


MANUAL PARA LA CORRECTA ATENCIÓN DE VIOLENCIA EN CONTRA LAS MUJERES

AYUNTAMIENTO DE
ZAPOTLANEJO 2021-2024

JEFATURA DE GABINETE



GOBIERNO DE
ZAPOTLANEJO
2021 - 2024


	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Revisión: 00
		Fecha: 25 de Julio del 2022
	Páginas: 1 de 46	

Manual

PRESENTACIÓN	3
INTRODUCCIÓN	4
SISTEMA DE PREVENCIÓN DE ATENCIÓN ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES	6
Misión.....	6
Visión.....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Objetivo General del Manual.....	7
Objetivos Específicos del Manual.....	7
Marco jurídico.....	7
Nivel internacional.....	7
Nivel nacional.....	8
EL CICLO DE LA VIOLENCIA	9
El impacto psicológico de la violencia.....	11
Estrategias de atención.....	12
Servicios especializados.....	13
CRITERIOS EN LA ATENCIÓN A CASOS DE MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	14
Plan de seguridad o autoprotección.....	15
Canalización.....	15
Seguimiento de casos.....	16
ETAPAS DE LA ATENCIÓN	17
Admisión.....	19
Atención básica (primera vez).....	20
Atención social.....	21
Atención especializada (atención subsecuente).....	25
Canalización (en caso de requerirse el inicio de un tratamiento psicoterapéutico especializado).....	29
Canalización (en caso de que la persona manifieste su interés por ejercer alguna acción legal no	

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal


Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 2 de 46

relacionada con violencia familiar).....	32
Red social institucional.....	36
Platicas a comunidad	36
Metodología de reuniones de trabajo	38
PERFILES DE LOS PROFESIONALES PARA LA ATENCIÓN:	39
Abogada(o)	39
Psicóloga(o)	40
Trabajador/a social	41
ANEXOS.....	42
Anexo 1 entrevista inicial	42
Anexo 2 presunto agresor	43
Anexo 3 antecedentes del caso.....	44
Anexo 4 atención brindada.....	45

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 3 de 46

PRESENTACIÓN

El presente manual es un instrumento para guiar y desarrollar de manera sistémica y profesional las actividades del programa municipal para el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.


Este programa es iniciativa del Sistema de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la violencia contra las mujeres (Sistema de Igualdad entre Mujeres y Hombres) para coadyuvar y dar una respuesta eficaz y eficiente a la problemática de la violencia familiar y de género; el manual ofrece en forma detallada la alternativa de atención integral a mujeres en situación de violencia desde la perspectiva de la equidad y los derechos humanos, reconociendo principalmente el derecho de las mujeres a disfrutar una vida libre de violencia (artículo 3o de la Convención de Belén Do Pará).

En cuanto a su contenido, se encuentran los procedimientos de tipo social, psicológico y legal, incluyendo los relativos a la coordinación interinstitucional, mismos que en la práctica han mostrado su utilidad en la atención integral de los casos de violencia familiar y de género.

Señala también el objetivo general y los específicos del sistema, el marco jurídico, las modalidades de evaluación y el seguimiento a desarrollar para que la o el profesionalista que lleva a cabo la tarea obtenga las bases del trabajo a desarrollar para la atención integral de la violencia familiar desde la perspectiva de género.

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Revisión: 00
		Fecha: 25 de Julio del 2022
	Páginas: 4 de 46	

INTRODUCCIÓN


La violencia de género es todo acto de violencia que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual y psicológico para las mujeres, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada (Resolución 48-104 de la Asamblea General de la ONU del 20 de diciembre 1993).

La violencia de género impacta a las personas en el ámbito individual, en tanto que genera frustración e impotencia por la asignación de roles que limitan la posibilidad de realizar un programa de vida singular ajustado a los deseos y expectativas individuales; en cuanto al área social, genera desigualdades ya que el tejido social, económico, científico y cultural se organiza en espacios absolutamente diferenciados para unas y otros y restringidos a sus respectivos roles y el espacio público está asignado a los hombres como ámbito de poder, mientras que el espacio doméstico está asignado a las mujeres y es un ámbito que carece de poder; en el ámbito ético genera injusticia ya que los sujetos sin proyección pública (mujeres) no intervienen en el pacto social y se priva a los sujetos sin proyección doméstica (hombres) de los valores derivados de tal experiencia (valores de paz); en el área cultural, genera predominio de los modelos con proyección pública (masculinos) visibilizando las aportaciones que se producen en lo doméstico (femenino); en el ámbito económico, se genera dependencia de los sujetos que son excluidos de los sistemas de producción (las mujeres) respecto a los bienes obtenidos por los sujetos que sí participan plenamente en esos sistemas (los hombres); en el área laboral, dado que se produce dificultad a las mujeres para participar en unas estructuras ajustadas a un único modelo de organización social; en cuanto al aspecto político, origina una falta de representatividad política de los sujetos no reconocidos social, ético, cultural, económica y laboralmente; es decir, las mujeres; en el área de la salud, los criterios se establecen desde los parámetros del cuerpo del hombre, como modelo referencial y genérico, apologizando algunos aspectos inherentes a la sexualidad de las mujeres (síndrome premenstrual, complicaciones del embarazo, parto y/o puerperio y menopausia) y ocultando algunas patologías que afectan específicamente a las mujeres.

El Grupo Parlamentario Interamericano define a la violencia como: “Acto de poder u omisión, recurrente o cíclico, dirigido a dominar, someter, controlar o agredir física, verbal, psicológica, sexual o patrimonialmente a cualquier miembro de la familia dentro o fuera del

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres		Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 5 de 46

domicilio familiar, que tengan parentesco o lo hayan tenido, o por matrimonio, concubinato o relación de hecho y que tiene por efecto causar daño”.

En opinión del Dr. Luis Bonino*, la violencia es: “El conjunto de comportamientos de alguien que utiliza abusivamente el poder para lograr dominio y control sobre otra persona, quitándole poder personal, anulándola, forzándola, limitándola. Busca someterla y lograr obediencia provocando daño al atender sobre su cuerpo, su mente, su autonomía, su dignidad, su privacidad o su libertad”.

La violencia es un proceso cultural que hoy muestra una problemática no resuelta, se da en todas las clases sociales en forma intergenérica, tanto en espacios públicos como en privados y está en la estructura de los modelos que la sociedad promueve: el sexismo, el patriarcado y el aprendizaje de patrones de conducta agresivos (Patricia Begné, 2003).


En este sentido cabe expresar que la violencia es una conducta aprendida como parte del proceso de socialización. Sin embargo, los roles de superioridad adjudicados a los hombres frente a las mujeres, a los mayores de edad respecto de los menores, la separación entre lo público y lo privado, entre otras variables, han contribuido a crear una cultura en la que no se cuestiona la práctica de la violencia, ya que esta ocurre en el interior del espacio privado, es decir, en el espacio carente de derechos.

De acuerdo a diversos especialistas, la violencia familiar constituye un atentado a la libertad, a la dignidad y a la integridad física, psíquica y social de las personas y un obstáculo para el desarrollo de cualquier sociedad democrática. En nuestro Estado se considera un problema social, de salud pública, de derechos humanos, de justicia y de asistencia social.

En este contexto, es necesario abordar la problemática desde sus diversos ángulos y para ello se propone el presente manual, en donde se aborda la violencia familiar desde la perspectiva de género y los derechos humanos, a través de un modelo multidisciplinario e interinstitucional que pretende consolidar las acciones que hasta ahora se han estado realizando en el Municipio en beneficio de las mujeres en situación de violencia que requieren de atención integral y especializada.

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 6 de 46

SISTEMA DE PREVENCIÓN, ATENCIÓN, SANCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Misión

Crear, fomentar y ejecutar las políticas públicas que propicien la no discriminación, la igualdad y la equidad de oportunidades, de trato entre los géneros, de toma de decisiones y de los beneficios del desarrollo, así como acciones afirmativas que garanticen el ejercicio pleno de todos los derechos de las mujeres.

Visión

Eliminar toda forma de discriminación hacia las mujeres en los ámbitos público, privado y social para garantizar la equidad y el acceso a los beneficios del desarrollo.

Objetivo General

El objeto general del Sistema es promover y fomentar las condiciones que posibiliten la no discriminación, la equidad, la igualdad de oportunidades, de trato entre los géneros, la toma de decisiones y los beneficios del desarrollo, el ejercicio pleno de todos los derechos de las mujeres y su participación equitativa en la vida política, económica y social del Municipio.


Objetivos Específicos

El Sistema tendrá como objetivos específicos los siguientes:

- I. Proponer, fomentar, promover y ejecutar políticas públicas y programas para lograr la equidad y la igualdad de oportunidades y de trato, de toma de decisiones y de acceso a los beneficios del desarrollo para las mujeres;
- II. Promover, proteger y difundir todos los derechos de las mujeres y de las niñas consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los Tratados Internacionales ratificados por México;
- III. La coordinación, ejecución, seguimiento y evaluación de los programas, programas y acciones para la igualdad y la equidad de género, así como la concertación social indispensable para su realización por otras dependencias;
- IV. La coordinación permanente entre las autoridades municipales y los sectores social y privado en relación con las mujeres;
- V. La promoción y observancia de los Tratados Internacionales celebrados en términos de lo dispuesto por el artículo 133 de la Constitución Política de los Estados Unidos

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Revisión: 00
		Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 7 de 46

Mexicanos;

- VI. La difusión e información del conjunto de políticas públicas sobre la equidad de género, la igualdad de oportunidades y trato, la toma de decisiones y los beneficios del desarrollo;

Objetivo General del Manual

Proporcionar una guía sistemática y objetiva que permita adquirir las herramientas conceptuales y prácticas que faciliten un desempeño profesional y eficaz en las áreas legal, psicológica y de trabajo social, en la atención integral que se brinda a las personas afectadas por violencia familiar dentro del programa “El derecho de las mujeres a una vida libre de violencia”.

Objetivos Específicos del Manual

Contar con un instrumento de referencia para el personal operativo del programa municipal para el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.

- Visibilizar la violencia familiar desde la perspectiva de género.
- Capacitar al personal profesional –abogados/as, psicólogos/as y trabajadores/as sociales- responsable de la operación del programa en los temas de violencia familiar, derechos de las mujeres y género con el fin de integrarlos a una cultura de equidad que impulse la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Brindar información y orientación sobre los temas de violencia familiar y equidad de género a los grupos vulnerables detectados en el desarrollo del programa.


Marco jurídico

Nivel internacional

El gobierno mexicano ha suscrito diversos acuerdos internacionales y ha emitido distintos ordenamientos, con la finalidad de llegar a ser una sociedad más igualitaria, en la que las relaciones entre mujeres y hombres se basen en la equidad y la libertad, así como de avanzar en el camino de la justicia para las mujeres que viven cualquier tipo de violencia. Entre estos convenios y leyes se encuentran: la Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW por sus siglas en inglés); Esta Convención constituye uno de los pasos más relevantes en la superación de las discriminaciones que viven las mujeres; El Protocolo Facultativo de la CEDAW; la Declaración y la Plataforma de

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Revisión: 00
		Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 8 de 46

Acción de Pekín; la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belem Do Pará); los Objetivos de Desarrollo del Milenio establecidos por la Organización de las Naciones Unidas; así como la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, la Ley del Instituto Nacional de las Mujeres, la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres y la Ley General de Desarrollo Social.

Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW, 1979), promulgada en nuestro país en 1981, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de mayo de 1987.

Protocolo Facultativo de la CEDAW, resolución aprobada por la Asamblea General de la ONU 54-4 del 15 de octubre de 1999.

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer (Belem Do Pará, OEA, 9 de junio de 1994), ratificada por México y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de enero de 1999.

Convención sobre los Derechos del Niño (Naciones Unidas, 20 de noviembre de 1989), publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero de 1991.

Declaración sobre la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer (Resolución 48-104 de la Asamblea General de la ONU del 20 de diciembre de 1993); 1er. instrumento internacional de derechos humanos que trata específicamente de la violencia contra las mujeres; en su artículo 1o no sólo reconoce la violencia física, psicológica y sexual, sino también la amenaza de tales actos. Así mismo se estableció que: “Los estados deben condenar la violencia contra la mujer y no invocar ninguna costumbre, tradición o consideración religiosa para eludir su obligación de procurar eliminarla. Los Estados deben aplicar por todos los medios apropiados y sin demora una política encaminada a eliminar la violencia contra la mujer”.


Cuarta Conferencia Mundial de la Mujer, en Beijín, en 1995

Nivel nacional

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 4° séptimo párrafo, que establece los derechos del niño y el artículo 133 que señala “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”.

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Revisión: 00
		Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 9 de 46

La Ley General de Desarrollo Social establece que toda persona o grupo social en situación de vulnerabilidad tiene derecho a recibir acciones y apoyos tendientes a disminuir su desventaja, y que uno de los objetivos de la Política Nacional de Desarrollo Social, es propiciar las condiciones que aseguren el disfrute de los derechos sociales, individuales o colectivos, garantizando el acceso a los programas de desarrollo social y la igualdad de oportunidades, así como la superación de la discriminación y la exclusión social.

Ley Federal Para Prevenir y Eliminar La Discriminación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2003.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de febrero de 2007.

Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de junio de 2002.

Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de agosto de 2000.


Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de mayo de 2000.

EL CICLO DE LA VIOLENCIA



Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 10 de 46

La violencia tiene profundos efectos psicológicos que deterioran la autoestima, provocan sentimientos de impotencia e inhiben la capacidad de las mujeres para tomar decisiones respecto a la situación en la que viven. A esta incapacidad que desarrollan las mujeres para enfrentar la situación en la que se encuentran se le ha denominado síndrome de indefensión aprendida, que se refiere a las actitudes de aceptación, culpa y pasividad que suelen ser interpretadas erróneamente como falta de voluntad para enfrentar las agresiones. La dependencia económica de las mujeres, el miedo a las represalias, la esperanza de que las conductas violentas del agresor cambiaran cuando la muestra arrepentimiento, son mecanismos que intervienen en la reproducción de la violencia. La autoincriminación de la agredida y la creencia de que la conducta de la pareja depende de su propio comportamiento, es otro de los mecanismos de su reproducción. La mujer permanece en el ciclo de la violencia hasta que pierde la esperanza.


Las conductas violentas contra el componente femenino de la pareja generalmente aparecen desde que inicia la relación, y se agravan con el paso del tiempo. Es común que estas conductas se extiendan a otros miembros de la familia, sobre todo a las niñas y los niños, los que a su vez aprenden a comportarse violentamente o a tolerar el abuso.

Existe una creencia, muy extendida, que sostiene que las mujeres que viven en situación de violencia tienen cierta responsabilidad en ella, es decir, la provocan o la propician y, además, la toleran porque les gusta. No es así. Estas apreciaciones impiden la comprensión acerca de la enorme dificultad e incluso la imposibilidad de las mujeres para romper con el ciclo de la violencia sin ayuda externa. Como se ilustra en la figura, el ciclo de la violencia tiene varias etapas: acumulación de tensión, explosión y luna de miel.

El aislamiento en el que se mantienen las mujeres que viven en situación de violencia, les impide percibir formas alternas de vida y de relaciones interpersonales, por lo cual, la asumen como lo “normal” hasta que tienen acceso a medios que les permitan tomar conciencia de las afecciones y las afectaciones. La comprensión de estos efectos de la violencia es crucial para quienes prestan servicios de salud, ya que ubica el problema en su justa dimensión y evita, ya sea la minimización del problema o la culpabilización de las mujeres por la violencia de la que son objeto. Es importante saber que la violencia suele agravarse cuando la mujer determina poner fin a la relación, hacer una denuncia o iniciar los tramites de divorcio, ya que, al enfrentar la pérdida de control y sometimiento de la mujer, el agresor adopta actitudes extremas. Otros factores como el embarazo, el uso de anticonceptivos, el aborto –ya sea Espontaneo o provocado–, el nacimiento de hijos no

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 11 de 46

deseados o del sexo femenino y la decisión de la mujer de buscar un trabajo pueden también ser factores para que los niveles de la violencia aumenten.

Las percepciones de riesgo de las mujeres que acuden a solicitar apoyo deben ser consideradas con mucha seriedad para el diseño de las medidas de protección y seguridad que deban tomarse. Por todo lo anterior, los programas y acciones para la prevención y atención de la violencia familiar, sexual y contra las mujeres deben contribuir a eliminar sus causas, atenuar las condiciones que la favorecen y prevenir los factores de riesgo, mediante una infraestructura de apoyo que proporcione a las mujeres que se encuentran en situación de violencia las condiciones mínimas para remontar su situación; por ejemplo, informarlas sobre sus derechos y brindarles alternativas de asesoría legal y apoyo psicológico; enlazarlas con las instituciones de atención existentes como refugios, oficinas de atención a la mujer y organizaciones no gubernamentales especializadas e, incluso, explorar las alternativas de obtención de ingresos y capacitación para lograr su autonomía económica.

El impacto psicológico de la violencia


Existen diversas manifestaciones de daño y síndromes estudiados en relación con el impacto de la violencia en las mujeres. Una respuesta común de las mujeres que viven en situación de violencia es el retraimiento y silencio ante estas experiencias, sin embargo, las respuestas dependen de la circunstancia e historia personal de cada mujer, así como de sus fortalezas personales y sociales. Reconocer las respuestas más frecuentes ante la violencia es un elemento básico para la consejería y atención.

Entre las manifestaciones del daño al bienestar emocional de las mujeres están: la indefensión aprendida, el síndrome de Estocolmo y el síndrome de la mujer maltratada, en los casos de violencia psicológica y física; y el síndrome de trauma por violación y el trastorno de estrés postraumático en los casos de violencia sexual. En todos ellos se identifican conductas, pensamientos y sentimientos que convierten el proceso de toma de decisiones en un desafío para quienes viven en contextos de violencia.

- La indefensión aprendida: Es la obediencia pasiva al entorno cuando todos los esfuerzos por transformarlo no logran causar ningún efecto ni la situación se modifica. Los resultados son resignación, desgaste, depresión y culpa, entre otros,

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 12 de 46

que se reflejan en cansancio físico y emocional. La indefensión aprendida es resultado de la reiteración a la usuaria de su incapacidad de sobrevivencia lejos del agresor y de que lo que ocurre es su culpa y responsabilidad. La mujer trata de complacer y no molestar a su agresor, y evade toda confrontación para no ser lastimada. Al desencadenarse los episodios de violencia, las mujeres confirman la impotencia y falta de recursos para resolver la situación y se mantiene el temor.

- Síndrome de Estocolmo: Se caracteriza por la relación afectiva de las personas en contexto de violencia con el agresor. Los indicadores del Síndrome de Estocolmo en el comportamiento son:
 - Agradecer intensamente las pequeñas amabilidades del abusador.
 - Negar o racionalizar la violencia recibida.
 - Negar la propia rabia hacia el agresor.
 - Estar en constante estado de alerta para satisfacer las necesidades del agresor.
 - Dificultad para abandonarlo aun cuando se tenga alguna posibilidad.
 - Tener miedo de que el agresor regrese aun cuando esté muerto o en la cárcel.
 - Presentar síntomas de estrés postraumático.
 - Síndrome de la mujer maltratada: Se caracteriza por los sentimientos de abatimiento, miedo, vergüenza, culpa y desaliento; todo ello en detrimento de los aspectos emocionales, cognitivos, motivacionales y conductuales de la vida de las mujeres en situación de violencia. Estos sentimientos se manifiestan en perspectivas aterradoras e inmovilizan téis sobre el futuro y en repercusiones en el bienestar físico, como alteraciones del sueño, pérdida de apetito y rechazo de la sexualidad.

Este síndrome se establece generalmente ante las siguientes condiciones:


- Haber pasado al menos dos veces por el ciclo de violencia.
- Presentar el síndrome de indefensión aprendida.
- Sujeción consciente o inconsciente a las creencias tradicionales respecto al rol de género.
- Aislamiento social.

Estrategias de atención

La atención a las mujeres en situación de violencia que plantea este Manual se otorgará a través de equipos itinerantes conformados por Trabajadora Social, Psicóloga(o) y

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 13 de 46

Abogada(o). La itinerantica es una estrategia que se refiere a realizar traslados de los profesionistas antes mencionados a los lugares donde existan altos índices de violencia o por demanda expresa y específica del servicio.


Servicios especializados

A través de los servicios especializados se proporcionará atención integral y profesional con perspectiva de género a mujeres en situación de violencia, con el propósito de favorecer la detección; o bien, la ruptura del círculo nocivo que esta genera. Estos están conformados por tres áreas sustantivas que son: Apoyo legal, psicológico y de trabajo social.

- **Apoyo legal:** Este se brinda por abogadas(os), con experiencia en la atención a casos de mujeres en situación de violencia, quienes tienen la tarea de orientar, asesorar y brindar asistencia jurídica en los procesos judiciales que la usuaria decida iniciar.
- **Apoyo psicológico:** Se brinda de igual manera por psicólogas(os) expertas(os) en la atención a casos de mujeres en situación de violencia, el apoyo brindado es a través de intervención en crisis y apoyo psicológico, facilitando la explicación y comprensión de las experiencias violentas vividas, como la recuperación de la confianza en sí mismas; de la renuncia de sus sentimientos de estigmatización, impotencia, culpa y vergüenza con los que conviven diariamente, desde abordajes o metodologías de atención emocional de corte individual.
- **Trabajo social:** El personal de esta área, también cuenta con la capacitación y experiencia debida en la atención a casos de mujeres en situación de violencia; su actuar es a través de las historias de vida de las usuarias, apoyándolas a restablecer las redes de apoyo que se han perdido a consecuencia del aislamiento que provoca la violencia; acercan y contactan a la usuaria con recursos institucionales y de la sociedad civil, que puedan satisfacer sus necesidades inminentes, las trabajadoras sociales serán preferentemente las primeras que atiendan a las mujeres en situación de violencia y quienes hacen la entrevista inicial, para posteriormente canalizarla con la/el profesionista o institución correspondiente de acuerdo a la problemática planteada.

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 14 de 46


CRITERIOS EN LA ATENCIÓN A CASOS DE MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA.

- Criterio de calidez en la atención:** Quienes presten los servicios deben establecer con cada usuaria una relación profesional, amable, personalizada y respetuosa, a quienes habrán de dirigirse por su nombre, sin diminutivos ni familiaridades. Asimismo, deberán esforzarse por establecer vínculos de comunicación efectiva con la usuaria y obtener así su confianza. La presentación, el arreglo debido y el lenguaje empleado por el personal que presta los servicios son considerados importantes en la relación con las usuarias.
- Criterio de respeto a la dignidad:** El trato de los(as) integrantes del equipo itinerante habrá de ser digno y considerado respecto de la condición sociocultural de las usuarias, de sus convicciones personales y morales, independientemente de su edad, género y circunstancias personales. El/la profesionalista atenderá integralmente a las usuarias, ofreciéndole los servicios de psicología y legal, y de trabajo social, informándole en todo momento que el servicio brindado es confidencial y gratuito.
- Criterio de Confidencialidad:** La confidencialidad según la ONU, es un elemento indispensable para que las mujeres en cualquier circunstancia acudan a solicitar auxilio prontamente y conserven, con ello, su salud o su vida. Comprometer la confidencialidad representa en muchos casos comprometer la salud y seguridad de las mujeres.
- Enfoque de Derechos Humanos:** Parte del principio que las mujeres tienen los mismos derechos y responsabilidades que los hombres y que no es admisible ninguna diferenciación ni objetiva ni razonable relativa al ejercicio de los derechos y goce de oportunidades. Asimismo, implica reconocer el carácter universal e interdependiente de sus derechos, civiles, sociales, políticos y económicos.

Trabajar desde un enfoque de derechos humanos implica incidir en la promoción y protección de los derechos de las mujeres, identificando los derechos que han sido vulnerados o no realizados, así como las barreras sociales, económicas, culturales e institucionales que limitan su ejercicio.
- Enfoque de Género:** Parte del reconocimiento de la existencia de relaciones

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 15 de 46

asimétricas entre hombres y mujeres construidas en base a las diferencias sexuales y que son el origen de la violencia hacia las mujeres. El enfoque de género permitirá diseñar estrategias de intervención orientadas al logro de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

- **Enfoque de Integralidad:** La violencia hacia la mujer es multicausal y contribuyen a su existencia factores que están presentes en distintos ámbitos; comunidad, docente, familiar, institución privadas, institución pública y laboral, lo que hace necesario establecer intervenciones en los distintos niveles en los que las personas se desenvuelven y desde distintas disciplinas.
- **Enfoque de Interculturalidad:** Implica atender la posibilidad de diálogo entre distintas culturas, de modo que permita recuperar desde los distintos contextos culturales, todas aquellas expresiones que se basan en el respeto al otro/a. No obstante, ello de ninguna manera significa aceptar prácticas culturales discriminatorias hacia las mujeres que toleren la violencia hacia ellas u obstaculicen el goce de igualdad de derechos.

Plan de seguridad o autoprotección


Un aspecto que contribuye sustancialmente a aumentar la seguridad de las mujeres es la realización de un plan de autoprotección o de seguridad. Una vez que se ha evaluado juntamente con la usuaria el riesgo, es importante también analizar sus posibilidades para lo cual es recomendable desarrollar un plan de acción y seguimiento. En este plan se deben tomar en consideración las acciones a realizar de manera inmediata y en el corto y mediano plazo. También debe anotarse las instituciones que apoyaran a la mujer y las estrategias para llevar a cabo el plan.

Canalización

- Confirmar con la persona su necesidad de requerir una atención especializada.
- Determinar el servicio requerido
- Revisar el directorio de instituciones y seleccionar la dependencia adecuada para prestar los servicios.
- Informar a la persona sobre la Institución asignada para cubrir sus necesidades.
- Establecer enlace telefónico con la Institución seleccionada para la coordinación en

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 16 de 46

el seguimiento del caso.

- Llenar el formato oficial de canalización (anexo 3) con los datos correspondientes, asignando el número consecutivo que le corresponda, sacando un duplicado en fotocopia.
- Entregar a la persona el formato de canalización en original y solicitar firme de conformidad en la copia de este. Asegurar que la persona tenga la información completa y correcta.

Seguimiento de casos

El seguimiento es el proceso mediante el cual, emprendiendo acciones específicas, nos cercioramos de que la mujer ha obtenido respuesta favorable de las instancias a las que hemos considerado pertinente canalizarla como consecuencia de sus expectativas de solución. Además, es factible que después de acciones de detección y evaluación de riesgo, estimemos oportuno estar en contacto directo con la usuaria en riesgo para verificar su seguridad. Estas acciones específicas usualmente son encomendadas a las áreas de trabajo social por sus particulares habilidades y formación profesional, mas sin embargo también lo deben realizar el área de psicología o legal.

El seguimiento de los casos se refiere al acompañamiento que los profesionistas deberán realizar a las usuarias y que comprende desde la solicitud del servicio, el tipo de atención que requiere, el proceso a seguir hasta el cierre del caso. Además, cada quince días el equipo itinerante deberá reunirse para el análisis, avance y/o canalización y cierre del caso.

En los casos de alto riesgo, se evalúan las actividades tendientes a la protección y recuperación, así como el estado del proceso judicial de cada usuaria. El equipo itinerante debe priorizar su reinserción al servicio.


En los casos de riesgo se debe realizar el seguimiento cuando sea necesario verificar si la persona se encuentra protegida.

El seguimiento se realizará:

- Cuando se canaliza a la usuaria a otra institución, verificando si recibió el apoyo solicitado.
- Cuando la usuaria deja de asistir a su cita programada en psicología o legal, siempre que haya pasado quince días sin que hubiere re agendado.
- Se deberá de llenar y anexar el formato de seguimiento al expediente

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 17 de 46

- El seguimiento se debe dar de alta en la base de datos.

Recomendaciones de acciones específicas para el seguimiento:

- Proponer una o varias entrevistas de seguimiento a la usuaria después de la canalización.
- Asumir un plan de llamadas telefónicas que cumplirá cabalmente para conocer la situación de la usuaria y sus condiciones de seguridad.
- Realizar un monitoreo periódico de las instancias receptoras para verificar el estado de los casos que se han canalizado.

ETAPAS DE LA ATENCIÓN


La atención consta de cuatro etapas: admisión, atención básica, atención especializada, canalización y seguimiento del caso. La atención se inicia con la detección de la situación de violencia y el ingreso de la persona al servicio. En esta etapa se identifica el motivo de la consulta. Si la persona es afectada por hechos de violencia de género se registran sus datos en la entrevista inicial.

La atención básica comprende la primera entrevista, valoración del riesgo y brindar información especializada. En los casos en los que se detecte un riesgo para la vida, el equipo itinerante informará sobre el refugio que existe en el Estado, a fin de salvaguardar la integridad de la usuaria.

La atención especializada implica recibir acompañamiento psicológico para el proceso legal, asistencia legal gratuita desde la realización de la demanda hasta la conclusión del proceso y atención social orientada a fortalecer sus redes sociofamiliares.

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal


Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Revisión: 00
		Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 18 de 46



Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 19 de 46

Admisión

En esta etapa, la trabajadora social (preferentemente), la/el psicólogo/a y la/el abogado/a, identifican el motivo de la consulta y determinan si los hechos referidos por la persona solicitante constituyen violencia de género para su ingreso al servicio, registra los datos generales para la atención y determina la prioridad o urgencia de esta.

Objetivos

- Garantizar la adecuada recepción de la persona solicitante, identificar el motivo de la consulta y orientarla respecto a los servicios ofrecidos.
- Derivar los casos que no constituyen violencia de género a las instituciones competentes.
- Registrar los casos en la entrevista inicial
- Derivar a las personas afectadas por hechos de violencia para su atención básica.
- Identificar los casos prioritarios o urgentes: personas que se encuentren en crisis emocional, urgencia de salud física y mental, situación de riesgo inminente o violencia física o sexual reciente. Derivarlos de inmediato para su atención.

Formas de Ingreso:

Para el ingreso es necesario detectar el caso de violencia de género. Puede hacerse:

Vía telefónica

- Mediante las llamadas telefónicas de las mujeres que soliciten apoyo.
- Indagar con la persona que llama, su petición y agendarle cita con el área correspondiente.
- Proporcionar a la persona solicitante el domicilio exacto del lugar de la entrevista y corroborar fecha, horario y persona que la atenderá.


Vía personal

- La persona acude directamente a solicitar apoyo.
- Indagar con la persona solicitante el motivo por el cual asiste.
- Se le brinda la atención inmediata y/o se le agenda cita con el área correspondiente lo más pronto posible Canalización

Vía oficio (Instituciones y ONG)

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 20 de 46

- Recibir el documento por la vía que se presente: teléfono-fax, correspondencia, personal, sistema electrónico; señalando fecha y hora de recepción y si se presenta o no con anexos.
- Establecer contacto telefónico o a través del sistema electrónico para confirmar la solicitud.
- Brindar la atención o cita correspondiente de común acuerdo con la solicitante.

Vía pláticas preventivas-informativas

- Cuando el equipo itinerante brinda pláticas preventivas-informativas a comunidad

Pautas de la atención:

El/la profesionalista solicita el nombre y datos generales de la usuaria, identifica el motivo de la consulta, sus necesidades y expectativas. Brinda información acerca de los servicios que ofrece el equipo itinerante y determina si la persona es o no víctima de violencia, el o la responsable de la admisión debe solicitar autorización a la persona para registrar sus datos generales en la Entrevista inicial. Seguidamente el o la profesionalista orienta a la persona sobre las características y alcances del servicio, ruta a seguir y tiempos reales de espera. Debe dirigir a la persona hacia el lugar donde se va a realizar la atención básica o señalarle la zona en la que puede esperar, hasta que el servicio correspondiente solicite su ingreso.

En coordinación con el equipo itinerante, el o la responsable de admisión prioriza la atención inmediata de las personas que se encuentren en crisis emocional, situación de riesgo inminente o abuso físico o sexual reciente o urgencia de salud física y mental. En este último supuesto, coordina inmediatamente a fin de acompañar a la persona a la institución correspondiente para la atención del caso.


Si las necesidades de la usuaria no son competencia de los servicios que ofrece el programa, se le deriva a otras instituciones que figuren en el directorio institucional, según su motivo de consulta.

Atención básica (primera vez)

Es la primera intervención profesional que recibe la usuaria y comprende las acciones dirigidas a orientar, contener, evaluar la situación de riesgo o daño y contribuir a su protección inmediata. La atención básica está a cargo de un/a profesional de psicología y un/a trabajador/a social, debidamente capacitados en temas de género, derechos humanos,

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 21 de 46

violencia familiar y sexual y técnicas de intervención en situaciones de crisis.

La atención básica comprende las siguientes acciones:

- Explorar el motivo de consulta.
- Escuchar con actitud abierta, objetiva y tolerante la problemática planteada por la usuaria, sin profundizar en el tema.
- Orientar respecto a la violencia vivida.
- Brindar alternativas frente a su problemática.
- Evaluar el riesgo en que se encuentra la usuaria y elaborar un plan de seguridad de ser necesario.
- Valorar inicialmente las alternativas de solución.
- Insertar a la usuaria, de acuerdo a su necesidad prioritaria, en un proceso de acompañamiento psicológico, brindarle acompañamiento legal gratuito y realizar gestión social para el fortalecimiento de sus capacidades y de su red familiar.
- Analizar durante la entrevista la situación social de la persona.
- El tiempo promedio para la entrevista de recaudación de datos es de 15 a 20 minutos.

Objetivo

La atención básica tiene como objetivo atender al pedido de ayuda de la usuaria respecto a la situación de violencia vivida, construyendo de manera conjunta una adecuada estrategia de abordaje del caso.

Atención social

Valoración del riesgo


En los casos de violencia familiar o sexual la probabilidad de ocurrencia de un nuevo evento de violencia es alta, por eso es necesario que en todos los casos se valore la peligrosidad o riesgo en que se encuentra la usuaria a partir de la presencia o ausencia de factores de riesgo.

La trabajadora social debe analizar los siguientes factores para valorar el riesgo:

- Los antecedentes de violencia sufridos.
- ideas o intentos de suicidio o de daño a alguien más.

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 22 de 46

- emocionales con los que cuenta. A mayor sensación de indefensión, mayor el riesgo al que está expuesta.

Aunado a la presencia de alguno de los factores descritos anteriormente, se debe considerar el caso de alto riesgo:

- Consumo de sustancias psicoactivas por parte de la pareja.
- Lesiones graves
- Violencia hacia los hijos u otros miembros de la familia.
- Violencia sexual.
- Intentos de amenazas de suicidio.
- Posesión de armas de fuego.
- Aumento de frecuencia e intensidad de los episodios de violencia.

En todos los casos se debe consignar en la entrevista inicial, el nivel de riesgo en que se encuentra la usuaria. En los casos en los que se detecte riesgo para la integridad o la vida se debe comunicar a los demás profesionales de inmediato y ejecutar el Plan de Intervención para casos de riesgo, que incluye en primer lugar la elaboración de un Plan de seguridad.

El Plan de Seguridad

Valorado el riesgo, se elabora conjuntamente un Plan de Seguridad de acuerdo al riesgo detectado, con el objetivo de incrementar la protección de la usuaria.


Se informa a la usuaria de la situación de peligro en que se encuentra, indicarle que lo primero es su seguridad y plantear las posibles estrategias a seguir. En casos de violencia familiar en situación de alto riesgo, las alternativas son retirarse del hogar o quedarse en el domicilio. Se le indica que es posible también solicitar a la autoridad judicial que el agresor se retire del domicilio, mediante tramite llamado separación provisional.

Si la usuaria decide no retirarse del domicilio:

- Preparar juntamente con la usuaria un plan de escape ante la sospecha de una agresión. Este plan debe ser conocido por los hijos e hijas y por las personas de apoyo con las que cuente. Indicarle que prepare una maleta o bolsa que contenga básicamente documentos, dinero y ropa.
- Indagar y ubicar redes de soporte familiar e involucrarlas en la seguridad.
- Indicarle que si no puede huir antes del inicio del ataque debe intentar pedir ayuda

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Revisión: 00
		Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 23 de 46

por cualquier medio: llamar a la policía, familiares, amigos, amigas o vecinos gritando tan alto como pueda.

Si decide retirarse del domicilio:

- a) Verificar juntamente con la persona sus redes de apoyo a fin de posibilitar su traslado a la casa de un familiar o de un/a amigo/a. Recomendarle que no comunique al agresor de su intención de retirarse o el lugar al que acude y que evite los lugares en los que pueda encontrarse con él.
- b) En el caso de que la persona no cuente con redes, se debe coordinar su ingreso a un refugio.

Estrategias de afrontamiento: Denuncia

Una de las medidas más urgentes de afrontamiento de la violencia de acuerdo al riesgo detectado, es la toma de decisión sobre la denuncia.

Se debe realizar un análisis de la motivación de la usuaria para denunciar o no, así como de los factores internos y externos que no le permiten tomar decisiones al respecto.

Se debe considerar entre las motivaciones para no denunciar:

- Sentimientos de culpa y vergüenza.
- Miedo a las represalias del agresor.
- Justificación de la violencia como defensa
- Temor a la reacción de familiares y entorno social.
- Dependencia emocional y económica del agresor.
- Experiencias negativas en denuncias anteriores.


Es muy importante que sea la usuaria por la violencia quien tome sus decisiones en todo momento: nunca se debe tomar una decisión por ella.

Plan de atención en casos de alto riesgo:

- a) Informar a la persona de la situación de peligro en que se encuentra y plantear las posibles estrategias a seguir.
- b) Elaborar el Plan de seguridad.
- c) Informar a la usuaria sobre la existencia del refugio para mujeres, así como sus hijos e hijas, en situación de violencia extrema
- d) El/la abogada/o debe solicitar las medidas de protección pertinentes, precisando los

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 24 de 46

indicadores de riesgo detectados.

- e) El equipo de profesionistas realiza el seguimiento del caso y consigna la información en la entrevista inicial. Dicho seguimiento se realiza dentro de los periodos de: una semana, un mes y tres meses.
- f) El equipo itinerante inserta el caso para el patrocinio legal, acompañamiento psicológico, gestión social y fortalecimiento de redes sociofamiliares.

En todos los casos en los que se requiera canalizar a la usuaria a otros servicios públicos u organizaciones de la sociedad civil, que brindan servicios de atención a la violencia, es imprescindible establecer coordinaciones intersectoriales e interinstitucionales para la atención especializada y oportuna de las personas afectadas.

El equipo itinerante brinda orientación y asesoramiento a la persona referida y emite un oficio de canalización.

En casos graves o urgentes, brinda acompañamiento y realiza las coordinaciones de manera directa, luego de la derivación de la usuaria a servicios complementarios, se verifica que haya accedido a los servicios referidos y al resultado de estos como parte de la estrategia del caso planteado.

Integración de expediente

Al termino de la entrevista con la usuaria:

- Revisar que todos los datos solicitados en la ficha de identificación (anexo 1) estén cubiertos y con la firma del responsable al calce, así como de la usuaria
- Anexar la copia del formato de canalización en caso de haber sido utilizado
- Anexar, si se da el caso, los formatos con los datos completos, de las entrevistas subsecuentes
- Anexar oficios u otros documentos dirigidos a la institución y que la persona haya entregado


Base de datos

Para el archivo computarizado

- Asignar el número consecutivo que corresponda al expediente.
- Integrar los datos de la entrevista inicial en la base de datos computarizada.
- Anexar la entrevista inicial en el expediente correspondiente para su archivo

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 25 de 46

- Integrar los datos de la entrevista subsecuente en la base de datos computarizada

Atención especializada (atención subsecuente)

Es la atención realizada por los profesionales del equipo itinerante con el fin de contribuir a la protección, recuperación, acceso a la justicia y fortalecimiento de las redes socio familiares de la usuaria. Capturar dentro de la base de datos la nota subsecuente.

Objetivos

- Brindar apoyo psicológico y legal.
- Contribuir al fortalecimiento de las redes familiares o sociales de la usuaria.
- Contribuir a hacer efectivo el acceso a la justicia de la usuaria.

De la Intervención Psicológica

Tiene como objetivo brindar apoyo psicológico a la usuaria, promoviendo en la usuaria un rol activo en la solución de su problemática.

Primera atención psicológica


En esta primera atención se realiza la función de evaluación y diagnóstico inicial de la usuaria por hechos de violencia de género que debe consignarse obligatoriamente en la Entrevista inicial. En esta etapa se abordan los siguientes indicadores: físicos, cognitivos, emocionales y comporta mentales, impresión diagnóstica, acciones realizadas y el tipo de intervención a realizarse.

Objetivos

- Brindar alivio al estado emocional de la persona y facilitar un espacio para la expresión de su situación, análisis y toma de conciencia de esta.
- Ampliar la información obtenida en el proceso de admisión y conocer con mayor profundidad la problemática, para lo cual se debe explorar sobre la historia de vida, los antecedentes de la violencia, el impacto de la experiencia vivida, los recursos y estilos de afrontamiento con los que cuenta la persona.
- Realizar la evaluación del caso que permita construir una adecuada estrategia de trabajo respondiendo al pedido de ayuda de la usuaria.
- Brindar información y orientación especializada sobre su problemática, derechos,

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 26 de 46

recursos a los que puede apelar y las alternativas con las que cuenta para enfrentar la situación (terapia, proceso legal) incluidas las derivaciones correspondientes.

Si se advierte la existencia de algún trastorno psicopatológico de gravedad que deba ser atendido en una institución especializada, el o la psicóloga/o realiza la derivación correspondiente.

Características:

La entrevista debe ser realizada por el personal de psicología debidamente capacitado en temas de género, derechos humanos, violencia y manejo de técnicas de entrevista.

La sesión dura aproximadamente de 30-45 minutos. Se brindará como mínimo seis sesiones

El personal de psicología hace ingresar a la persona al lugar donde se debe realizar la atención; la saluda, le ofrece asiento y se presenta informando su nombre y profesión.

Luego explica los objetivos y alcances del servicio, evitando crear falsas expectativas e indica el tiempo aproximado de la atención.

Es importante proporcionar información sobre la dinámica de la violencia, consecuencias, mitos y prejuicios, círculo de la violencia, sentimientos característicos, derechos de la persona, procedimientos legales e instancias a las que puede acudir.

En todo momento se debe reconocer lo difícil que debe ser para la usuaria hablar de lo vivido y valorar el pedido de ayuda como un recurso personal que expresa sus ganas de superar o terminar con la violencia que vive.


Mensajes

Es importante hacer llegar a la usuaria los siguientes mensajes:

- Que se cree su versión y que es entendida.
- Que nada justifica un hecho de violencia.
- Que la violencia es exclusiva responsabilidad del agresor.
- Que no debe pretender cambiar el comportamiento del agresor. Las disculpas o promesas generalmente son
- parte del ciclo de la violencia.
- Que existen diversas formas de violencia, además de la física.
- Que la violencia familiar en particular tiene una dinámica propia (círculo de la violencia) y está legitimada por mitos y prejuicios.

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 27 de 46


- Que se reconoce lo difícil que es para la usuaria hablar de lo vivido y que se valora el pedido de ayuda como un recurso personal que expresa sus ganas de superar o terminar con la violencia que vive.
- Que los efectos de la violencia pueden ser perjudiciales para ella y sus hijos e hijas, aun cuando no sean testigos de lo que sucede.
- Que no está sola y que se le brindará apoyo y protección.
- Que se respetarán sus decisiones. Que no se le retirará el apoyo, porque puede no estar preparada para tomar algunas decisiones; sin embargo, es esencial no reforzar la conducta de regreso a la situación de peligro.
- Que la violencia atenta contra los derechos humanos y que las leyes la protegen.
- Que tiene derechos como persona, así como derecho a acceder procedimientos legales y demás instancias estatales de apoyo.

Condiciones generales y pautas para la entrevista:

- Se debe permitir que la persona se exprese con amplitud y escuchar con atención lo expresado y mantener el contacto visual de tal forma que genere tranquilidad y confianza. La usuaria debe sentirse valorada y segura.
- No hacer gestos o expresiones de desaprobación, ni reaccionar con sorpresa o disgusto. No utilizar frases como “¿Qué ha hecho para que la maltrate?”, “¿Por qué lo permite?”, “¡yo nunca dejaría que me pase!”. Estas expresiones refuerzan en la usuaria su sentimiento de debilidad y menoscaban su autoestima.
- Cambiar el uso del ¿por qué? por ¿como así? El ¿por qué? tiene una connotación de cuestionamiento y de confrontación que pueden hacer sentir a la persona que está siendo juzgada.
- No se debe hacer sentir a la persona, culpable de la violencia, ni se emiten juicios sobre su conducta, ni se debe dudar de la veracidad del relato.
- Se debe abordar directamente el tema de violencia preguntando con tacto y cautela. No re victimizar.
- Se debe respetar el proceso de reconocimiento y salida de la violencia y no debe forzar ni presionar la toma de decisiones por parte de la usuaria. Nunca se debe tomar decisiones por la usuaria. Sin embargo, si identifica situaciones de riesgo deben ser señaladas como parte de la prevención y el cuidado en la atención.
- El silencio, la distracción y la falta de consideración o de interés al relato constituyen

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 28 de 46

un agravio a la persona.

- No se debe dar la sensación de que todo se va a arreglar fácilmente.
- En caso de violencia familiar no se debe recomendar terapia de pareja ni mediación familiar, ni ningún tipo de tratamiento en donde la usuaria deba establecer una relación con el agresor.
- Promover en la persona un rol activo en la solución de su problemática.
- Explorar sobre sus recursos internos y externos, como redes de soporte familiar, amigos/as de confianza. Examinar la existencia de algún trastorno psicopatológico de gravedad que deba ser atendido en una institución especializada. En tal caso se debe realizar la canalización correspondiente.

Intervención en crisis:

Se realiza frente a un estado de crisis, es decir, cuando una persona se encuentra viviendo una experiencia en su vida que parece ser insuperable con los métodos usuales de resolución de problemas que ha utilizado en el pasado. Vive un periodo de desorganización y de alteración durante el cual intenta diferentes soluciones, sin tener los resultados que le permitan superar la experiencia.

Al hablar de la violencia familiar, la crisis es vivida por la persona cuando encuentra que los métodos usuales con los que enfrentaba la violencia no están siendo eficaces, y busca ayuda. La crisis es también una oportunidad que permite a la persona tomar conciencia del daño y el riesgo en el que se encuentra.

Las personas en crisis suelen presentar síntomas: ansiedad, sentimientos de desamparo, confusión, cansancio, síntomas físicos y desorganización en el funcionamiento de sus actividades familiares, laborales y sociales.

Objetivos:

- Restablecer el equilibrio emocional de la persona.
- Fortalecer los recursos emocionales de la persona para hacer frente a la situación de violencia vivida.


Pautas para la intervención en crisis:

- Realización de contacto psicológico y establecimiento de la alianza terapéutica.

Análisis de las dimensiones del problema:

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 29 de 46

Se basa en la empatía, la escucha y el reconocimiento de la experiencia de la persona. Se le invita a que cuente el motivo de la consulta, sus afectos y su conducta frente a la violencia vivida. La persona debe sentirse escuchada, aceptada, entendida y apoyada, lo que a su vez conduce a una disminución en la intensidad de la ansiedad.

El análisis se realiza a partir de la historia de la experiencia, explorando sobre hechos relacionados con la situación ocurrida con anterioridad, el momento en que se dio la violencia y las eventuales dificultades que se encuentra para enfrentar dicha situación: "quien, qué, donde, cuando, como". Se requiere saber quién está implicado, qué pasó, cuándo.

Sondear las posibles soluciones:

Se identifican las posibles soluciones inmediatas y los pasos para lograrlo, así como aquellas de mediano plazo. Con esto se lleva a la persona en crisis a generar alternativas, seguido de otras posibilidades. Se deben analizar los obstáculos para lograr estas soluciones.

Asistir en la ejecución de pasos concretos:

Se facilita alguna acción concreta que signifique una decisión inicial para enfrentar la situación de crisis; por ejemplo, acudir a un refugio, realizar una denuncia por violencia, etc.

Seguimiento para verificar progreso:


Se realiza a partir de los pasos planteados como parte de la resolución de la crisis. Por ejemplo, seguimiento a la derivación a la atención especializada.

Canalización (en caso de requerirse el inicio de un tratamiento psicoterapéutico especializado)

- Confirmar con la usuaria su necesidad de requerir tratamiento.
- Determinar el servicio requerido: tratamiento individual, grupal, familiar, psiquiátrico, entre otros.
- Revisar el directorio de instituciones y seleccionar la dependencia adecuada para prestar los servicios.
- Informar a la usuaria sobre la Institución asignada para cubrir sus necesidades.
- Establecer enlace telefónico con la Institución seleccionada para la coordinación en

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 30 de 46

el seguimiento del caso.

- Llenar el formato oficial de canalización con los datos correspondientes, asignando el número consecutivo que le corresponda, sacando un duplicado en fotocopia.
- Entregar a la persona el formato de canalización en original y solicitar firme de conformidad en la copia de este. Asegurar que la persona tenga la información completa y correcta.

De la Intervención Legal

Tiene como objetivo fundamental la protección y defensa de los Derechos Humanos de la usuaria, promoviendo el acceso a la justicia, la sanción de los agresores y el resarcimiento del daño.

Servicios:

Brindar la orientación y/o asesoría legal subsecuente cuando la usuaria acompañe documentos necesarios para la tramitación de un juicio, solicite revisión de documentos y/o ampliar la información revisada en la primera entrevista. Iniciar el/los proceso/s judicial/es que la usuaria requiera de acuerdo a su necesidad.

Revisión del expediente judicial ante los juzgados o bien por medio del Tribunal Virtual.

- Llamada telefónica a la usuaria para informarle sobre su proceso judicial.
- Realizar el cierre de la entrevista asegurando que la persona tenga la información correcta y completa. Llenar el formato de entrevista subsecuente

Asistencia jurídica


En caso de que la usuaria manifieste su interés de ejercer alguna acción legal. Confirmar con la persona su necesidad de requerir servicios de asistencia jurídica. Determinar el servicio requerido: presentación de denuncias, querellas y/o demandas.

Solicitar a la persona los documentos necesarios para demandar, recabar los datos del demandado, explorar si la persona cuenta con pruebas de los hechos que fundamentan su acción y en su caso, solicitárselas: documentos públicos o privados, fotografías, grabaciones, dato de testigos (nombres y domicilios), etc.

Agendar cita para que la usuaria haga entrega de dichas pruebas y/o documentos.

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 31 de 46

Revisar si es necesario, auxiliar a la persona en la recolección de los documentos o pruebas que requiere, mediante las gestiones o canalizaciones que corresponda según el caso.

Cuando se cuente con toda la información y documentación necesaria.

Redactar la demanda o querrela.

Agendar cita para que la usuaria acuda a firmar la querrela o demanda o para acompañarle a presentar denuncia por comparecencia ante el Ministerio Público.

Desahogar la cita agenda con la persona, dándole a leer o dándole lectura a la demanda o querrela, asegurándose que comprende el contenido y lo acepta.

Realizar las modificaciones que la interesada indique, si se da el caso.

Comprobar que los datos de actora y demandado son correctos, que la descripción de los hechos es fiel a la realidad o vivencias de la persona.

Asegurar, en caso de ser denuncia o demanda por violencia familiar de relacionar los hechos con el daño físico y/ o psicológico que presente la persona y una vez hecho lo anterior, recabar la firma de la interesada en todos los ejemplares de la promoción.

Presentar la demanda o querrela ante la autoridad correspondiente.

Continuar la secuela del procedimiento legal hasta donde la duración del programa lo permita.


Consideraciones generales:

Toda intervención legal debe:

- a) Considerar el problema de la usuaria no solo como un caso legal, sino como una situación humana.
- b) Considerar que cada caso tiene matices diferentes que implican la construcción de una estrategia legal personalizada y acorde con las necesidades de la usuaria
- c) Tener en cuenta que muchas mujeres abandonan los procesos legales e inclusive se arrepienten antes de iniciarlo. Por lo que no debe juzgar ni culpabilizar a la usuaria.
- d) Patrocinar los casos de violencia familiar y procurar la culminación satisfactoria de los mismos.
- e) Llevar un registro actualizado de los expedientes en tramite según formato anexo.
- f) Solicitar las medidas de protección pertinentes con la finalidad de salvaguardar la

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Revisión: 00
		Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 32 de 46

integridad física, psicológica y sexual de la usuaria.

Canalización (en caso de que la persona manifieste su interés por ejercer alguna acción legal no relacionada con violencia familiar)


- Confirmar con la persona su necesidad de requerir servicios jurídicos de otra índole.
- Determinar el servicio requerido: presentación de denuncias, querellas y/o demandas.
- Revisar el directorio de instituciones y seleccionar la dependencia adecuada para prestar los servicios. Informar a la persona sobre la Institución asignada para cubrir sus necesidades.
- Establecer enlace telefónico con la Institución seleccionada para la coordinación en el seguimiento del caso.
- Llenar el formato oficial de canalización con los datos correspondientes, asignando el número consecutivo que le corresponda, sacando un duplicado en fotocopia.
- Entregar a la persona el formato de canalización en original y solicitar firme de conformidad en la copia de este. Asegurar que la persona tenga la información completa y correcta.
- En caso de que esté por concluir la vigencia del programa y aún no termine la tramitación de la acción legal ejercida por la usuaria.
- Revisar personal o telefónicamente la posibilidad de que el Defensor público del lugar continúe la gestión hasta su conclusión.
- Explorar la posibilidad de que un abogado/a del gobierno municipal continúe el proceso en caso de que el Defensor público no pueda responsabilizarse del trámite.
- Revisar el caso con la coordinadora del programa para buscar alternativas de solución, en caso de no ser posible lo anterior.
- Realizar la canalización por escrito.
- Asegurar que el abogado/a que continuará con la secuela del juicio y la interesada tenga la información completa y correcta.

Intervención Social

Se propone contribuir al fortalecimiento de las redes familiares o sociales de la usuaria.

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito


	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 33 de 46

En toda intervención se debe:

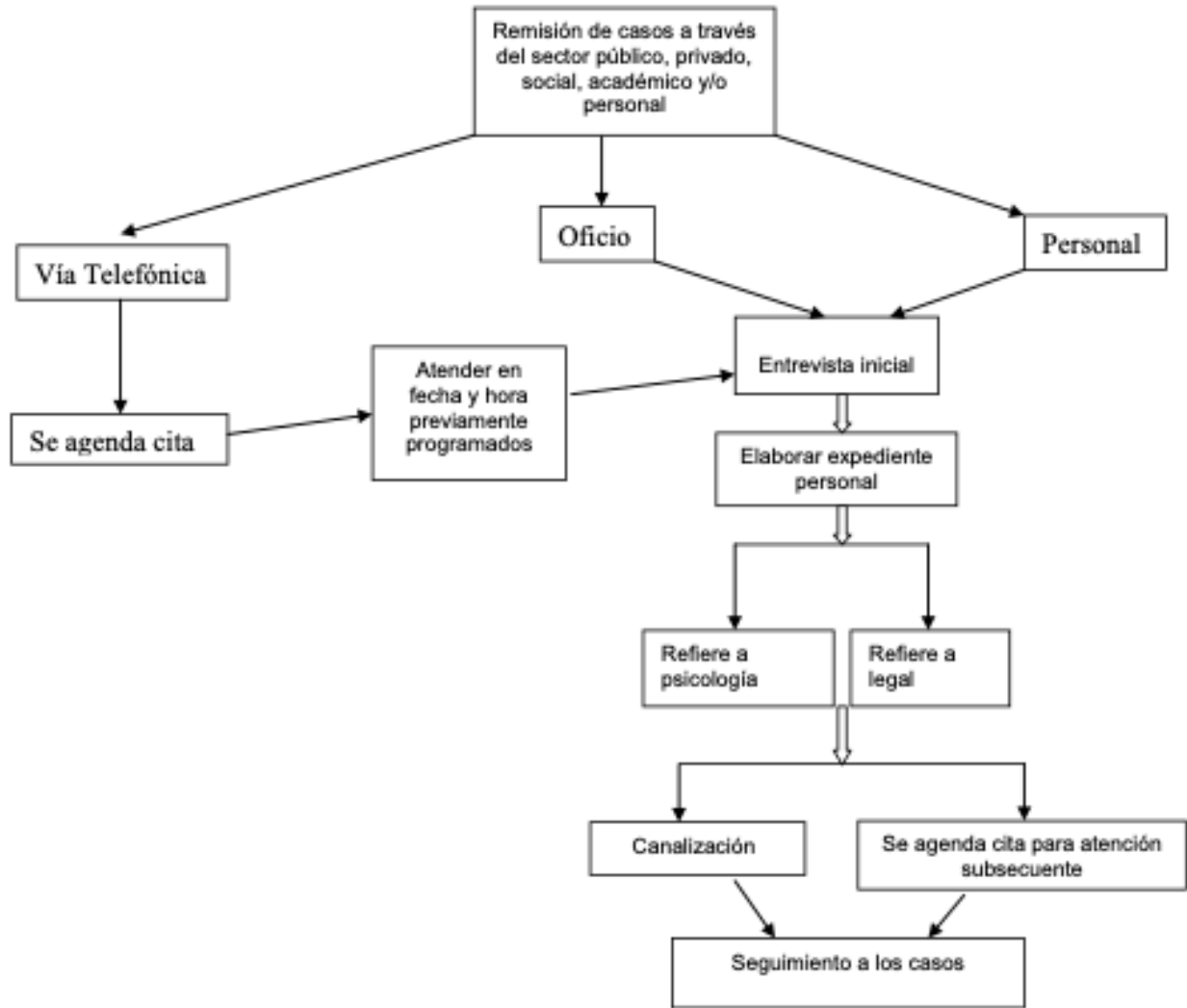
- Indagar los recursos y redes familiares y sociales con los que cuenta la usuaria y establecer una estrategia de fortalecimiento o inclusión de estas.
- Coordinar y realizar gestiones sociales con instituciones, organizaciones de la sociedad civil y organizaciones sociales de base a fin de brindar apoyo a las personas afectadas.
- Realizar acciones de seguimiento y derivación a servicios complementarios.
- La intervención interdisciplinaria y diseño e implementación de estrategias de intervención
- La intervención especializada requiere la coordinación interdisciplinaria permanente para el intercambio de información, definición y valoración de las estrategias de intervención, determinación de los objetivos y los avances en la consecución de los objetivos propuestos.
- Los profesionales deberán abordar el caso de manera conjunta, colaborando para el logro de los objetivos y acciones propuestas, debiendo considerar la opinión profesional de cada especialidad respecto al estado de salud emocional, situación de riesgo y avance del proceso legal en la defensa de los derechos de la usuaria.

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito


	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 34 de 46

**Diagrama de flujo
Atención social**

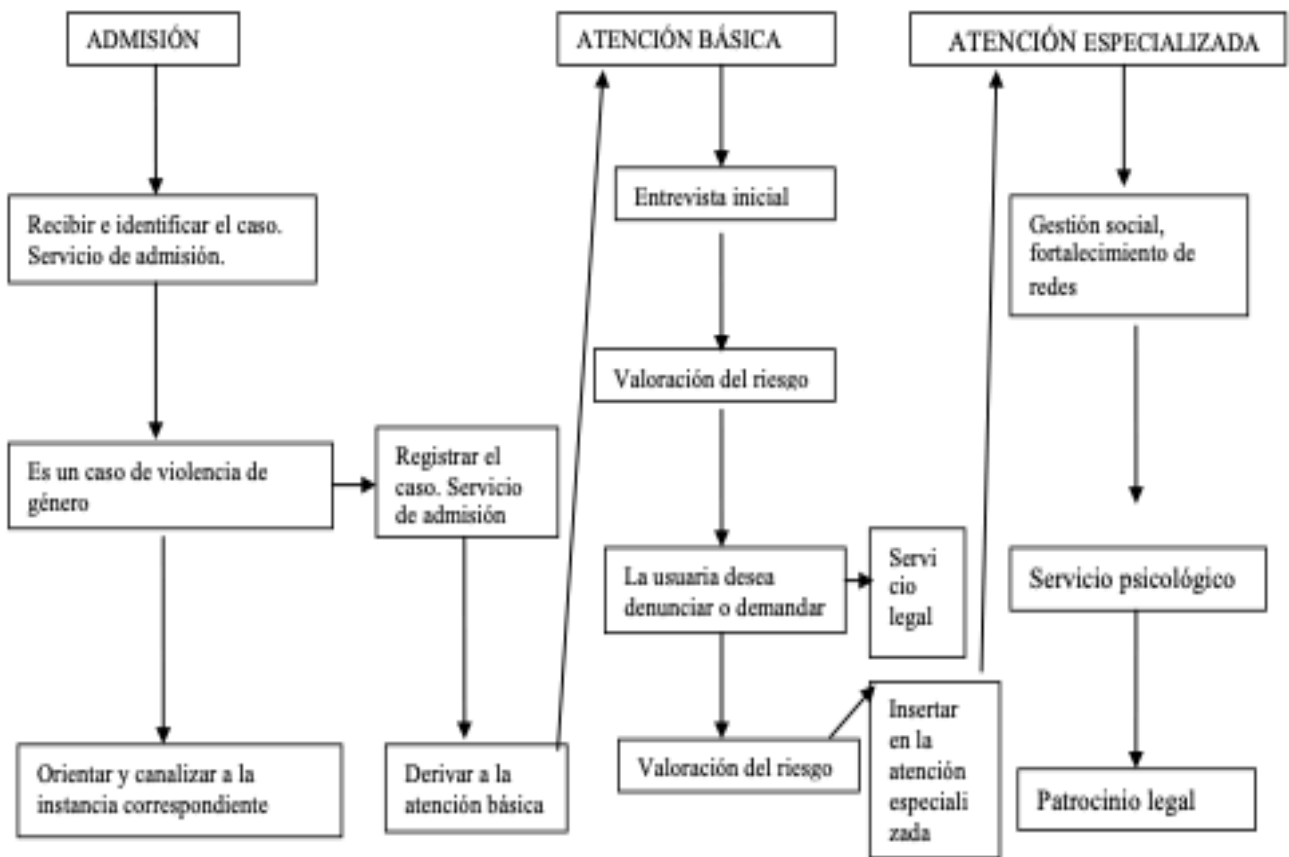


Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito


	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Revisión: 00
		Fecha: 25 de Julio del 2022
	Páginas: 35 de 46	

FLUJOGRAMA DE LA ATENCIÓN



Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 36 de 46

Red social institucional

Descripción del procedimiento

Ejecución del análisis del campo institucional

Actividades

Localización de instituciones

- Realizar un listado de las instituciones públicas, privadas y sociales que haya en el municipio o áreas marginadas. Recabar los datos generales de cada una de las instituciones especificando el tipo de servicios que presta, horarios, requisitos, costos, etc.
- Elaborar una base de datos computarizada que integre los datos de las instituciones señaladas.

Responsable

- Lic. en trabajo social
- Lic. en psicología
- Lic. en derecho

Este programa es de carácter público, queda prohibido su uso para fines distinto al desarrollo social .

Pláticas a comunidad

Descripción del procedimiento

Responsable: Trabajadora Social


- Ejecución del análisis del campo institucional
- Localización de instituciones
- Realizar un listado de las instituciones públicas, privadas y sociales que trabajen con grupos formales comunitarios. Recabar los datos generales de cada una de las instituciones especificando el tipo de servicios que presta, horarios, requisitos, costos, etc.
- Elaborar una base de datos computarizada que integre los datos de las instituciones señaladas.

Coordinación y concertación

- Coordinación con instituciones
- Concertar citas personalizadas con los responsables de las instituciones.
- Presentar a los responsables de las instituciones los lineamientos generales del programa de prevención-información. Concertar apoyos específicos para lograr la autorización de las instituciones y permitir el trabajo con los grupos cautivos.

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 37 de 46

- Programación de pláticas informativas
- Si la institución lo autoriza: Presentar las cartas temáticas y descriptivas de las pláticas informativas para la formalización de la actividad preventiva (anexo 10 y 11).
- Coordinar con el responsable de los grupos cautivos las fechas y horarios para el desarrollo de los temas. Programar con el equipo técnico la actividad preventiva a desarrollar.

Si la institución no autoriza.

Indagar los motivos de la negativa.

Informar a la coordinadora del programa los motivos de la institución.

Indagar con la institución si los motivos son subsanables y brindar opciones. Proceder al cierre si los motivos no son subsanables.

Ejecución de la actividad preventiva

En caso de haber programado la actividad preventiva

Asistir puntualmente a la cita establecida para la actividad preventiva.

Verificar que se cuente con los materiales necesarios para la actividad preventiva (papelería, equipo de proyección, etc.).

Levantar lista de asistencia a las y los participantes considerando nombre, edad, domicilio, teléfono y grado de estudios.

Desarrollar el tema predominando la responsabilidad del manejo de la terminología y utilizando una técnica dinámica y atractiva.

Dejar a los grupos trabajados los teléfonos de atención gratuita de la sede donde se encuentra establecido el equipo itinerante, así como el del Mujeres

Evaluación

Con los grupos trabajados

Aplicar un método evaluativo para medir el impacto del servicio brindado.

Para el registro institucional


Realizar un reporte de la actividad preventiva que señale las características del grupo, número de asistentes desagregados por sexo, tema y observaciones.

Levantar la lista de asistencia e integrarla a la base de datos computarizada.

Manejar registros de las actividades preventivas por semana y mensualmente.

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 38 de 46

Ejecución del cierre

Necesidades cubiertas

Cerrar el caso cuando la persona haya obtenido la información deseada e iniciado el tratamiento recomendado en alguna otra institución.

Considerar caso terminado cuando la persona muestre satisfacción por el servicio recibido

Cierre voluntario

El caso se cerrará cuando la usuaria decida no continuar con algún apoyo psicológico o legal y postergar la resolución por decisión propia.

Proporcionar a la persona el formato de acta voluntaria (anexo 5) en donde firma su desistimiento del servicio.

Metodología de reuniones de trabajo

Con el fin de llevar a cabo la supervisión, seguimiento y evaluación del programa se organizarán reuniones de trabajo en periodos quincenales, mismas que serán presididas por el equipo de directivas del Instituto de la Mujer e Igualdad Sustantiva y el/la coordinador/a del Programa, Coordinador/a de equipos itinerantes.


Por lo anterior es relevante que los equipos itinerantes programen con anterioridad sus tiempos y movimientos para acudir puntualmente a las reuniones.

Las ordenes del día correspondientes a cada reunión de trabajo serán previamente proporcionadas considerando que el material a revisar serán los avances logrados en relación a las metas programadas, evaluación de las actividades y desarrollo de los procedimientos, además de la interacción grupal ; en cada reunión se redactara la minuta correspondiente, por parte del o la asistente del coordinador/a de equipos itinerantes responsable de la reunión quincenal o mensual designada según el rol de trabajo correspondiente.

En las reuniones mensuales los y las integrantes de los equipos itinerantes elaborarán y entregarán el informe de actividades realizadas, destacando los avances en las metas, el total de las atenciones brindadas, lo anterior con el fin de recibir el pago correspondiente al mes en curso, este reporte deberá presentarse en original y dos copias, una para el área administrativa, otra para la Operativa de programas ,previa revisión de la coordinadora responsable de cada equipo itinerante.

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres		Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 39 de 46

Al termino de las sesiones calendarizadas se organizará una reunión para el desarrollo del documento final del Programa.

Elaboración de informes

Informes mensuales.

Entregar los informes mensuales a la supervisora del programa el día programado para la reunión de trabajo. Previo a la reunión mensual enviar por internet el informe a la supervisora del programa.

Elaborar y entregar el informe mensual de actividades realizadas.

PERFILES DE LOS PROFESIONALES PARA LA ATENCIÓN:

Abogada(o)

Título del puesto: Abogada/o

Misión del puesto: Brindar orientación, asesoría y asistencia legal a las usuarias que soliciten el servicio, así como coadyuvar en la instrumentación y coordinación de acciones en el programa: El derecho de las mujeres nuevoleonesas a una vida libre violencia.

Funciones principales:


- Coadyuvar a la integración, coordinación e instrumentación de acciones y programas de prevención jurídica, que impulsen el desarrollo integral de las mujeres y niñas.
- Coadyuvar a la realización de acciones de coordinación interinstitucional para prevenir y erradicar la violencia familiar y garantizar el respeto a los derechos de las mujeres.
- Desempeñar las funciones y comisiones que su superior inmediato le encomiende, manteniéndolo informado sobre el desarrollo de las actividades.
- Brindar orientación, asesoría y asistencia jurídica a las personas que asistan a los módulos itinerantes solicitando el servicio.
- Revisar, analizar y aplicar en el desempeño de su trabajo los instrumentos legales internacionales, nacionales y locales relacionados con las mujeres, niñas, niños y adolescentes.
- Elaborar los informes de actividades.

Requerimientos del puesto:

Escolaridad: Lic. en Derecho

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres		Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 40 de 46

Especialidad en materia civil y familiar

Experiencia mínima: 3 años

Conocimientos: de derecho, género, legislación, justicia, trabajo en equipo, manejo de grupos.

Habilidades: en asertividad, comunicación efectiva, alta autoestima, responsabilidad, liderazgo, alta tolerancia a la frustración, actitud afable y cortés.

Psicóloga(o)

Misión del puesto: Brindar un espacio de contención y apoyo a las mujeres que viven una situación de violencia.

Funciones principales:

- Desarrollar el programa de intervención de crisis en cada una de las personas que asistan a solicitar el servicio.
- Brindar tratamiento psicológico a las usuarias que así lo requieran.
- Canalizar a las mujeres que requieran de tratamiento psicológico a las instancias correspondientes.
- Desempeñar las funciones y comisiones que su superior inmediato le encomiende, manteniéndolo informado sobre el desarrollo de las actividades.
- Coadyuvar a la realización de acciones de coordinación interinstitucional para prevenir y erradicar la violencia familiar y garantizar el respeto a los derechos de las mujeres.
- Coadyuvar en la integración, coordinación e instrumentación del programa estatal de prevención y atención integral de la violencia familiar.

Requerimientos del puesto:

Escolaridad: Lic. en Psicología

Especialidad: en técnicas de intervención en crisis.


Experiencia: mínima 3 años

Conocimientos: en psicoterapias breves y de emergencia, terapia de pareja, terapia de grupos, género, violencia de género, maltrato infantil, etc.

Habilidades: en asertividad, comunicación efectiva, alta autoestima, responsabilidad, liderazgo actitud afable y cortés.

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 41 de 46

Trabajador/a social

Título del puesto: Trabajador/a social

Misión del puesto: Brindar asistencia a las mujeres que vivan una situación de crisis familiar y que requieran de atención social.

Funciones principales:

- Coadyuvar a la realización de acciones de coordinación interinstitucional para prevenir y erradicar la violencia familiar y garantizar el respeto a los derechos de las mujeres.
- Desempeñar las funciones y comisiones que su superior inmediato le encomiende, manteniéndolo informado sobre el desarrollo de las actividades.
- Coadyuvar en la integración, atención integral y seguimiento de los casos de mujeres en situación de violencia
- Canalizar a las personas que requieran de tratamiento especializado a las instancias correspondientes.

Requerimientos del puesto:

Escolaridad: Lic. en trabajo social

Especialidad: en técnicas de asistencia social

Experiencia: mínima 3 años

Conocimientos: en género, violencia familiar, maltrato infantil, desarrollo comunitario, etc.

Habilidades: en asertividad, comunicación efectiva, alta autoestima, responsabilidad, liderazgo, alta tolerancia a la frustración, actitud afable y cortés.

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

ANEXOS

Anexo 1 Entrevista inicial

ENTREVISTA INICIAL																											
EXPEDIENTE: _____																											
NOMBRE (S)	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO																									
SEXO: ___ EDAD: ___ LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: _____ CURP: _____																											
ESTADO CIVIL:																											
Casada <input type="checkbox"/>	Soltera <input type="checkbox"/>	Viuda <input type="checkbox"/> Divorciada <input type="checkbox"/>																									
ESTADO ACTUAL:																											
Unidos <input type="checkbox"/>	Separada <input type="checkbox"/>	Concubinato <input type="checkbox"/> Amasiato <input type="checkbox"/> Tiempo _____																									
OCUPACIÓN:																											
Empleada <input type="checkbox"/>	Hogar <input type="checkbox"/>	Comerciante <input type="checkbox"/> Desempleada <input type="checkbox"/>																									
Estudiante <input type="checkbox"/>	Otro _____																										
DOMICILIO CALLE, NÚMERO, COLONIA: _____																											
ENTRE CALLES: _____		MUNICIPIO: _____																									
TELÉFONO: _____		CELULAR: _____ OTRO: _____																									
CÓMO SE ENTERÓ DEL SERVICIO: _____																											
INGRESO ECONÓMICO: _____ SEMANAL: ___ QUINCENAL: ___ MENSUAL: _____																											
GRADO DE ESTUDIOS:																											
PRIMARIA: ___ SECUNDARIA: ___ PREPARATORIA: ___ TÉCNICA: ___ LICENCIATURA: ___ OTROS: ___																											
ESPECIFICAR: _____																											
Es importante saber si acepta visitas o llamadas para salvaguardar la integridad física y emocional de la afectada y no suceda otro evento violento.																											
ACEPTA LLAMADAS: SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> ("no" ¿por qué?) _____																											
ACEPTA VISITAS: SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> ("no" ¿por qué?) _____																											
PERSONAS QUE HABITAN CON LA USUARIA (O)																											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;">NOMBRE</th> <th style="width: 10%;">EDAD</th> <th style="width: 20%;">PARENTESCO</th> <th style="width: 30%;">OCUPACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>				NOMBRE	EDAD	PARENTESCO	OCUPACIÓN																				
NOMBRE	EDAD	PARENTESCO	OCUPACIÓN																								
ATENCIÓN:																											
FECHA: _____		HORA: _____ RESPONSABLE DEL LLENADO: _____																									
SE REMITE: LEGAL: ___ PSICOLOGÍA: ___																											

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal


Sin requisito

Anexo 2 Presunto agresor

PRESUNTO AGRESOR (A)		
NOMBRE(S)	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO
SEXO: ____ EDAD: ____ LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: _____		
ESTADO CIVIL:		
Casado <input type="checkbox"/>	Soltero <input type="checkbox"/>	Viudo <input type="checkbox"/>
ESTADO ACTUAL:		
Unidos <input type="checkbox"/>	Separado <input type="checkbox"/>	Concubinato <input type="checkbox"/>
OCUPACIÓN:		
Empleado <input type="checkbox"/>	Hogar <input type="checkbox"/>	Comerciante <input type="checkbox"/>
NIVEL DE RIESGO:		
Leve <input type="checkbox"/>	Moderado <input type="checkbox"/>	Grave <input type="checkbox"/>
Drogas <input type="checkbox"/>	Alcohol <input type="checkbox"/>	Armas <input type="checkbox"/>
DOMICILIO: _____		
MUNICIPIO: _____		
INGRESO ECONÓMICO: _____ SEMANAL: ____ QUINCENAL: ____ MENSUAL: ____		
Vinculación del presunto agresor(a) con usuaria(o):		
PADRE: ____ MADRE: ____ HIJA (O): ____ ESPOSA (O): ____ CONCUBINA (O): ____ OTRO: ____		
GRADO DE ESTUDIOS:		
PRIMARIA: ____ SECUNDARIA: ____ PREPARATORIA: ____ TÉCNICA: ____ LICENCIATURA: ____ OTROS: ____		
ESPECIFICAR: _____		
TIPO DE VIOLENCIA		
Psicológica <input type="checkbox"/>	Patrimonial <input type="checkbox"/>	
Física <input type="checkbox"/>	Económica <input type="checkbox"/>	
Sexual <input type="checkbox"/>	Sin Violencia <input type="checkbox"/>	
Canalización <input type="checkbox"/>	Institución _____ <input type="checkbox"/>	
TIPO DE ATENCIÓN		
Adopción <input type="checkbox"/>	Laboral <input type="checkbox"/>	
Alimentos <input type="checkbox"/>	Mercantil <input type="checkbox"/>	
Apoyo Psicológico <input type="checkbox"/>	Notarial <input type="checkbox"/>	
Apoyo Social <input type="checkbox"/>	Nulidad de Matrimonio <input type="checkbox"/>	
Asistencial <input type="checkbox"/>	Penal <input type="checkbox"/>	
Civil <input type="checkbox"/>	Pérdida de Patria Potestad <input type="checkbox"/>	
Contención en Crisis <input type="checkbox"/>	Reconocimiento Paternidad <input type="checkbox"/>	
Convivencia de Menores <input type="checkbox"/>	Registro de Menores <input type="checkbox"/>	
Custodia de Menores <input type="checkbox"/>	Separación Provisional <input type="checkbox"/>	
Denuncia <input type="checkbox"/>	Sucesorio <input type="checkbox"/>	
Divorcio <input type="checkbox"/>	Trastorno de Personalidad <input type="checkbox"/>	
Intervención en Crisis <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>	Especificar _____
ÁMBITO		
Comunidad <input type="checkbox"/>	Institución Privada <input type="checkbox"/>	
Docente <input type="checkbox"/>	Institución Pública <input type="checkbox"/>	
Familiar <input type="checkbox"/>	Laboral <input type="checkbox"/>	

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Revisión: 00
		Fecha: 25 de Julio del 2022
	Páginas: 44 de 46	

Anexo 3 Antecedentes del caso

Antecedentes del caso:

¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Quién? ¿Qué hizo? ¿A quién lo hizo? ¿Circunstancias? ¿Cómo? ¿Cuál resultado? Fecha, lugar, hora de los hechos violentos.

PRECISAR NIVEL DE RIESGO:


FECHA: _____ HORA: _____

Responsable
Nombre, firma y puesto.

Usaria
Firmo de conformidad
los datos e información que aparecen
fue proporcionada por la suscrita.

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito

	H. Ayuntamiento de Zapotlanejo	Código: M-PRE-OO
		Revisión: 00
	Manual para la correcta atención de violencia contra las mujeres	Fecha: 25 de Julio del 2022
		Páginas: 45 de 46

Anexo 4 Atención brindada

Expediente _____
Fecha _____
Hora _____

Nota subsecuente

Nombre: _____

Atención: _____ Tipo de violencia: _____

Municipio: _____

Atención Brindada

Responsable
Nombre, firma y puesto

Elaboró:	Validó:	Autorizó:
Ing. Jonathan De León Camarena Jefe de Gestión de Calidad	Lic. Aarón Ramírez Roldán Jefe de Gabinete	Gonzalo Álvarez Barragán Presidente Municipal

Sin requisito