus programas favoritos son Picacho, los Simpson, los Power Rangers, y “La vida es una canción”.

Tiene muchos animalitos principalmente, borregos y chivos. Tiene una perra chihuahuena que se llama niña y a la cual quiere mucho.

DORA ALICIA REYES REYES (Durango, 12 años)

Ella es una niña muy amigüera. La primera vez que habló a Niñotel, fue para agradecer que existiera un número dedicado a ellos, y a su vez nos felicitó, porque me comentó que en muchas ocasiones los niños hablan sólo para molestar, y nos dijo que somos muy tolerantes porque aguantamos palabras altisonantes.

Ella vive con sus padres, y con su hermana menor llamada Jessica. En alguna ocasión comentó que su papá tuvo un accidente y que eso la inspiró a escribir canciones, dice que no canta muy bonito, pero que tampoco lo hace tan mal. Su mamá vende Jafra.

Comenta que el principal problema que tienen en donde viven, es que hay muchas compañías de gas, y que para ella son un constante peligro para la comunidad, porque dice que no tienen precaución en el manejo del combustible.

Cada que habla a Niñotel, es para contarme alguna vivencia, por ejemplo en alguna ocasión me comentó que fue un circo a la comunidad, y que por accidente un oseño se escapó y

que la gente comentó que se fue al monte y que nunca lo encontraron. O por ejemplo que en alguna ocasión una perra de la calle, tuvo perritos, y que los niños (sus vecinos) los mataron a pedradas y que a uno de los cachorros lo crucificaron.

Ella estudia la secundaria en la mañana, pero dice que le cuesta mucho conciliar el sueño, y que por eso le da mucha “gueva” levantarse al otro día.

Su coco son las matemáticas, dice que no le entiende, y que no le gusta preguntarle a la maestra porque la regaña. Hace poco llamó para darme las calificaciones de algunas materias, puesto que había tenido examen antes de salir de vacaciones, en introducción sacó 8, en matemáticas 6, en historia 6 y en ortografía 8.

Me he dado cuenta que sabe mucho de historia, y principalmente de su estado, aunque es un contraste porque la calificación que tiene en historia es 6.

Dice que le gustaría conocer al personal de Niñotel; y en alguna ocasión preguntó como es el distrito federal, y me pidió que le describiera el lugar en el que laboramos. Le gustaría formar parte del Club Niñotel.

Comenta que fue a muchas posadas, y que 24 se la pasó muy bien con su familia y que comió muy rico, pero que no come mucho. El 31 se iba a ir con sus tíos a pasar año nuevo.

Precisamente el 24 de diciembre habló para felicitar al personal de Niñotel, y comentaba que estaban a 0 grados, que hacía demasiado frío. También quiso que le cantáramos una canción de navidad, le cantamos la de los “peces en el río” y a su vez ella nos cantó una de Belinda. Y el día treinta habló para platicarme que estaba nevando, y que era bastante raro, porque ya tenía 6 años que no nevaba.

Dice que vio la película “titanic”, y que la hizo llorar; la ha visto 4 veces y ese número de veces a llorado.

Ella cumple años el 13 de Febrero.

Su mamá ya sabe que tiene amigos en NiñotelPGR, y cada que Dora se comunica con nosotros, nos manda saludos.

JENNIFER MARLEN MARTÍNEZ MORALES (Tabasco 8 años)

A ella la conocí, por medio de su amiga Diana; estudia el 3ro de primaria. Vive con sus papás, y tiene una hermana menor.

Y siempre que habla es para contarme como le fue en la escuela y en sus exámenes. Le gusta salir a jugar con Diana y ella comenta que es muy latosa.

Dice que se la pasó muy bien el 24; porque fue a misa y se la pasó con toda su familia, también porque comió muy rico. Anteriormente fue a muchas posadas.

ALEXIS JAVIER TORRES NIETO (Edo. de Méx., 10 años)

Él vive con sus padres, y 3 hermanos más. Es muy simpático y muy sincero; además de ser un niño muy estudioso. La materia que más le gusta es matemáticas. Dice que le gustaría ser maestro, para que le paguen por no hacer nada. Aunque también le gustaría ser policía, por que no le gusta que haya delincuencia.

Su papá se dedica al campo, y su mamá al hogar. En la mañana va a la escuela junto con sus hermanos y en la tarde le ayuda a su papá en el sembradío de jícamas. Comenta que la tierra que trabaja no es de su papá, sino que lo contratan, y en algunas ocasiones también a él.

Lo que gana se lo da a su mamá, porque dice que luego no les alcanza el dinero.

Le gustaría formar parte del Club Niñotel; él y sus hermanos están muy interesados en tener su credencial.

Por lo que platico con Alexis, considero que es un niño muy tierno.

Le encanta andar a caballo, y también le gusta cantar; las ocasiones que ha hablado conmigo siempre me canta una canción. Y siempre se muestra interesado en lo que me gusta y en lo que hago diariamente.

Y me cuenta que les presume a sus amigos de la escuela, que tiene a otra amiga pero en la PGR, y que la quiere mucho.

CECILIA FERRA VÁZQUEZ (Chiapas, 12 años)

A ella también la conocí por medio de Mari. Estudia 1ro de secundaria, y dice que la materia que más se le dificulta es matemáticas.

Y aunque su familia es funcional, la primera vez que hablé con ella fue porque se sentía mal, porque se padre golpea a su madre; ella quiere ser escuchada, y más porque no sabe a quien más contarle.

Su padre trabaja en un expendio de agua purificada. Y su madre se dedica al hogar.

Comentó que en su casa no habría navidad, y nada de festejos puesto que no tenían dinero, y que únicamente se conformaría con ir a las fiestas de la secundaria.

MARISELA GÓMEZ LÓPEZ (Chiapas 12 años)

Es amiga de Cecilia, y ella fue la primera en hablar. La primera vez que habló, fue para manifestarme que se sentía muy triste y deprimida porque su padre siempre golpea a su madre enfrente de ellos.

Y que no sabía que hacer. Ellos no son golpeados pero siente muy feo por su mamá. Al cuestionarle el porque agredía a su madre, ella manifestó que las peleas siempre son por la falta de dinero.

Ella estudia con Cecilia 1ro de secundaria, es muy lista, pero todavía no tiene definido que estudiar cuando sea grande.

También su papá trabaja en un expendio de agua purificada. Su mamá también se dedica al hogar.

Cuando hablan a Niñotel, es para saludarnos, y platicarme como les fue en la escuela; dicen que no tienen novio porque no quieren descuidar sus estudios y porque consideran que están muy chicas.

ISUBET XOLALPA GRACIANO (Edo. de Méx., 15 años)

Es una adolescente muy inteligente; no estudia, porque su papá le dijo que ya estaba bastante grandecita, como para pagar sus estudios. Ella tiene el deseo de seguir estudiando, le gustaría ser contadora.

Vivió cierto tiempo con su abuela, pero hace un año regresó con sus papás tiene 3 hermanas más y todas ellas estudian. Todas tienen novio, lo más curioso es que sus novios les llevan por lo mucho 5 años.

Isubet trabaja en una recaudería, dice que le gusta mucho, porque afortunadamente se lleva muy bien con su patrón, él se llama Carlos y tiene 28 años. Sale de trabajar a las 4.

Ha comentado que le gustaría conocer al personal que labora en Niñotel.

DIANA LAURA RODRÍGUEZ PIÑETA (Tabasco 8 años)

Ella es una niña muy simpática, la primera vez que habló fue para preguntar la función del programa Niñotelpgr.

De ahí han surgido pláticas acerca de la escuela, y de su casa. Afortunadamente para su edad, entiende muy bien las cosas, es muy sincera, y cuando algo no le gusta, lo manifiesta.

Pertenece a una familia funcional, y tiene muchos amiguitos. Le gusta ir a la escuela, y le gusta hacer muchas travesuras.

En los últimos días no se ha comunicado con nosotros, y esto se debe a que su familia está atravesando un fuerte problema, ya que su mamá fue despedida. La señora cocinaba para los niños de la escuela donde también Diana estudia. Al parecer, los niños se intoxicaron. Y este fue el motivo del despido.

Esto lo supimos por Jessica, su amiga.

KARINA BAUTISTA BAUTISTA (Veracruz, 11 años)

Vive con sus padres y hermanos Mayra y Leonel, es una niña expresiva, por lo que en ocasiones no es difícil percibir en ella cierta tristeza.

Finalmente manifiesta que su madre es neurótica, lo que ha ocasionado que la dinámica familiar no sea la más apropiada para una niña de su edad, comentando en una ocasión que a veces no tiene ganas de vivir.

Con el paso del tiempo confía a sus amigos de Niñotelpgr, la problemática por la que pasa su familia y autoriza y solicita que se hable con su mamá para tratar de apoyarla a mejorar su carácter.

Es así que se platica con la madre y hermanos de Karina, de tal forma que los miembros de esta

EDITH MENDOZA SÁNCHEZ (Tlaxcala, 11 años)

Es una niña expresiva, su padre nunca ha vivido con ella, su hermana de 2 años y su madre, ya que desde que tiene uso de razón supo que su padre tiene otra familia con la que vive en el Distrito Federal.

Las visitas de su padre son esporádicas y cuando la ve no es cariñoso, no apoya económicamente a su mamá, por lo que ésta debe trabajar lavando ropa y vendiendo tortilla que hace a mano.

Actualmente tiene más de un año que no ve a su padre, y lo que más desea es tener como regalo de cumpleaños la visita de su padre. Ella cuenta con el teléfono de la hermana de

(Anexo 3)

Primera audiencia infantil con el Procurador

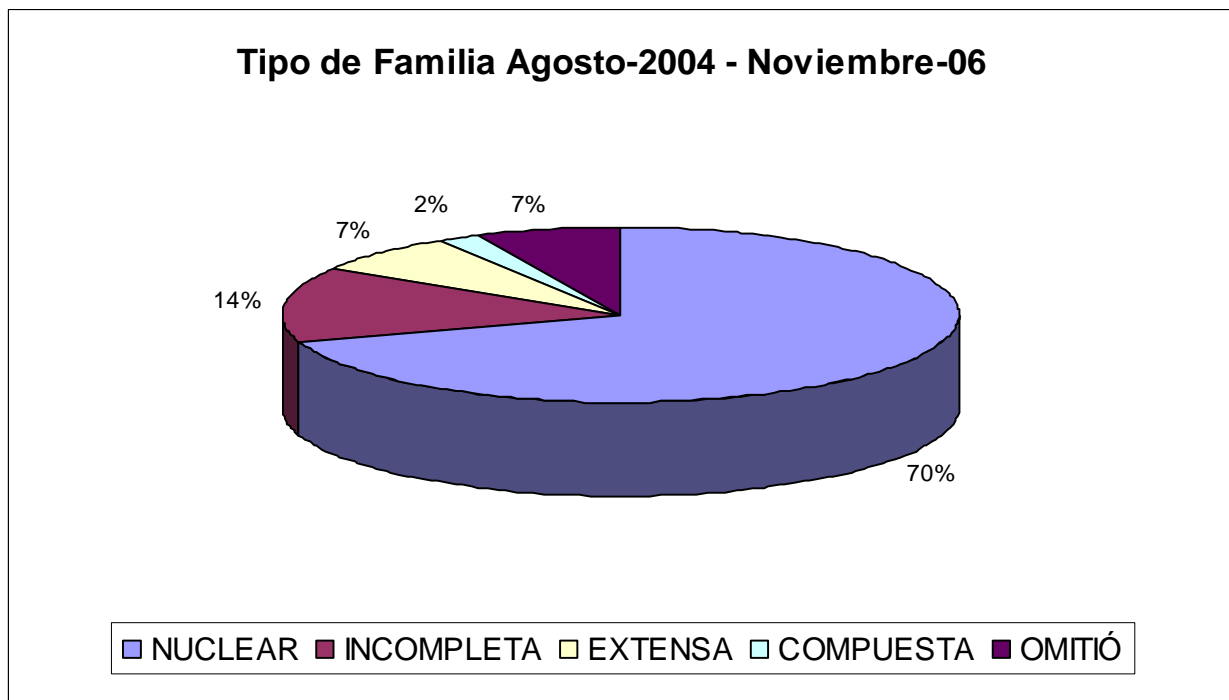
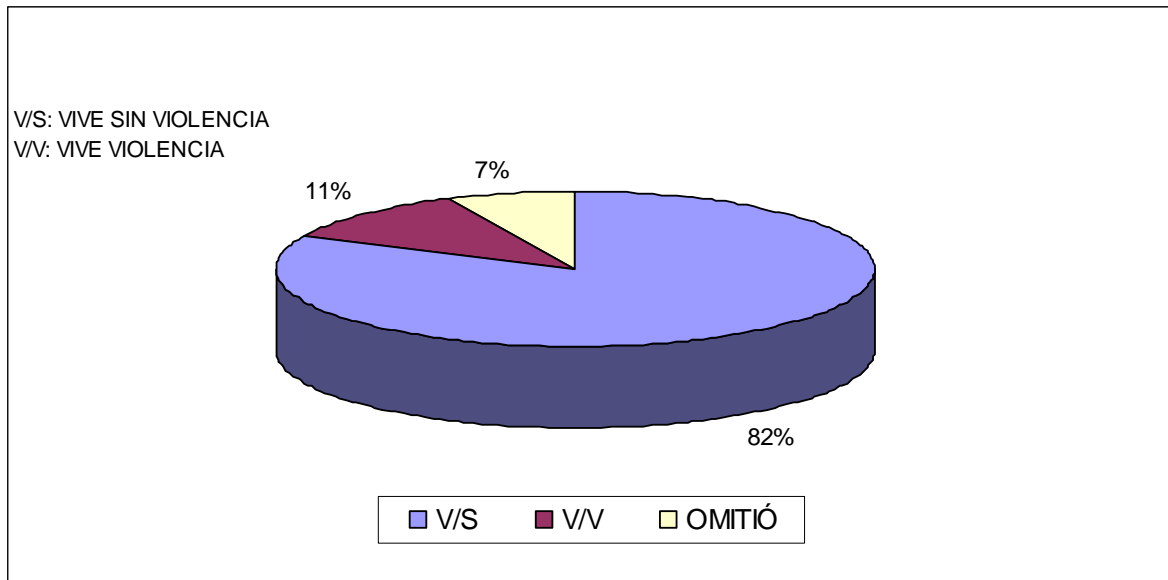
Una audiencia pública con el C. Procurador General de la República, implica que personas adultas con problemáticas específicas soliciten ser escuchadas por dicha autoridad, con la finalidad de que se les proporcione el apoyo dentro del marco de competencia de la institución, o bien casos que precisamente gracias a la intervención de la institución se han resuelto favorablemente y es deseo de la ciudadanía agradecer de forma personal al procurador, siendo esta una forma de hacer saber a la ciudadanía los aciertos que en materia social o de procuración de justicia a tenido la Procuraduría General de la República.

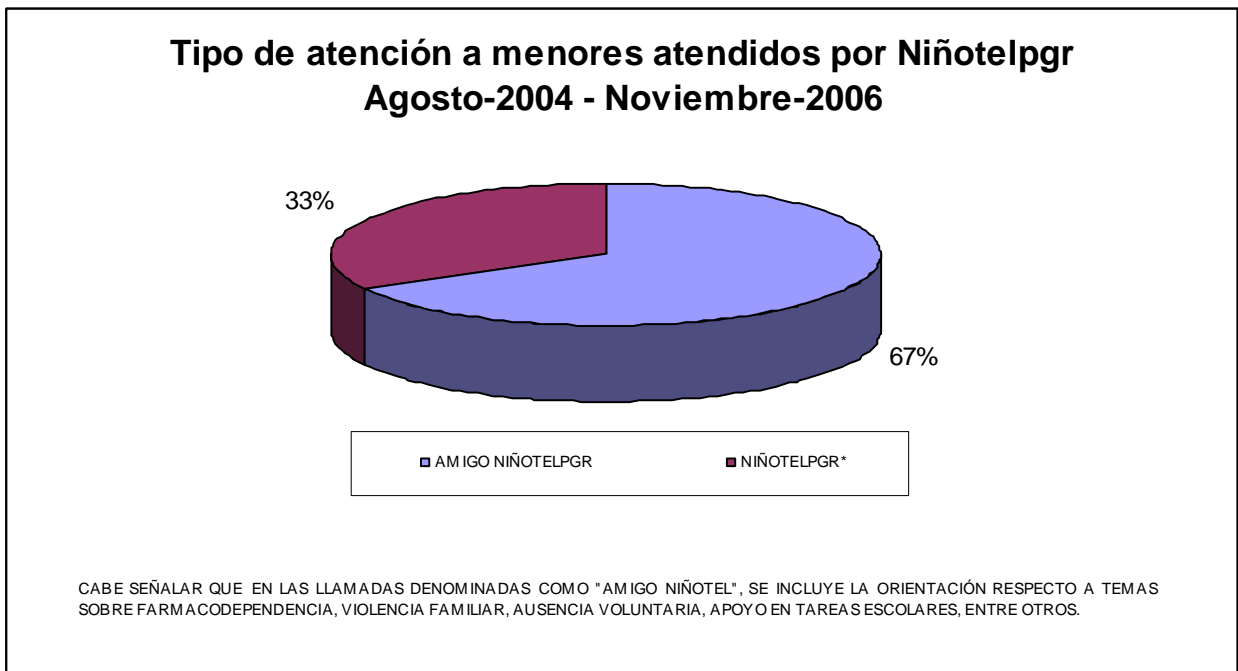
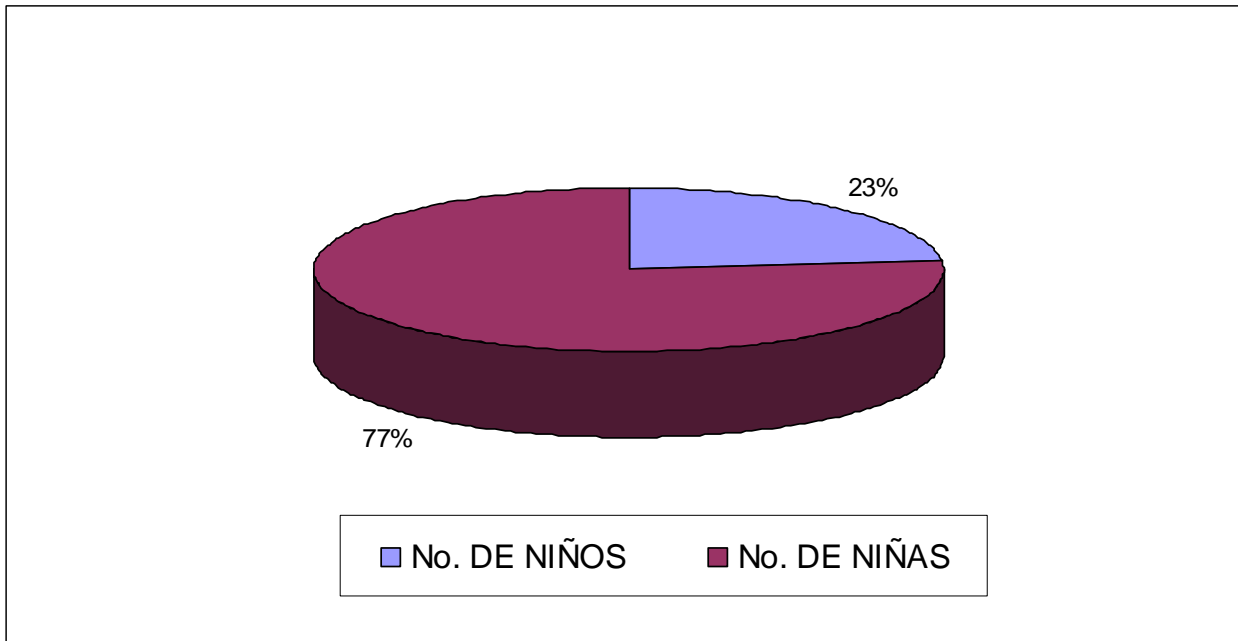
De tal forma, que con la visión de que si a un adulto se le proporciona la oportunidad de ser atendido y escuchado por la máxima autoridad de la institución, por que no ofrecer a la niñez la misma oportunidad, puesto que es uno de sus derechos.

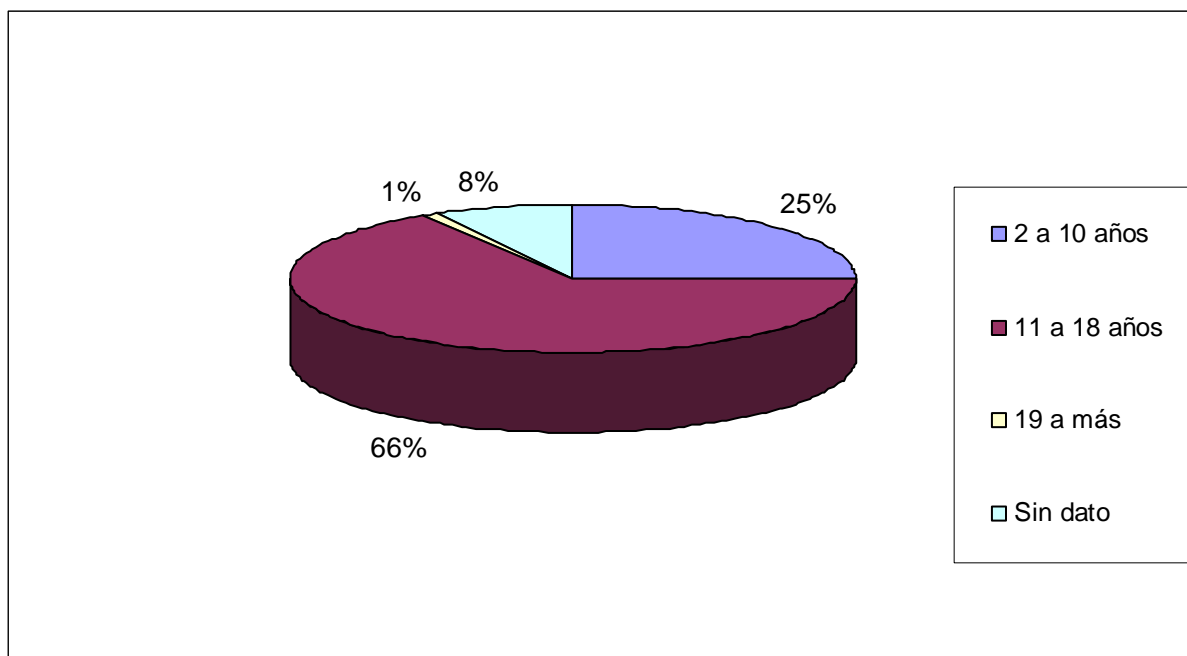
Es así que el 16 de marzo de 2005, se llevo a cabo en la historia de la Procuraduría General de la República la primera audiencia pública con niños, recibiendo el C. Rafael Macedo de la Concha a 35 menores, acto en el que expresaron desde su gusto por el fútbol hasta su inquietud y preocupación porque en la esquina de su casa se junta un grupo de jóvenes para drogarse o su padre y su madre discuten constantemente, entre otras tantas inquietudes.

De tal forma que tratar y dar el mismo valor a u niño que aun adulto en tales eventos es señal de motivación, además de fomentar la participación del niño en su pleno desarrollo, siendo la expresión un factor determinante en la formación de criterio y autoestima de dicha población.

(Anexo 4) Gráficas







ESTADO	No. DE LLAMADAS
AGUASCALIENTES	153
BAJA CALIFORNIA	231
CAMPECHE	32
CHIAPAS	1469
CHIHUAHUA	374
COAHUILA	468
COLIMA	64
DESCONOCIDO	1238
DISTRITO FEDERAL	1121
DURANGO	488
EDO. DE MÉXICO	4359
GUANAJUATO	421
GUERRERO	745
HIDALGO	311
JALISCO	493
MICHOACÁN	853
MORELOS	91
NAYARIT	489
NUEVO LEÓN	233
OAXACA	545
PUEBLA	1081
QUERETARO	129
QUINTANA ROO	658
SAN LUIS POTOSÍ	248
SINALOA	908
SONORA	566
TABASCO	548
TAMAULIPAS	354
TLAXCALA	956
VERACRUZ	4119
YUCATÁN	671
ZACATECAS	116
TOTAL	24532

Mercedes Concepción Rivera Ramírez

Formato de registro de llamadas

1	37	73	109	145	181	217	253	289	325	361	397	433	469	505	541	577	613	649	685
2	38	74	110	146	182	218	254	290	326	362	398	434	470	506	542	578	614	650	686
3	39	75	111	147	183	219	255	291	327	363	399	435	471	507	543	579	615	651	687
4	40	76	112	148	184	220	256	292	328	364	400	436	472	508	544	580	616	652	688
5	41	77	113	149	185	221	257	293	329	365	401	437	473	509	545	581	617	653	689
6	42	78	114	150	186	222	258	294	330	366	402	438	474	510	546	582	618	654	690
7	43	79	115	151	187	223	259	295	331	367	403	439	475	511	547	583	619	655	691
8	44	80	116	152	188	224	260	296	332	368	404	440	476	512	548	584	620	656	692
9	45	81	117	153	189	225	261	297	333	369	405	441	477	513	549	585	621	657	693
10	46	82	118	154	190	226	262	298	334	370	406	442	478	514	550	586	622	658	694
11	47	83	119	155	191	227	263	299	335	371	407	443	479	515	551	587	623	659	695
12	48	84	120	156	192	228	264	300	336	372	408	444	480	516	552	588	624	660	696
13	49	85	121	157	193	229	265	301	337	373	409	445	481	517	553	589	625	661	697
14	50	86	122	158	194	230	266	302	338	374	410	446	482	518	554	590	626	662	698
15	51	87	123	159	195	231	267	303	339	375	411	447	483	519	555	591	627	663	699
16	52	88	124	160	196	232	268	304	340	376	412	448	484	520	556	592	628	664	700
17	53	89	125	161	197	233	269	305	341	377	413	449	485	521	557	593	629	665	701
18	54	90	126	162	198	234	270	306	342	378	414	450	486	522	558	594	630	666	702
19	55	91	127	163	199	235	271	307	343	379	415	451	487	523	559	595	631	667	703
20	56	92	128	164	200	236	272	308	344	380	416	452	488	524	560	596	632	668	704
21	57	93	129	165	201	237	273	309	345	381	417	453	489	525	561	597	633	669	705
22	58	94	130	166	202	238	274	310	346	382	418	454	490	526	562	598	634	670	706
23	59	95	131	167	203	239	275	311	347	383	419	455	491	527	563	599	635	671	707
24	60	96	132	168	204	240	276	312	348	384	420	456	492	528	564	600	636	672	708
25	61	97	133	169	205	241	277	313	349	385	421	457	493	529	565	601	637	673	709
26	62	98	134	170	206	242	278	314	350	386	422	458	494	530	566	602	638	674	710
27	63	99	135	171	207	243	279	315	351	387	423	459	495	531	567	603	639	675	711
28	64	100	136	172	208	244	280	316	352	388	424	460	496	532	568	604	640	676	712
29	65	101	137	173	209	245	281	317	353	389	425	461	497	533	569	605	641	677	713
30	66	102	138	174	210	246	282	318	354	390	426	462	498	534	570	606	642	678	714
31	67	103	139	175	211	247	283	319	355	391	427	463	499	535	571	607	643	679	715
32	68	104	140	176	212	248	284	320	356	392	428	464	500	536	572	608	644	680	716
33	69	105	141	177	213	249	285	321	357	393	429	465	501	537	573	609	645	681	717
34	70	106	142	178	214	250	286	322	358	394	430	466	502	538	574	610	646	682	718
35	71	107	143	179	215	251	287	323	359	395	431	467	503	539	575	611	647	683	719
36	72	108	144	180	216	252	288	324	360	396	432	468	504	540	576	612	648	684	720

Mercedes Concepción Rivera Ramírez

REGISTRO DE LLAMADAS NIÑOTELPGR

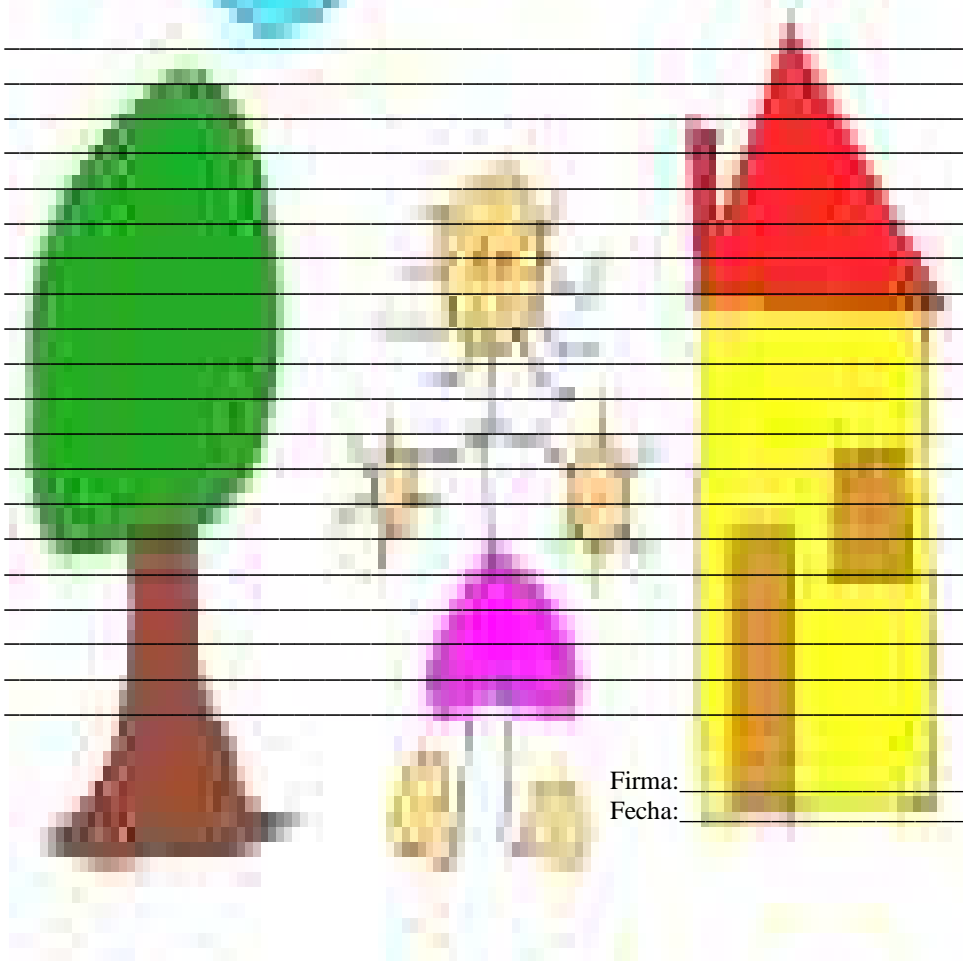
No	NOMBRE	ORIGEN	EDAD	SEXO	SIT. DE LLAMADA		TIPO DE ATENCIÓN	ACTIVIDAD QUE REALIZA	TIPO DE FAMILIA				OTRO TIPO DE ATENCIÓN
					CONVER.	ALTISON.			N	I	E	C	
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10						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

FECHA _____

**Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención Víctimas
y Servicios a la Comunidad**
Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad
Dirección de Servicios a la Comunidad

Notas
Niñotelpgr-2006

Nombre: _____
Familia: _____
Edad: _____ Entidad: _____



Firma: _____
Fecha: _____

(Formato de notas)

Bibliografía

Ander Egg Ezequiel. *Diccionario de Trabajo Social*. Ed. Lumen. Argentina 1995.

Apodaca Rangel Ma. De Lourdes. *Violencia Intrafamiliar*. Derecho de autor No. 65301. México 1995

Arriagada Irma, Políticas Sociales, *Familia y Trabajo en la América Latina de Fin de Siglo*, tomado de Serie Políticas Sociales No.21. CEPAL 1997

Barreix Juan, Castillejos Bedwell Simón. *Metodología y Método en Trabajo Social*. Editorial Buenos Aires, Argentina, 2003.

Casado, Flores Juan. *Niños Maltratados*. Editorial Madrid Díaz de Santos. España 1997.

Cohen, Ernesto y Rolando Franco. *Evaluación de proyectos sociales*. pról. de Enrique V. Iglesias. - 7a ed. - México: Siglo XXI editores, 2006. (sociología y política; s/n).

Comisión Económica Para América Latina y el Caribe CEPAL. *Políticas Sociales, Familia y Trabajo en la América Latina de Fin de Siglo*. Serie Políticas Sociales No.21. 1997.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Convención sobre los Derechos del Niño

Declaración Universal de los Derechos Humanos.

De Robertis Cristina. *Metodología de la Intervención en Trabajo Social*. Editorial el Ateneo. Argentina. 1988

Estados Unidos Mexicanos. Presidencia de la República *Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006* DOF 30 de mayo de 2000

Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República

Ley para la Protección de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes

ONU. Comité de los derechos del niño. *EXAMEN DE LOS INFORMES PRESENTADOS POR LOS ESTADOS PARTES CON ARREGLO AL ARTÍCULO 44 DE LA CONVENCIÓN Terceros informes periódicos que los Estados Partes debían presentar en 1997 ADICIÓN MÉXICO 16 de diciembre del 2004 CRC/C/125/Add.7*

ONU. Comité de los Derechos del Niño *respuestas escritas del gobierno de México relativas a la lista de cuestiones (CRC/C/MEX/Q /3) formuladas por el comité en relación con el examen del tercer informe periódico de México (CRC/C/125/Add .7,) CRC/C/MEX/Q/3/Add. 1 6 de abril de 2006*

Procuraduría General de la República *Informe de rendición de cuentas de la administración pública federal 2000-2006 (primera etapa).*

P. Grosman, Cecilia. *Violencia en la familia*, Buenos Aires, Argentina 1992.

Real Academia española. *Diccionario de la lengua española*

Red por los Derechos de la Infancia *Infancias mexicanas, rostros de la desigualdad. Informe alternativo para el Comité de los Derechos del Niño de la Organización de las Naciones Unidas 1999-2004.*

Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República. *Primer Informe de Gobierno 2001*

Rodríguez Casillas María de los Ángeles. Curso Taller *Manual Metodología de la Sistematización de la Experiencia Profesional*. Centro de Educación Continua ENTS. 2006

UNICEF *Estado Mundial de la infancia 2004.*

UNICEF *Estado Mundial de la infancia 2005.*

UNICEF. *Estado mundial de la infancia 2006*

Velazco Gamboa, Emilio, *La delincuencia en la Era de la Globalización*, Fondo Emilio Velazco Gamboa No. 3. México, 2006

Bibliografía electrónica

Código Civil <http://www.cddhcu.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/2.pdf>

<http://www.pgr.gob.mx>

<http://www.cddhcu.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1.pdf>

Abreviaturas

Siglas	Nombre
<i>CPEUM</i>	<i>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos</i>
<i>LOPGR</i>	<i>Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República</i>
<i>RLOPGR</i>	<i>Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República</i>
<i>PGR</i>	<i>Procuraduría General de la República</i>