



**Protocolo de Atención
del Centro de Convivencia Familiar
del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
del Municipio de Guadalajara**

Presentación

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos ha consagrado el interés superior de la niñez y establecido con claridad que el diseño e implementación de toda política pública debe corresponder al respeto de este principio.

Así, la Ley General de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes desarrolla el principio del interés superior de la niñez y precisa la prioridad de cumplirlo en cualquier toma de decisiones que los involucre y que en el caso de conflicto de interpretación, se optará por el que más satisfaga al principio rector.

Por otro lado, el Estado Mexicano ha suscrito diversos Tratados Internacionales, cuyo objeto implica el reconocimiento en general de derechos humanos y otros en particular en favor de la niñez, como resulta la Convención Americana sobre los Derechos Humanos y la Convención sobre los Derechos del Niño, y por tanto, conforme a lo previsto en los artículos 1 y 133 de la norma suprema, las autoridades del país se encuentran obligadas a garantizar el cumplimiento de los derechos humanos ahí reconocidos y adoptar las políticas necesarias para hacerlos efectivos.

En la Ley General de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, se establece en su artículo 22 el derecho fundamental de la niñez de convivir con el entorno familiar sin que nadie lo limite, salvo que por determinación de autoridad competente, ello se restrinja, en cuyo caso se adoptarán las medidas que aseguren el ejercicio de ese derecho, con las limitaciones y providencias que garanticen el interés superior de la niñez.

El 1 de enero de 2016, entró en vigor la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en el Estado de Jalisco, en cuyo artículo 25 se establece la imperiosa necesidad de que los sistemas para el desarrollo integral de la familia, de los ámbitos estatal y municipal, organicen la convivencia asistida y supervisada, en cumplimiento a las determinaciones que las autoridades jurisdiccionales hagan, de forma que se ofrezcan condiciones profesionales, dignas y seguras para hacer efectiva la relaciones paterno-filiales, para lo cual, dichos sistemas para el desarrollo integral de la familia expedirán los protocolos de atención correspondientes.

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Guadalajara, opera el Centro de Convivencia Familiar desde el 2013, a partir de lo cual ha constituido las condiciones institucionales que aseguren el ejercicio del derecho de la niñez a convivir con sus progenitores y entorno, cuando por determinación judicial ello se encuentre restringido, y toda vez que resulta el único centro de esta naturaleza en la Zona Metropolitana de Guadalajara.

Ya que la actividad jurisdiccional en materia familiar ha incrementado el número de resoluciones de convivencia familiar paterno-filiales, así como la necesidades de asegurar el cumplimiento del interés superior de la niñez y del universo de sus derechos humanos y los de los padres y familiares en general en convivencia a través de esos mecanismos, por tanto, surge la necesidad de crear el Protocolo de Actuación para el Personal del Centro de Convivencia Familiar del Sistema para el Desarrollo Integral del Municipio de Guadalajara, en el que se establezcan conceptos básicos y elementales para los servidores públicos, usuarios y personal de apoyo en el desarrollo de las convivencias, establecer procedimientos de actuación de los servidores públicos que intervengan en el desarrollo de las convivencias y precisar requisitos que los usuarios deben colmar, como elementos fundamentales para hacer efectivo el interés superior de la niñez.

Marco Jurídico

Como fue relatado en la presentación de este protocolo, resulta amplio el universo normativo que tutela el interés superior de la niñez, el que resulta aplicable al Centro de Convivencia Familiar del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Guadalajara, por lo que el Protocolo de Actuación para el Personal del Centro debe construirse con estricta observancia de ese universo, el que para efectos prácticos y atendiendo su origen, se divide en dos grandes rubros. El primero relativo a las normas jurídicas de origen interno y otro, las que cuya fuente fue la actividad del Estado Mexicano en su actividad de parte en el Derecho Internacional.

Normas Jurídicas de Origen Interno

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado de Jalisco
- Ley General de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes
- Ley de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes en el Estado de Jalisco
- Código Civil del Estado de Jalisco
- Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Guadalajara
- Reglamento Interno del Centro de Convivencia Municipal de Guadalajara

Normas jurídicas cuya fuente es la actividad del Estado Mexicano en el Derecho Internacional

- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre
- Convención Americana sobre Derechos Humanos
- Convención sobre los Derechos del Niño

Objetivos

Establecer las reglas a seguir para los servidores públicos, así como el personal de apoyo del Centro de Convivencia Familiar del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Guadalajara, que intervengan en las convivencias supervisadas, asistidas y entregas recepción en el Centro de Convivencia Familiar, a fin de garantizar que a través de esas acciones se contribuya a hacer efectivo el interés superior de la niñez.

Principios orientadores

- Interés superior de la niñez: Constituye el conjunto de acciones y procesos tendientes a garantizar un desarrollo integral y una vida digna, así como las condiciones materiales y afectivas que les permitan vivir plenamente y alcanzar el máximo de bienestar posible de la niñas, niños y adolescentes.
- El principio de universalidad: Deviene del reconocimiento de la dignidad que tienen todos los miembros de la raza humana sin distinción de nacionalidad, credo, edad, sexo, preferencias o cualquier otra, por lo que los derechos humanos se consideran prerrogativas que le corresponden a toda persona por el simple hecho de serlo.
- De no re victimización: Implica la realización de acciones para evitar la violencia institucional, entendida como cualquier conducta cometida por servidoras o servidores públicos que atente contra la integridad física o emocional de las víctimas o posibles víctimas. En caso de registrarse un evento de esta naturaleza, el superior jerárquico deberá hacer la notificación correspondiente a la instancia competente, para su investigación y en su caso sanción.
- El principio de interdependencia: Consiste en que todos los derechos humanos se encuentran vinculados íntimamente entre sí, de tal forma, que el respeto y garantía o bien, la transgresión de alguno de ellos, necesariamente impacta en otros derechos.

En el entendido de que por esta interdependencia unos derechos tienen efectos sobre otros, se debe tener una visión integral de la persona humana a efecto de garantizar todos y cada uno de sus derechos universales.

- El principio de Indivisibilidad: Implica que todos los derechos humanos son infragmentables sea cual fuere su naturaleza. Cada uno de ellos conforma una totalidad, de tal forma que se deben garantizar en esa integralidad por el Estado, pues todos ellos derivan de la necesaria protección de la dignidad humana.
- El principio de progresividad: Se traduce en la obligación del Estado de generar en cada momento histórico una mayor y mejor protección y

garantía de los derechos humanos, de tal forma, que siempre estén en constante evolución y bajo ninguna justificación en retroceso.

El artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia. De aquí que se desprendan otros dos principios importantes, como lo son el pro *persona* y el principio de interpretación conforme, mismos que se explican a continuación:

- El Principio Pro persona: Atiende a la obligación que tiene el Estado de aplicar la norma más amplia cuando se trate de reconocer los derechos humanos protegidos y, a la par, la norma más restringida cuando se trate de establecer restricciones permanentes al ejercicio de los derechos o su suspensión extraordinaria.
- El Principio de Interpretación Conforme: Refiere que cuando se interpreten las normas constitucionales se puedan utilizar las normas de derechos humanos contenidas en los tratados internacionales de los que México sea parte, con el propósito de ofrecer una mayor protección a las personas.

Los tratados internacionales desempeñan una función subsidiaria que complementa a la norma constitucional, sin que ello signifique la derogación o desaplicación de una norma interna, ni su subordinación a la norma internacional.

Glosario básico

- Autoridad ordenadora: Autoridad jurisdiccional que determina una convivencia o un proceso de entrega recepción.
- Centro: Centro de Convivencia Familiar del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Guadalajara, ubicado dentro de instalaciones propicias, adaptadas y habilitadas.
- Convivencias Asistidas: Convivencia familiar, determinada por la autoridad ordenadora, en aquellos casos que existan antecedentes de violencia intrafamiliar de cualquier tipo o cuando observen algún indicador que atente con la sana crianza de los menores, en la cual el equipo interdisciplinario del centro, tendrá una participación activa a efecto de:
 - a) Brindar acompañamiento profesional capacitando a los padres en el desarrollo de habilidades de crianza nutricia.
 - b) Observar y retroalimentar de manera activa y directa a los progenitores señalando las conductas y actitudes inadecuadas, instruyendo y modelando las formas correctas de interactuar con los hijos de acuerdo a las características y necesidades de cada menor para

asegurar una comunicación asertiva, para asumir y respetar los roles particulares, realizar actividades lúdicas encaminadas al reforzamiento del apego seguro.

- c) Guiar particularmente a los padres donde ya exista una fragmentación del vínculo, para su restablecimiento implementando y participando en actividades para re establecer un vínculo de apego seguro.
 - d) Entrega y Recepción de la niña, niños o adolescente: Consiste en la supervisión que realiza el Centro de la entrega y restitución de la niña, niño o adolescente, cuando la convivencia no se realiza en el interior del Centro, siempre que así haya sido autorizado por la autoridad ordenadora.
- Convivencias Supervisadas: Convivencia familiar al interior del Centro, entre niñas, niños o adolescentes y sus ascendientes u otro familiar, ordenadas por autoridad competente, en la que el equipo interdisciplinario, conformado por abogado, psicólogo, trabajador social, en sus áreas de especialidad, vigilarán el cumplimiento de las disposiciones legales que la autoridad correspondiente haya establecido en cada caso particular, en la cual se observará que:
 - a) Exista cuidado del respeto a los derechos fundamentales de las niñas, niños y adolescentes en todo momento, asegurándose que la convivencia se desarrolle en condiciones de orden, tolerancia, respeto y armonía entre los participantes;
 - b) Se verifique una participación activa entre padres e hijos, donde los primeros sean responsables de mantener el comportamiento adecuado durante la convivencia, a través de una escucha activa, manteniendo un nivel de proximidad que facilite la confianza del menor; verificando que se emplee un lenguaje no verbal honesto y que el ambiente sea relajado, de apertura y empatía, así como que se mantenga un diálogo continuo que legitime el interés franco hacia las necesidades de atención, cuidado y apoyo en la vida cotidiana del hijo;
 - c) La implementación de actividades lúdicas de participación y contacto físico acordes a la edad e intereses de los hijos; y
 - d) No existan intentos de violencia verbal, psicológica, se garantice la no utilización de lenguaje no verbal amenazante, así como conductas de rechazo, de intimidación, o descalificación, las palabras altisonantes, lenguaje o conductas de alienación o triangulación, gritos, ofensas, humillaciones o violencia física a través de jalones, pellizcos, aventones, golpes o cualquier otro acto que implique violencia.
 - DIF: El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Guadalajara.



Guadalajara



Guadalajara

- **Entrevista Psicológica:** Aquella entrevista breve que el área de psicología adscrita al Centro, aplica a las niñas, niños y adolescentes y sus familiares autorizados para convivir, para integrar debidamente el expediente interno, poniendo en conocimiento de la autoridad ordenadora los hallazgos relevantes encontrados.
- **Niñas, Niños y Adolescentes:** Toda persona menor de 18 años.
- **Persona Conviviente:** Ascendiente o familiar facultado por la autoridad ordenadora, para convivir o para participar en la convivencia, ya sea dentro o fuera del Centro.
- **Persona Custodiante:** Es aquella que tiene a la niña, niño o adolescente bajo su cuidado y atención, incluso por determinación judicial ya sea provisional o definitiva; y está obligada por la autoridad ordenadora a facilitar la convivencia de éste con la Persona Conviviente.
- **Personal de Apoyo:** Otros servidores públicos del DIF, prestadores de servicio social o servicios profesionales, designados para proporcionar apoyo en el Centro.
- **Terceros Emergentes:** Personas autorizadas por el Titular del Centro para coadyuvar en el desahogo de los procedimientos, de manera positiva y favorable al menor.
- **Usuario:** Toda persona que por determinación de la autoridad jurisdiccional ordene su participación en una convivencia o bien quienes hayan sido expresamente autorizados por persona facultada para ello, para participar en un proceso de entrega recepción de niñas, niños o adolescentes en el Centro de Convivencia Familiar.

Alcance jurídico

El presente Protocolo de Atención es de observancia obligatoria para los servidores públicos del Centro, personal de apoyo y usuarios.

Ámbito de aplicación

Dentro del Centro, en todos los procesos de convivencia supervisada y asistida, así como en los procesos de entrega recepción de niñas, niños y adolescentes que hayan sido determinadas por autoridad ordenadora.

Objetivo del Centro

Que en el desarrollo de las convivencias y entregas recepción de niñas, niños y adolescentes, determinadas por una autoridad ordenadora, se garantice la

integridad física y emocional de las niñas, niños y adolescentes, el interés superior de la niñez, el cumplimiento de lo decretado por la autoridad ordenadora y el ejercicio del derecho de las niñas, niños y adolescentes de convivir con sus padres y familiares cuando así haya sido determinado por una autoridad competente.

De los objetivos específicos

- Realizar actividades encaminadas a restablecer los vínculos parentales de forma nutricia;
- Propiciar la re significación de la historia y la dinámica de convivencia previa y posterior a la separación;
- Sanear la relación filial, re educar y fortalecer el apego seguro hacia los hijos, re enseñando en estilos de crianza democrática;
- Sensibilizar a los padres en el respeto a los derechos de los hijos, respecto de gozar del vínculo y convivencia con ambos progenitores y su red parental, con base en la supervisión y asistencia de un profesional independiente y neutral a los involucrados; y
- Ofrecer los servicios de entrega recepción de niños niñas y adolescentes que sean decretadas por autoridades ordenadoras.

De las Autoridades del Centro

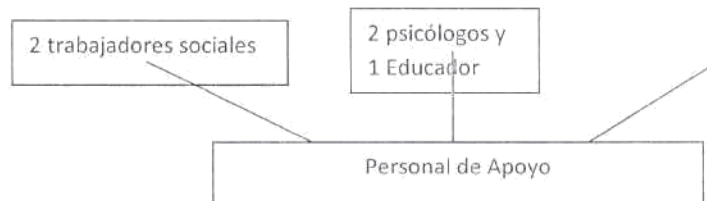
Son autoridades responsables de verificar el cumplimiento del presente ordenamiento:

1. El Consejo Directivo del DIF;
2. Quien presida el Consejo Directivo del DIF;
3. El Director General del DIF;
4. El Coordinador de Programas; y
5. El Titular del Departamento de Protección y Apoyo Legal.

Organigrama

En el Centro se cuenta con un equipo multidisciplinario, integrado con profesionistas en el área de trabajo social, psicología y derecho, con la estructura siguiente:





Funciones del Titular del Centro

Considerando el organigrama del Centro, es el Director General del DIF, cuyo suplente es el Titular del Departamento de Protección y Apoyo Legal, quien además de las obligaciones generales previstas en el Reglamento Interno del Organismo, tendrá en forma específica, las que se enuncian a continuación:

- I. Informar a la autoridad ordenadora el desarrollo de las convivencias y entregas-recepción, haciendo constar las circunstancias en que se desarrollan, para confirmar el cumplimiento de las determinaciones jurisdiccionales, permitiendo en su caso que los archivos que se generen puedan ser proporcionados a esta, para que sean considerados al momento de resolver el procedimiento respectivo;
- II. Previa instrucción de la autoridad ordenadora o con el consentimiento de las partes, proporcionar a tutores o peritos la filmación o memoria fotográfica del desarrollo de las convivencias y, o entregas recepción de los participantes;
- III. Ejecutar las indicaciones recibidas de la autoridad ordenadora, siempre que éstas sean claras y no requieran interpretación;
- IV. Proporcionar la información que le sea requerida por sus superiores jerárquicos, autoridad ordenadora u otra competente;
- V. Tomar las determinaciones que garanticen que en las convivencias o procedimientos de entrega recepción de niñas, niños y adolescentes, se garantice el interés superior de la niñez. Alcanzando sus decisiones con los ajustes razonables que aseguren el cumplimiento de ese principio;
- VI. Cuando requiera interpretación con relación al contenido de una resolución emitida por autoridad ordenadora, propiciar que se llegue a un acuerdo con las partes, privilegiando el interés superior de la niñez y de no lograrlo, comunicar a la autoridad ordenadora, para que clarifique su instrucción para ulterior convivencia o procedimiento de entrega recepción;
- VII. Suspender los servicios del Centro en los casos que por causas justificadas o fuerza mayor así se requiera;
- VIII. Efectuar reuniones periódicas con el personal, así como fomentar su capacitación;
- IX. Proporcionar asesoría e información a los usuarios y autoridades, respecto de los procedimientos del Centro;
- X. Verificar el cumplimiento del presente protocolo; y
- XI. Las demás previstas en la normatividad aplicable.

Funciones de los abogados en convivencias y entregas recepción de niñas, niños y adolescentes

- I. Proporcionar asesoría a los usuarios respecto a la convivencia;
- II. Elaborar los oficios e informes que deben rendirse a las autoridades ordenadoras;
- III. Informar al titular del Centro sobre cualquier conflicto, falta, eventualidad e inconformidad que se presente en el desarrollo de las convivencias y entregas recepción;
- IV. Vigilar que se respete el interés superior de la niñez;
- V. Acudir ante las autoridades competentes para la presentación de oficios e informes de convivencia;
- VI. Auxiliar al titular del Centro en las labores que les encomienden;
- VII. Integrar de forma cronológica sus actuaciones en el expediente de cada usuario; y
- VIII. Las demás previstas en la normatividad aplicable.

Funciones de los psicólogos en las convivencias y procesos de entrega recepción de niñas, niños y adolescentes

- I. Supervisar que las convivencias y entregas recepción de las personas menores de edad sean exclusivamente con la persona autorizada por la autoridad ordenadora, o bien con los terceros emergentes designados de forma expresa;
- II. Supervisar y, o asistir las convivencias;
- III. Hacer del conocimiento del titular del Centro las eventualidades que se susciten durante las convivencias o entregas recepción;
- IV. Elaborar los informes y observaciones que el titular del Centro requiera;
- V. Auxiliar a los convivientes y menores de edad cuando sea necesario un apoyo de contención para mejorar la convivencia;
- VI. Auxiliar al titular del Centro en las labores que les encomiende;
- VII. Intervenir en las entrevistas psicológicas que conforme al protocolo se deban realizar;
- VIII. Realizar la escucha de niñas, niños y adolescentes cuando ellos lo requieran, lo sugieran sus padres o cuando cualquier integrante del grupo interdisciplinario así lo plantee;
- IX. Integrar de forma cronológica sus actuaciones en el expediente de cada usuario; y
- X. Las demás previstas en la normatividad aplicable.

Funciones de los trabajadores sociales en el desarrollo de las convivencias y procesos de entrega recepción de niñas, niños y adolescentes

- I. Supervisar que los procesos de convivencia y entregas recepción de las niñas, niños y adolescentes sean exclusivamente con la persona indicada por la autoridad ordenadora, o bien con los terceros emergentes designados expresamente;
- II. Supervisar y, o asistir las convivencias familiares;

- III. Hacer del conocimiento del titular del Centro las eventualidades que se susciten durante las convivencias;
- IV. Elaborar los informes y observaciones que el titular del Centro requiera;
- V. Auxiliar a los convivientes y menores de edad cuando sea necesario un apoyo de contención para mejorar la convivencia;
- VI. Realizar la escucha de niñas, niños y adolescentes cuando lo requieran, lo sugieran sus padres o cuando cualquier integrante del grupo interdisciplinario así lo plantee;
- VII. Integrar sus actuaciones de manera ordenada en el expediente de cada usuario; y
- VIII. Las demás previstas en la normatividad aplicable.

De las actividades comunes de las autoridades del Centro y del personal de apoyo

Los servidores públicos que intervengan en las convivencias y procesos de entrega recepción de niñas, niños y adolescentes, así como el personal de apoyo que participe en los procesos, deben observar el contenido de este protocolo, así como los ordenamientos que constituyen el marco jurídico aplicable, asegurando ante todo el cumplimiento de los principios aquí contenidos en favor del interés superior de la niñez.

De la entrega recepción

El proceso de entrega recepción consiste en la supervisión que realiza el personal del Centro, respecto a la entrega y recepción de las personas menores de edad, con motivo de la convivencia indicada por la autoridad ordenadora.

Los servidores públicos del Centro deben verificar en el caso de la designación de un tercero emergente, que esta sea expresa, otorgada ante el personal del Centro y emitida por la persona que en la entrega o recepción tiene la facultad de hacerlo; así como observar las disposiciones respectivas previstas en el Reglamento Interno del Centro.

De las actividades de verificación a cargo del personal del Centro, con respecto a los padres convivientes y custodiante

El personal del Centro debe verificar que:

- I. Ingresen al Centro exclusivamente las personas autorizadas, con expediente abierto y cumpliendo con las fechas y horarios establecidos por la autoridad ordenadora, acatando el procedimiento de registro y las reglas de seguridad previamente establecidas;
- II. Los padres o personas autorizadas participen solamente en la convivencia o actividad para la que fueron autorizados expresamente, apegándose a la determinación adoptada por la autoridad ordenadora;

- III. Las personas autorizadas para participar en la convivencia asistan previamente al curso de inducción;
- IV. Las personas custodiantes y convivientes asistan a la entrevista psicológica cuando les sea indicado por el personal del Centro;
- V. Las personas que participen en las convivencias y procesos de entrega recepción de niñas, niños y adolescentes desocupen inmediatamente las instalaciones del Centro, cuando ya no sea necesaria su presencia;
- VI. Las personas que participen en las convivencias o procesos de entrega recepción, muestren su identificación oficial al personal del Centro;
- VII. Las personas que ingresen al Centro anoten su entrada y salida en el registro oficial; proporcionen los números telefónicos de casa, oficina o móvil en los que puedan ser localizadas;
- VIII. Las niñas, niños y adolescentes, para su ingreso al Centro se encuentren acompañados invariablemente de su padre o madre, tutor o tercero emergente;
- IX. Se haga uso cuidadoso de las instalaciones y mobiliario del Centro;
- X. Se abstengan de introducir objetos o sustancias que pongan en riesgo la integridad de los usuarios y personal del Centro;
- XI. Las personas que ingresen al Centro se conduzcan con respeto hacia los usuarios y personal del mismo;
- XII. Se impida el ingreso al Centro a personas en estado de ebriedad o bajo el influjo de bebidas embriagantes, sustancias tóxicas o prohibidas;
- XIII. Se informe previamente al ingreso al Centro el estado de salud de las niñas, niños y adolescentes, en caso de que se encuentre bajo tratamiento médico y se proporcione la receta y medicinas correspondientes;
- XIV. Al ingresar al Centro sean proporcionados los alimentos y artículos de higiene para las niñas, niños o adolescentes de acuerdo a la edad de estos;
- XV. No se tomen fotografías sin su autorización;
- XVI. Se hagan del conocimiento del titular del Centro las inconformidades que se presenten;
- XVII. Se acaten las disposiciones del Centro;y
- XVIII. Las demás previstas en la normatividad aplicable.

Del curso de inducción

El personal del Centro, de manera inicial y previo a la prestación de los servicios, debe otorgar a los usuarios mayores de edad un curso de inducción sobre el uso del mismo, las reglas de convivencia y los servicios que se prestan. A través de charlas informativas respecto de los objetivos, reglamento y metodología, derechos y prohibiciones; las buenas y malas prácticas de la convivencia familiar para re educar y sensibilizar en el cambio de patrones de conducta que faciliten y armonicen cada encuentro y así fomentar el empoderamiento de los hijos a favor del autocuidado físico, emocional y mental.

El personal del Centro debe programar una entrevista psicológica breve a todos los involucrados en la convivencia, para la integración de su expediente interno, cuyo resultado debe ser hecho del conocimiento de la autoridad ordenadora.

De la integración de los expedientes

De cada convivencia supervisada o asistida, incluso de la entrega recepción, se debe integrar un expediente, con al menos:

- a) El oficio de la autoridad ordenadora;
- b) Lugar, fecha y hora en la que tendrá lugar la convivencia;
- c) La descripción sucinta de las actividades desarrolladas durante el desahogo de la convivencia, que incluya el tiempo de duración, actitudes y actividades implementadas por los progenitores, así como actitudes y respuesta de los hijos ante las actividades; y
- d) El informe rendido por el psicólogo o trabajador social que haya participado en el servicio prestado, en donde se haga constar cualquier acontecimiento u observación pertinente, que actualizará mediante el sistema informático especialmente creado, o en su caso se rendirá mediante oficio al juez de lo familiar.

Del registro

El Centro debe contar con sistema de registro, conteniendo por lo menos:

- a) Números de expedientes interno y de la autoridad ordenadora;
- b) La autoridad ordenadora que da intervención al Centro;
- c) Nombre de los convivientes y de la persona custodiante;
- d) Registro del documento que acredite su identidad de los que intervengan;
- e) Nombre del psicólogo o trabajador social que asista y, o supervise la convivencia familiar, o bien entrega recepción de infantes.

Días y Horario de servicios del Centro

- a) Miércoles, jueves y viernes de las 11:30 a las 18:30 horas; y
- b) Sábados y domingos de las 09:30 a las 16:30 horas.

Estando prohibido: extender las convivencias, entrega y recepción de menores de edad o entrevistas psicológicas fuera de esos horarios.

Las entrevistas psicológicas y los cursos de inducción se programarán a los usuarios, los días lunes y martes.

De las Prohibiciones

Queda prohibido:

- I. Establecer comunicación con personas que se encuentren en el exterior del Centro;
- II. Recibir objetos, evadiendo las medidas de seguridad del Centro; y
- III. Las demás previstas en la normatividad aplicable.

De las solicitudes de información

Toda información que soliciten los usuarios, sus abogados o sus legítimos representantes, tales como copias de los reportes de convivencias, o bien, cualquier tipo de documento que obre en los expedientes del Centro, deben realizarlo a través de la autoridad ordenadora.

Causas de suspensión del servicio de convivencia.

1. Por ausencia del menor de edad o de la persona autorizada con quien se hubiere ordenado la convivencia o entrega;
2. Padecer alguna enfermedad contagiosa evidente;
3. Desplegar conductas violentas que alteren el orden y la tranquilidad de las personas dentro del Centro;
4. Encontrarse en estado de ebriedad o bajo el influjo de estupefacientes o psicotrópicos;
5. Análogas a las anteriores; y
6. Caso fortuito o fuerza mayor.

Del Incumplimiento del Protocolo

De no cumplirse con alguna de las disposiciones establecidas en el presente Protocolo, el personal del Centro debe tomar las medidas legales pertinentes para hacer cumplir sus determinaciones, cuidando en todo momento no transgredir los derechos fundamentales de las personas y en su caso, informar a la autoridad ordenadora.

Capacitación

Es obligación del personal del Centro acudir en tiempo y forma a las capacitaciones brindadas por el DIF y otras instancias que se determinen, así como presentar las constancias respectivas al área de capacitación del DIF.