Instituto Estatal de las Mujeres

Modelo de Atención a Mujeres en Situación de Violencia en el Estado de Nuevo León

Contenido

Presentación 3
Introducción.....4
Instituto Estatal de las Mujeres:*Misión*.....6
Visión 6
Objetivo general 6
Objetivos específicos.....6
Objetivo general del manual.....7
Objetivos específicos del manual.....7
Marco Jurídico.....7
Ciclo de la violencia.....12
El impacto psicológico de la violencia 13
Estrategias atención.....14
Servicios especializados..... 14
Criterios y enfoques en la atención a casos de mujeres en situación de violencia.....15
Plan de seguridad y autoprotección.....16
Canalización..... 16
Seguimiento de casos.....16
Recomendaciones de acciones específicas para el seguimiento 17
Etapas de la atención 17
Admisión..... . . . 19
Atención ..... social 21
Integración del expediente..... 23
Base de datos 23
Atención especializada.....23
Intervención psicológica 24
Intervención en crisis..... 26
Intervención legal.....27
Intervención social.....29
Diagrama de flujo: Atención social.....30
Flujograma de la atención.....31
Red social instituciónal 32
Pláticas a comunidad 32
Programación de pláticas.....32
Ejecución de cierre.....33
Metodología de las reuniones de trabajo.....34
Elaboración de informes.....34
Sedes y subsedes municipales.....35
Perfiles de las/os profesionistas.....36
Seguimiento del programa..... 40
Documentos de referencia.....41
Glosario.....42
Formatos y anexos..... 45

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

Presentación

El presente manual es un instrumento para guiar y desarrollar de manera sistémica y profesional las actividades del programa *El derecho de las mujeres nuevoleonesas a una vida libre de violencia*, en el marco del Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las entidades federativas para implementar y ejecutar programas de prevención de la violencia contra las mujeres (PAIMEF), impulsado por el Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL) de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL).

Este programa es iniciativa del Instituto Estatal de las Mujeres de Nuevo León 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 Instituto Estatal de las Mujeres, el marco jurídico, las modalidades de evaluación y el seguimiento a desarrollar para que la o el profesionista 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.

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

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) invisibilizando 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, patologizando 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 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. Luís 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 atentar 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

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

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 ésta ocurre en el interior del espacio privado, es decir, en el espacio carente de derechos.

Dado lo anterior, desde el año 2004, la Administración Pública Estatal, ha fomentado acciones afirmativas para contrarrestar la problemática psicosocial de violencia familiar, con la firme convicción de coadyuvar en la disminución del número de casos y garantizar la seguridad e integridad de las personas para que alcancen un nivel de vida satisfactorio.

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 Estado en beneficio de las mujeres en situación de violencia que requieren de atención integral y especializada.

Dr. Luís Bonino.- “Micro machismo: La violencia invisible en la pareja”, editorial Paidós, 1995.

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

Instituto Estatal de las Mujeres de Nuevo León

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 Instituto es promover y fomentar las condiciones que posibiliten la no discriminación, la equidad, la igualdad de oportunidades, de trato entre los géneros, de la toma de decisiones y de 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 Estado.

Objetivos específicos

El Instituto 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, la Constitución Política del Estado de Nuevo León 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 entidades o dependencias;

IV. La coordinación permanente entre las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, así como de las autoridades municipales y de 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 Mexicanos;

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

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; y

VII. Promover que en los presupuestos de las dependencias y entidades de las Administraciones Públicas Estatal y Municipales, se asignen partidas para el financiamiento de los programas derivados de la presente Ley, así como llevar el registro desagregado por género de los mismos.

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 nuevoleonesas a una vida libre de violencia.*

Objetivos específicos del manual

- Contar con un instrumento de referencia para el personal operativo del programa *El derecho de las mujeres nuevoleonesas 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

A nivel internacional

El gobierno mexicano ha suscrito diversos acuerdos internacionales y 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 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.

Este programa es de carácter público, queda prohibido su uso para fines distinto al 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 (Belém 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 Beijin, en 1995

A nivel nacional

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 4º sexto 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".

El Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 establece en su Eje 3 Igualdad de Oportunidades que la finalidad de la política social de esta Administración es lograr el desarrollo humano y el bienestar de los mexicanos a través de la igualdad de oportunidades. Por ello, se propone una política social integral que, primero, articule los programas y acciones de gobierno desde sus diferentes ámbitos de acción y, segundo, promueva la coordinación y la participación de los otros órdenes de gobierno y de la sociedad. Asimismo, la política social de esta Administración tendrá como principio rector entre otros, priorizar acciones encaminadas a elevar las capacidades de las personas que permitan resolver el problema de la pobreza no sólo en el corto plazo, sino en el mediano y largo plazo, atacando las causas de esta problemática y no sólo sus efectos inmediatos.

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

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.

En el Anexo 10 del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2012, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de diciembre de 2011, se establece que el Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas para Implementar y Ejecutar Programas de Prevención de la Violencia Contra las Mujeres (PAIMEF), estará a cargo de la SEDESOL dentro del Ramo Administrativo 20 Desarrollo Social.

El artículo 35 del mismo Presupuesto de Egresos dispone que los programas de subsidios del Ramo Administrativo 20 Desarrollo Social se destinarán, en las entidades federativas, en los términos de las disposiciones aplicables exclusivamente a la población en condiciones de pobreza, de vulnerabilidad, rezago y de marginación de acuerdo con los criterios oficiales dados a conocer por la Secretaría de Desarrollo Social, el Consejo Nacional de Población y a las evaluaciones del CONEVAL, mediante acciones que promuevan la superación de la pobreza a través de la educación, la salud, la alimentación, la generación de empleo e ingreso, autoempleo y capacitación; protección social y programas asistenciales; el desarrollo regional; la infraestructura social básica y el fomento del sector social de la economía; conforme lo establece el articulo 14 de la Ley General de Desarrollo Social, y tomando en consideración los criterios que propongan las entidades federativas. Los recursos de dichos programas se ejercerán conforme a las reglas de operación emitidas y las demás disposiciones aplicables.

El 28 de diciembre de 2011 se publicó, en el Diario Oficial de la Federación, el Acuerdo por el que se modifican las Reglas de Operación del Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas para Implementar y Ejecutar Programas de Prevención de la Violencia contra las Mujeres para el ejercicio fiscal 2011 (PAIMEF), para que la SEDESOL aporte recursos federales de la asignación que le ha sido autorizada, y el Gobierno del estado, en su caso, podrá aportar recursos para la ejecución del Programa que presente la IMEF que cumpla con los criterios de participación, selección y priorización que se establecen en dichas Reglas de Operación.

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 200
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.

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

A nivel estatal

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León, artículo 2º , establece: “En el Estado todos nacen libres. Los esclavos del extranjero que entren al territorio nacional alcanzarán, por este sólo hecho, su libertad y la protección de las leyes”.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León, artículo 3º, segundo párrafo, que establece los Derechos del Niño y refiere que “nadie podrá darle malos tratos, ni inducirlo a prácticas que afecten su formación”.

El Plan Estatal de Desarrollo 2010-2015 de acuerdo al objetivo especifico 3 el cual esta dirigido a impulsar un marco jurídico de igualdad de género acorde con la normativa federal y a los compromisos internacionales vinculados a los derechos humanos, laborales, políticos, económicos y sociales de las mujeres; en su estrategia 3.1: Proponer y promover una agenda legislativa con perspectiva de género en diversos temas: laboral, violencia, educación, salud, trata de personas, toma de decisiones; y derecho administrativo, civil y penal, entre otras materias y en sus siguientes líneas de acción:

1. Continuar el proceso de armonización jurídica con la normatividad federal y los tratados internacionales: CEDAW, Belem do Pará y Plataforma de Acción de Beijing.
2. Proponer y promover la Ley de Igualdad para el Estado de Nuevo León y los pasos subsiguientes: Reglamento de la Ley; creación del Sistema de Igualdad; Reglamento del Sistema y el Programa Estatal de Igualdad.
3. Promover las reformas a las leyes y reglamentos de aplicación municipal para armonizarlos en perspectiva de género con la normatividad federal y estatal, y con los tratados internacionales en la materia.

Así como en su estrategia 3.3: Consolidar el Programa Reglamentario del Sistema Estatal de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres. (el programa se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 14 de marzo de 2011) y en sus líneas de acción:

1. Impulsar el cumplimiento del Programa Reglamentario del Sistema de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres.
2. Promover que cada uno de los Comités derivados del Sistema Estatal desarrollen los objetivos, estrategias, líneas de acción, metas e indicadores que les correspondan.
3. Definir la base de datos para integrar y homologar la información de las dependencias que integran el Sistema Estatal de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres con el sistema nacional.
4. Realizar acciones tendientes a modificar los patrones socioculturales de conducta de mujeres y hombres, a fin de erradicar costumbres o estereotipos que se traducen en violencia contra las mujeres, y promover una cultura de respeto, convivencia y tolerancia familiar.
5. Fortalecer el programa de asesoría jurídica y psicológica a mujeres víctimas de los diferentes tipos de violencia y ámbitos de ocurrencia.
6. Difundir y consolidar la línea telefónica de emergencia 01-800, para prestar apoyo y atención a las mujeres.

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

El Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, publicado en el Periódico Oficial del Estado, el 25 de abril 2008.

La Ley de Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado, publicada en el Periódico Oficial del Estado el 26 de diciembre de 2011.

La Ley de Prevención y Atención Integral de la Violencia Familiar en el Estado de Nuevo León, publicada en el Periódico Oficial del Estado el 15 de febrero de 2006

Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, Ley publicada en periódico oficial el 20 de septiembre de 2007, artículo 1. La presente Ley tiene por objeto establecer la coordinación entre el Estado, los Municipios, y los sectores privado y social para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, así como establecer los principios y modalidades para garantizar su acceso a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad y de no discriminación. Las disposiciones de esta Ley son de orden público, interés social y de observancia general en el Estado de Nuevo León.

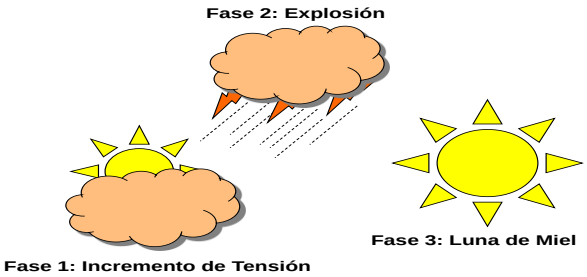
Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores en el estado de Nuevo León, publicada en el periódico oficial de fecha 07 de enero de 2005, artículo 1º.

Código Civil del Estado de Nuevo León, que prevé la violencia familiar como causal de divorcio necesario; en el artículo 267 fracción XV; en el artículo 320 fracción VI, establece el cese de la obligación de dar alimentos cuando el acreedor alimentista sea condenado por violencia familiar en perjuicio de quien debía prestárselos y en el artículo 323 Bis estatuye el concepto jurídico local sobre violencia familiar.

Código Penal del Estado de Nuevo León, que establece en el artículo 287 Bis, el delito de violencia familiar y el ilícito equiparable a la violencia familiar, en el numeral 287 Bis 2

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

EL CICLO DE LA VIOLENCIA



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 cambiarán cuando él 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 trámites 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

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

Espontáneo o provocado–, el nacimiento de hijos no 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, 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 aún cuando se tenga alguna posibilidad.

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

- Tener miedo de que el agresor regrese aún 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 inmovilizantes 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 Abogada(o). La itinerancia es una estrategia que se refiere a realizar traslados de los profesionistas antes mencionados a los municipios donde existan altos índices de violencia o por demanda expresa y especifica 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 ésta 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,

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

- ✓ 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.

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 profesionista 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 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

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

- ✓ 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 conjuntamente 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 apoyarán 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 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 del mismo.
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.

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

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 reagendado.
- Se deberá de llenar y anexar el formato de seguimiento al expediente
- 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 socio-familiares.

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

ETAPAS DE LA ATENCIÓN

ADMISIÓN

a. Identificación de situaciones de violencia
b. Obtención y registro de datos
c. Identificación de la urgencia de la atención.
d. Derivación para la atención básica

ATENCIÓN BASICA

a. Recibir a la usuaria
b. Realizar la entrevista inicial
c. Brindar atención de intervención en crisis.
d. Evaluar el riesgo y gravedad en el que se encuentra la usuaria
e. Brindar información y orientación especializada.
f. Valoración inicial de las estrategias de afronte y plan de seguridad.
g. Elección y puesta en marcha de un plan de intervención.
h. Derivación para la atención especializada.

ATENCIÓN ESPECIALIZADA

a. Acompañamiento psicológico y legal, gestión social y fortalecimiento sociofamiliar.

b. Intervención interdisciplinaria para el diseño e implementación de las estrategias de intervención.

CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO

a. Revisar el directorio de instituciones y seleccionar la dependencia adecuada para prestar los servicios.
b. Informar a la persona sobre la Institución asignada para cubrir sus necesidades.
c. Cuando se canaliza a la usuaria a otra institución, se verifica con la institución correspondiente, si recibió el apoyo solicitado.

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

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 la misma.

Objetivos

a) Garantizar la adecuada recepción de la persona solicitante, identificar el motivo de la consulta y orientarla respecto a los servicios ofrecidos.
b) Derivar los casos que no constituyen violencia de género a las instituciones competentes.
c) Registrar los casos en la entrevista inicial
d) Derivar a las personas afectadas por hechos de violencia para su atención Básica.
e) 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)

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.

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

Vía pláticas preventivas-informativas

Cuando el equipo itinerante brinda pláticas preventivas-informativas a comunidad

Pautas de la atención:

El/la profesionista 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 profesionista 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, 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.

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

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.
- La gravedad, intensidad y frecuencia de los actos violentos.
- Fantasías, ideas o intentos de suicidio o de daño a alguien más.
- Las características del agresor y la percepción que la persona tenga respecto de él.
- El grado de vulnerabilidad de la usuaria.
- La existencia o no de una red social y familiar.
- Los recursos emocionales con los que cuenta. A mayor sensación de indefensión, mayor el riesgo al que está expuesta.
- La identificación del agresor y si existen o no posibilidades de contacto o de relación con él.

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.
- Aumento de la frecuencia e intensidad de los episodios violentos.
- Lesiones graves.
- Violencia hacia los hijos e hijas u otros miembros de la familia.
- Violencia sexual.
- Conducta vigilante o celos patológicos por parte del agresor.
- Intentos o amenaza de suicidio
- Posesión de armas o accesibilidad a las mismas por parte del agresor
- Uso o amenaza de uso de armas en episodios anteriores 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.

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

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 trámite llamado separación provisional.

Si la usuaria decide no retirarse del domicilio:

a) Preparar conjuntamente 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.

b) Indagar y ubicar redes de soporte familiar e involucrarlas en la seguridad.

c) Indicarle que si no puede huir antes del inicio del ataque debe intentar pedir ayuda por cualquier medio: llamar a la policía, familiares, amigos, amigas o vecinos gritando tan alto como pueda.

Si decide retirarse del domicilio:

a) Verificar conjuntamente 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:

- Miedo a las represalias del agresor al enterarse de la denuncia.
- Sentimientos de culpa y vergüenza.
- Justificación de la violencia como defensa frente a lo doloroso de la experiencia.
- Estado de shock frente a la violencia ocurrida.
- Sentimientos ambivalentes de pena, cólera, tristeza, cariño, que generan confusión.
- Temor a la reacción de familiares y del entorno social.
- Dependencia emocional o económica con el agresor.
- Experiencias negativas en denuncias anteriores.
- Falta de confianza en la denuncia y el proceso legal como una alternativa de salida frente a la violencia.

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.

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

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 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 períodos 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 socio-familiares.

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 los mismos como parte de la estrategia del caso planteado.

Integración de expediente

Al término 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

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

a) Brindar apoyo psicológico y legal.

b) Contribuir al fortalecimiento de las redes familiares o sociales de la usuaria.

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

c) 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 la misma.
- ✓ 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, 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.

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

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 (circulo de la violencia) y está legitimada por mitos y prejuicios.
- 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 ¿cómo 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 revictimizar.

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

- 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 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

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.

- Analizar las dimensiones del problema

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: "quién, qué, dónde, cuándo, cómo". Se requiere saber quién está implicado, qué pasó, cuándo.

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

· 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 el 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 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 del mismo.
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.

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

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.

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 querella.

Agendar cita para que la usuaria acuda a firmar la querella 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 querella, 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 querella 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 trámite según formato anexo.

h) Solicitar las medidas de protección pertinentes con la finalidad de salvaguardar la 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.

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

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 del mismo.

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.

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 las mismas.

· 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.

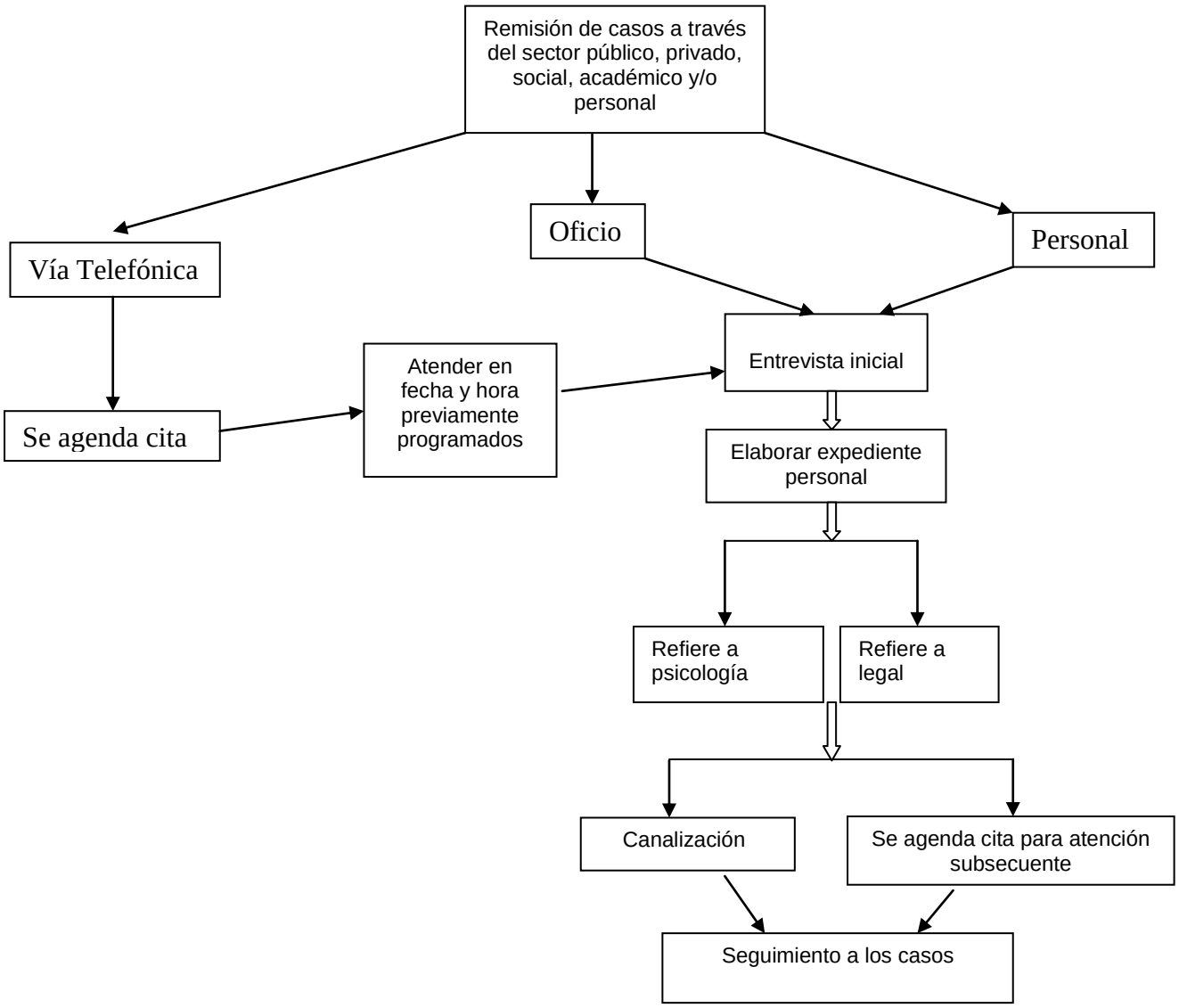
La intervención interdisciplinaria y diseño e implementación de estrategias de intervención

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.

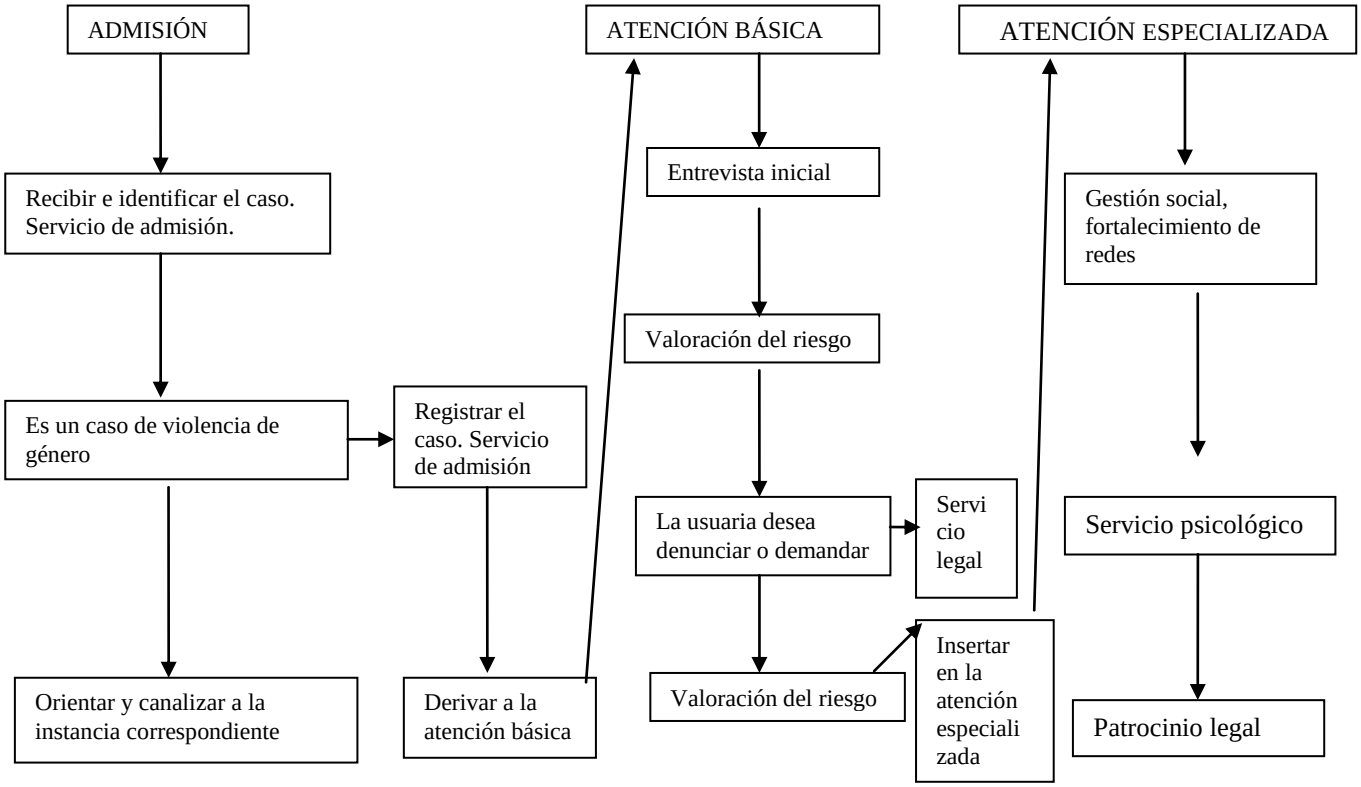
Este programa es de carácter público, queda prohibido su uso para fines distinto al desarrollo social .

Diagrama de flujo
Atención social



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

FLUJOGRAMA DE LA ATENCIÓN



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

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

a) Lic. en trabajo social

b) Lic. en psicología

c) Lic. en derecho

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.

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.

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

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 alternativas.

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 IEMujeres

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.

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.

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

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 períodos quincenales, mismas que serán presididas por el equipo de directivas del IEMujeres y el/la coordinador/a del Programa, Coordinador/a de equipos itinerantes.

El horario programado para las reuniones será de 9:00 a 18:00 horas, siendo el lugar de la cita la sala de juntas del citado Instituto.

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

Las órdenes 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 Dirección Operativa de programas ,previa revisión de la coordinadora responsable de cada equipo itinerante.

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

Elaboración de informes

Informes quincenales.

Realizar los informes cuantitativos y cualitativos quincenales

Entregar los informes quincenales a la supervisora del programa el día de la reunión de trabajado.

Previo a la reunión quincenal enviar por internet el informe quincenal a la supervisora del programa.

Informes mensuales.

Realizar los informes cuantitativos y cualitativos mensualmente

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

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

SEDES Y SUBSEDES MUNICIPALES

	Municipios Sedes	**Municipios de Atención**
1.	Instituto Estatal de las Mujeres	Instituto Estatal de las Mujeres y Santiago
2.	Monterrey	Col. San Bernabé y La Alianza
3.	Guadalupe	Tierra Propia y Valle Soleado
4.	Melchor Ocampo	Treviño Parás
5.	Escobedo	San Nicolás de los Garza
6.	Juárez	Cadereyta y Los Ramones
7.	Apodaca	Dr. González Pesquería
8.	El Carmen	Hidalgo Abasolo Mina Salinas Victoria
9.	Ciénega de Flores	Zuazua Marín
10.	Santa Catarina	San Pedro García
11.	Sabinas Hidalgo	Villaldama Agualeguas
12.	Dr. Arroyo	Mier y Noriega Zaragoza Aramberri
13.	Galeana	Iturbide Rayones
14.	Linares	Montemorelos Hualahuises Allende General Terán
15.	Gral. Bravo	Los Aldama Los Herrera Dr. Coss

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

PERFILES DE LOS PROFESIONALES PARA LA ATENCIÓN:

El derecho de las mujeres nuevoleonesas a una vida libre de violencia

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

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.

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

Título del puesto: 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.

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

- ✓ 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.

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

Lineamientos para la coordinación con los municipios en el programa: "El derecho de las mujeres nuevoleonesas a una vida libre de violencia"

Definir a los municipios que fungirán como sedes y subsedes del programa respetando los siguientes parámetros:

- Municipios catalogados como generadores de altos índices de violencia familiar y de género.
- Municipios que cuenten, en su estructura organizacional, con la participación de una oficina de enlace con el IEMujeres.
- Municipios que cuenten con la infraestructura necesaria para el desempeño de las acciones del programa en cuestión.
- Municipios que sean cabecera distrital judicial o se encuentren próximos a ésta.

Una vez definidos los Municipios sedes, se procederá a lo siguiente:

- Agendar cita con las autoridades municipales Alcalde, Secretario del Ayuntamiento, Presidenta DIF, Seguridad Pública, Salud, entre otros, para dar a conocer el programa.
- Coordinar y concertar con los municipios sedes los apoyos mutuos para la ejecución del programa.
- Determinar en base a la firma de un convenio de colaboración los acuerdos tomados para la implementación del programa.

Delimitar los compromisos de las instituciones involucradas:

- De los compromisos del IEMujeres, se podrán establecer: la participación de las/os facilitadoras/os, los materiales de papelería a utilizar, traslados para la supervisión.
- De los compromisos de las instancias municipales podrán determinarse: el espacio para las entrevistas de los equipos técnicos, hospedaje cuando se requiera, equipo de cómputo, organización de los grupos, promoción y difusión del programa en la comunidad, servicio de café, traslados de los y las profesionistas, teléfono.

Delimitar las acciones de los municipios que no están seleccionados como lugares sedes.

- Informar mediante oficio, las generalidades del programa "El derecho de las mujeres nuevoleonesas a una vida libre de violencia".
- Establecer una coordinación con los municipios solicitando su apoyo para realizar acciones de promoción y difusión entre su comunidad.
- Brindar apoyo a las personas de su comunidad con los traslados a los municipios sedes, para que puedan ser beneficiarios/as del programa.

Elaboración de informes

- Solicitar a los municipios participantes un informe cualitativo detallado de las acciones realizadas en pro del programa en cuestión
- Los informes solicitados serán añadidos al documento memoria que integrará los resultados finales.

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

Seguimiento al programa:

El derecho de las mujeres nuevoleonesas a una vida libre de violencia, en el marco del Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las entidades federativas para implementar y ejecutar programas de prevención de la violencia contra las mujeres (PAIMEF)

Consta de las siguientes etapas:

1. *Diagnóstico*
2. *Plan de acción*
3. *Ejecución de acciones*
4. *Valoración final*
5. *Conclusiones y recomendaciones*

1. DIAGNOSTICO.-La coordinación deberá iniciar el proceso con la elaboración de un diagnóstico de los municipios sedes que consiste en la visita a los alcaldes para solicitar su apoyo y coordinación para la implementación y ejecución del programa. En este punto se revisa la ubicación, el espacio físico, la infraestructura, seguridad y protección civil. Al mismo tiempo se realizan las entrevista a los profesionistas que se incorporarán al programa (abogado/a, psicólogo/a y trabajadora social) seleccionando aquellos que cumplan el perfil requerido para el puesto. Por otro lado se deberán actualizar las herramientas e instrumentos (manual de procedimientos, formatos de atención y de prevención); considerando también los formatos para la elaboración de expedientes, la vinculación con otras actores/as, acciones de prevención, seguridad, protección civil y el posicionamiento en la comunidad.

2. PLAN DE ACCIÓN. Una vez realizado el diagnóstico y de acuerdo a las observaciones encontradas se deberán realizar las propuestas de mejora para la implementación y ejecución del programa.

3. EJECUCIÓN DE ACCIONES. Se refiere a la puesta en marcha para la difusión, prevención, acompañamiento y asesoría a las usuarias que así lo requieran.

4. VALORACIÓN FINAL. Es el informe contrastando la situación inicial y final del diagnóstico previamente elaborado y los resultados obtenidos al término del programa. Incluyendo cuestionarios de conocimientos aplicados a profesionistas y coordinadoras, reporte de cambios observados, testimonios de usuarias y profesionistas y evaluación del desempeño a los prestadores del servicio.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. Es el documento final en el que se integran los resultados obtenidos durante la ejecución del programa.

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

Documentos de referencia

Los documentos anexos son los requeridos para llevar a cabo los procedimientos; su función es completar la ejecución del programa por lo que es necesario recopilar la información de manera precisa y completa.

No.	Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro
1	Ficha de identificación	10 años	Coordinación jurídica IEM	MAIVFIEMFI001
2	Entrevista subsecuente	10 años	Coordinación jurídica IEM	MAIVFIEMFS002
3	Canalización	10 años	Coordinación jurídica IEM	MAIVFIEMFC003
4	Encuesta de servicios	10 años	Coordinación jurídica IEM	MAIVFIEMES004
5	Alta voluntaria	10 años	Coordinación jurídica IEM	MAIVFIEMFD005
6	Informe cuantitativo	10 años	Coordinación jurídica IEM	MAIVFIEMIC006
7	Informe cualitativo	10 años	Coordinación jurídica IEM	MAIVFIEMIC007
8	Entrevista psicológica	10 años	Coordinación jurídica IEM	MAIVFIEMEP008
9	Plan de seguridad personal	6 meses	Equipo técnico	MAIVFIEMPS009
10	Cartas temáticas, sesión única	6 meses	Equipo técnico	MAIVFIEMCT010
11	Cartas descriptivas, sesión única	6 meses	Equipo técnico	MAIVFIEMCD011
12	Lista de asistencia actividades preventivas	10 años	Coordinación jurídica IEM	MAIVFIEMAC012
13	Evaluación de actividades preventivas	10 años	Coordinación jurídica IEM	MAIVFIEMEP013
14	Reporte de actividades preventivas.	10 años	Coordinación jurídica IEM	MAIVFIEMRP014
15	Acta compromiso	10 años	Coordinación jurídica IEM	MAIVFIEMACO15

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

Glosario

Acciones afirmativas o positivas.- Conjunto de medidas destinadas a corregir las diferencias de trato social entre hombres y mujeres. La ONU sostiene que la adopción de medidas especiales de carácter temporal, encaminadas a acelerar la igualdad de hecho entre el hombre y la mujer, nunca podrá considerarse como un acto discriminatorio hacia los hombres.

Ámbitos: Familiar, Laboral, Docente, en la comunidad y en las Instituciones Públicas y Privadas. (Ley de Acceso de las Mujeres a una vida Libre De Violencia, Ley publicada en el Periódico Oficial, No. 127, del jueves 20 de septiembre de 2007).

Androcentrismo.- Es tomar al hombre como medida de todas las cosas; se da cuando un estudio, análisis o investigación se enfoca desde la perspectiva masculina únicamente, presentando la experiencia y las necesidades de los hombres como centrales a la experiencia humana (como válida para ambos sexos) y por tanto la única relevante, la única importante (Ferro).

Arquetipos.- Modelos referenciales primarios, originales, que sirven de modelo al entendimiento y a la voluntad de las personas, por ejemplo: parirás con dolor, ganarás el pan con el sudor de tu frente.

Asesoría legal.- Proporcionar información legal, específica y personalizada, a personas que plantean problemas legales concretos.

Asistencia legal.- Prestar servicios jurídicos para el análisis de casos específicos de problemas legales e incluye la elaboración, presentación y seguimiento de denuncias, querellas y demandas

Atención.- Conjunto de acciones y servicios especializados de índole social, médica, psicológica, jurídica, de seguridad pública y de procuración e impartición de justicia que puede ser integral, jurídica, médica y psicológica.

Condición de la mujer.- Factores y mecanismos sociales, económicos y culturales que mantienen a la mujer en una situación desventajosa y subordinada en relación con el hombre (Ruta, CMF y Género).

Discriminación.- Según la ONU, es la distinción, exclusión o preferencia que tenga por objeto o resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública.

El valor del trabajo.- No obstante su importancia, al trabajo reproductivo –se refiere a las estrategias de sobrevivencia familiar que regularmente hacen las mujeres: transmisión de la cultura, crianza y cuidado de infantes, procuración alimenticia y de salud, administración de recursos, entre otros- no se le da el mismo valor que al productivo, lo que se refleja en el hecho de que no se le reconoce como trabajo real. Se considera que las mujeres no trabajan cuando su trabajo no genera ingresos (Carbajal y Barrón, 1998).

Empoderamiento.- Término acuñado por los movimientos feministas y de mujeres para descubrir el proceso de toma de consciencia de género, su consecuente toma de posición con respecto al poder ejercido por las sociedades patriarcales y el accionar personal y colectivo, para apropiarse y asumir el ejercicio del poder, entendido como “poder hacer” (Ruta, CMF y Género).

Estereotipo.- Modelo referencial histórico temporal, imagen mental muy simplificada (por lo general) de alguna categoría de personas, institución o acontecimiento, que es compartida en sus características esenciales por un gran número de personas con carácter inmutable. Frecuentemente los estereotipos van acompañados de prejuicios, esto es, de una predisposición favorable o desfavorable hacia cualquier miembro de la categoría en cuestión (Tajfel, 1977).

Estereotipos de género.- También son referidos como estereotipos sexuales y reflejan las creencias populares sobre las actividades, los roles, rasgos, características o atributos que caracterizan y distinguen a los hombres de las mujeres.

Equidad.- Su acepción está vinculada totalmente al ámbito de la justicia: equidad es la cualidad de los fallos, juicios o repartos en que se da a cada persona según corresponda a sus méritos o deméritos (CONMUJER 1999).

Familia.- Conjunto de dos o más personas que viven o hayan vivido juntas, con lazos de consanguinidad, de afinidad, civil o de confianza; donde se desarrollen las funciones de subsistencia, afecto, protección y socialización.

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

Feminidad.- Asociada a la reproducción biológica y cultural y a los cuidados, se sitúa en el espacio y en el acto doméstico y privado, implica la imposibilidad de generar un programa de vida personal y social autónomo, ya que está supeditada a los intereses de la familia (Arrufat y Gil).

Género.- Conjunto de ideas, creencias, representaciones y atribuciones sociales construidas en cada cultura tomando como base la diferencia sexual. A este concepto se le ha dado un uso equivocado y se ha reducido a un concepto asociado con el estudio de aspectos relativos a las mujeres. Es importante señalar que el género afecta tanto a hombres como a mujeres, que la definición de feminidad se hace en contraste con la de masculinidad, por lo que el género se refiere a aquellas áreas –tanto estructurales como ideológicas- que comprenden relaciones entre los sexos (CONMUJER, 1999)

Generador de la violencia.- aquella persona que por acción u omisión ejerce directa o indirectamente agresiones físicas, psicológicas, emocionales, sexuales, sociales o patrimoniales.

Intervención en crisis.- Formas de intervención terapéutica de corta duración y objetivos limitados centrados en la resolución preventiva de una desorganización psicológica, asumidamente causada por la acción de estresores importantes y/o psicológicamente significativos al actuar sobre la persona que se encuentra en estado de vulnerabilidad psicológica (Sánchez 1991).

Masculinidad.- Asociada a la reproducción y creatividad, se sitúa en el espacio y en el acto público y privado, implica la posibilidad de generar un programa de vida personal y social autónomo, domina el lenguaje (medio para dar cuenta de la realidad y construir el pensamiento (Arrufat y Gil).

Orientación legal.- proporcionar información legal en lo general a personas interesadas en los temas legales.

Orientación psicológica.- Es una ayuda profesional que se brinda a aquellas personas que por alguna circunstancia no pueden dar una respuesta adecuada a una situación que les desorganice, como crisis familiares, laborales, escolares, etc. y comienzan a sentir ansiedad u otros síntomas molestos.
La orientación psicológica es de carácter preventivo y se aplica cuando la problemática o situación es más bien circunstancial y sus efectos sobre el funcionamiento psicosocial de la persona no han adquirido una connotación de cierta cronicidad o de estabilidad (Small y BellaK).

Prevención.- Conjunto de acciones orientadas a evitar que se presente la violencia familiar, limitar el daño o que afecte a otras personas y que puede ser de cualquiera de las siguientes:
a) Primaria: acciones de educación, orientación, información y difusión encaminadas a evitar que se presente el problema;
b) Secundaria: acciones encaminadas a limitar el daño, detección temprana, diagnóstico oportuno y manejo adecuado; y
c) Terciaria: acciones encaminadas a evitar que el problema afecte a otros miembros de la familia y la comunidad, así como el manejo de las consecuencias e incluye la rehabilitación

Patriarcado.- Es el poder de los padres: un sistema familiar, social, ideológico y político mediante el cual los hombres, por la fuerza, usando la presión directa o por medio de símbolos, ritos, tradiciones, leyes, educación, el imaginario popular o inconsciente colectivos, determinan qué funciones pueden desempeñar las mujeres (Ferro).

Perspectiva de género.- Herramienta de análisis que nos permite identificar las diferencias entre hombres y mujeres para establecer acciones tendientes a promover situaciones de equidad (CONMUJER 1999).

Receptor de la violencia.- aquella persona que por acción u omisión recibe directa e indirectamente agresiones físicas, psicológicas, emocionales, sexuales, sociales y patrimoniales.

Registro.- Sistema de datos, derivados de los casos de violencia familiar que sean atendidos por cualquier persona física o moral que preste servicios en la materia.

Rol.- Conjunto de expectativas acerca de los comportamientos sociales considerados apropiados para las personas que poseen un sexo determinado (CONMUJER 1999).

Sexo.- Se refiere a las diferencias biológicas entre el macho y la hembra de la especie, tratándose de características naturales e inmodificable (CONMUJER, 1999).

Sexismo.- Es la discriminación que se hace de alguno de los dos sexos invalidando las capacidades y actitudes del otro (Ferro)

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

Seguimiento.- Conjunto de acciones tendientes a evaluar y dar continuidad a los servicios de apoyo a las personas en situación de violencia familiar.

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 atentar sobre su cuerpo, su mente, su autonomía, su dignidad, su privacidad o su libertad (Bonino).

Violencia de género.- Es todo acto de violencia que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual y psicológico para la mujer, 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 (Bonino).

Violencia contra la mujer.- Es todo acto de fuerza física o verbal o privación amenazadora para la vida, dirigida al individuo, mujer o niña, que cause daño físico o psicológico, humillación o privación arbitraria de la libertad y que perpetúe la subordinación femenina (Convención de Belém Do Pará).

Violencia familiar.- 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 domicilio familiar, que tengan parentesco o lo hayan tenido o por matrimonio, concubinato o relación de hecho y que tiene por efecto causar daño (NOM-190).

Violencia Psicológica: el proveniente del acto u omisión que trascienda a la integridad emocional o la estabilidad psicológica de la mujer, que causen a la usuaria depresión, aislamiento, devaluación de su autoestima e incluso, el suicidio, en base al dictamen emitido por los peritos en la materia;
(Ley de Acceso de las Mujeres a una vida Libre De Violencia, Ley publicada en el Periódico Oficial, No. 127, del jueves 20 de septiembre de 2007)

Violencia Física: El acto que causa daño corporal no accidental a la mujer, usando la fuerza física o algún otro medio que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas o ambas, en base al dictamen emitido por los especialistas en la materia; (Ley de Acceso de las Mujeres a una vida Libre De Violencia, Ley publicada en el Periódico Oficial, No. 127, del jueves 20 de septiembre de 2007)

Violencia Sexual: El acto que degrada o daña la sexualidad de la usuaria; atentando contra su libertad, dignidad e integridad física configurando una expresión de abuso de poder que presupone la supremacía del agresor sobre la mujer, denigrándola y considerándola como de menor valía o como objeto; en base al dictamen emitido por los especialistas en la materia: (Ley de Acceso de las Mujeres a una vida Libre de Violencia, Ley publicada en el Periódico Oficial, No. 127, del jueves 20 de septiembre de 2007)

Violencia Patrimonial: La acción u omisión que dañe intencionalmente el patrimonio de la mujer o afecte la supervivencia de la usuaria; puede consistir en la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes, valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar daños a bienes individuales y comunes; y(Ley de Acceso de las Mujeres a una vida Libre De Violencia, Ley publicada en el Periódico Oficial, No. 127, del jueves 20 de septiembre de 2007)

Violencia Económica: Es toda acción u omisión del agresor que afecta la supervivencia económica de la usuaria, a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, *o* la percepción de un salario menor por igual trabajo en un mismo centro laboral. (Ley de Acceso de las Mujeres a una vida Libre De Violencia, Ley publicada en el Periódico Oficial, No. 127, del jueves 20 de septiembre de 2007)

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

ENTREVISTA INICIAL

EXPEDIENTE: _____

_____

NOMBRE (S) APELLIDO PATERNO APELLIDO MATERNO

SEXO: ____ EDAD: _____ LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: _____ CURP: _____

ESTADO CIVIL:
Casada ☐ Soltera ☐ Viuda ☐ Divorciada ☐

ESTADO ACTUAL:
Unidos ☐ Separada ☐ Concubinato ☐ Amasiato ☐ Tiempo_____

OCUPACIÓN:
Empleada ☐ Hogar ☐ Comerciante ☐ Desempleada ☐
Estudiante ☐ 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_____ NO_____ ("no" ¿por qué?)_____

ACEPTA VISITAS: SÍ _____ NO_____ ("no" ¿por qué?)_____

PERSONAS QUE HABITAN CON LA USUARIA (O)

NOMBRE	EDAD	PARENTESCO	OCUPACIÓN

ATENCIÓN:

FECHA: _____ **HORA:** _____ **RESPONSABLE DEL LLENADO:** _____

SE REMITE: LEGAL: ___ **PSICOLOGÍA:** ___

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

PRESUNTO AGRESOR (A)

_____
NOMBRE(S) APELLIDO PATERNO APELLIDO MATERNO

SEXO: _____ EDAD: _____ LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: _____

ESTADO CIVIL:
Casado ☐ Soltero ☐ Viudo ☐ Divorciado ☐

ESTADO ACTUAL:
Unidos ☐ Separado ☐ Concubinato ☐ Amasiato ☐ Tiempo_____

OCUPACIÓN:
Empleado ☐ Hogar ☐ Comerciante ☐ Desempleado ☐ Otro _____

NIVEL DE RIESGO:
Leve ☐
Moderado ☐
Grave ☐

Drogas ☐
Alcohol ☐
Armas ☐

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	☐	Patrimonial	☐
Física	☐	Económica	☐
Sexual	☐	Sin Violencia	☐
Canalización	☐	Institución _____	

TIPO DE ATENCIÓN

Adopción	☐	Laboral	☐	
Alimentos	☐	Mercantil	☐	
Apoyo Psicológico	☐	Notarial	☐	
Apoyo Social	☐	Nulidad de Matrimonio	☐	
Asistencial	☐	Penal	☐	
Civil	☐	Pérdida de Patria Potestad	☐	
Contención en Crisis	☐	Reconocimiento Paternidad	☐	
Convivencia de Menores	☐	Registro de Menores	☐	
Custodia de Menores	☐	Separación Provisional	☐	
Denuncia	☐	Sucesorio	☐	
Divorcio	☐	Trastorno de Personalidad	☐	
Intervención en Crisis	☐	Otro	☐	Especificar_____

ÁMBITO

Comunidad	☐	Institución Privada	☐
Docente	☐	Institución Pública	☐
Familiar	☐	Laboral	☐

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

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.

_____

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

Aviso de privacidad: Autorizo al Instituto Estatal de las Mujeres para que los datos proporcionados por la suscrita se incorporen a un sistema de datos personales, con la finalidad de generar una base datos y estadística, resguardados por el personal de este Organismo, autorizando al mismo, la posibilidad de que estos datos sean transmitidos en caso de que fuera necesario, debiendo garantizarse el manejo confidencial de los datos personales, aplicando las medidas de seguridad y custodia que correspondan conforme a lo establecido por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León.

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

Expediente _____
Fecha _____
Hora _____

Nota subsecuente

Nombre: _____

Atención: _____Tipo de violencia: _____

Municipio: _____

Atención Brindada

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

_____

Responsable
Nombre, firma y puesto

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

ANEXO 3 – MAIVFIEMFC003

Programa: ***El derecho de las mujeres nuevoleonesas a una vida sin violencia***

_____ N. L. a _____ de _____ 2012.

Canalización No. _____

Me permito remitir a:

_____

Con atención a:

_____

Con domicilio en:

_____

_____

A la (el) Ciudadana (o):

_____

Quien requiere de:

_____

_____

Sin otro asunto a tratar; le reitero la seguridad de mi consideración y respeto.

_____

Nombre y Firma

INSTITUTO ESTATAL DE LAS MUJERES DE NUEVO LEÓN
Morelos 877 ote. Barrio Antiguo Centro Monterrey, C.P. 64000
Tel. 8345-77-71, 2020-97-73 al 76
Instituto.mujeres@mail.nl.gob.mx

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

ANEXO 4 - MAIVFIEMESS004

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS

La siguiente encuesta tiene como objetivo la evaluación de los servicios prestados por el personal profesional, con esto se busca brindar un servicio eficiente a la comunidad nuevoleonesa, por lo que agradeceremos su honestidad en las respuestas.

1.- ¿Recibió usted algún servicio por parte del IEMujeres?
a) Si b) No

2.- ¿Qué tipo de servicio solicitó al IEMujeres?
a) Asesoría legal b) Orientación psicológica c) Otro _____

3.- ¿Al llegar la recibieron de manera adecuada para obtener el servicio?
a) Si b) No c) Regular

4.- ¿Asistió usted con cita programada?
a) Si b) No

5.-¿Cuál fue el promedio de tiempo que esperó para recibir la atención?
a) 0-5 min. b) 5–10 min. c) 10–15 min. d) 15–20 min. e) 20 min. o más

6.- ¿Cómo calificaría la atención brindada durante el servicio proporcionado?
a) Buena b) Regular c) Mala

7.-¿Las recomendaciones proporcionadas fueron de apoyo para su situación?
a) Si b) No c) Regular

8.-¿Seguirá usted las recomendaciones proporcionadas durante el servicio?
a) Si b) No c) Está pendiente

9.- ¿Presentará alguna denuncia o demanda ante alguna institución para solucionar su problemática?
a) Si b) No c) Estará pendiente

10.- En caso de presentarse alguna denuncia o demanda ¿Ante que instancia Judicial o administrativa la presentará?

Mencione cual: _____
Fecha y hora: _____

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

Formato de desistimiento

Yo _____,

Deseo manifestar que agradezco los servicios que me ofrece el Instituto Estatal de las Mujeres de Nuevo León, sin embargo por razones personales, es de mi intención no recibir la atención:

_____

Enterado/a de que en caso de necesitarlo podré acudir nuevamente para ser atendido/a.

A t e n t a m e n t e:

_____

Nombre y firma

Lugar fecha y hora:

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

Anexo 6 – MAIVFIEMIC006

Programa: *El derecho de las mujeres nuevoleonesas a una vida sin violencia*

INFORME CUANTITATIVO CORRESPONDIENTE A LA QUINCENA DEL DÍA
AL DÍA DEL MES DE DE 2012

CASOS ATENDIDOS

SEXO	1ERA	SUBS.
MUJERES		
TOTAL		
TOTAL GLOBAL.-		

TOTALES POR ÁREA

No.		1ERA	SUBS.
1	LEGALES		
2	PSICOLÓGICOS		
3	SOCIALES		
	TOTAL		
	TOTAL GLOBAL.-		

MUNICIPIOS

No.	MUNICIPIO	1ERA	SUBS.
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
TOTAL			

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

TIPO DE VIOLENCIA	1ERA	SUBS.
PSICOLOGICA		
FISICA		
SEXUAL		
PATRIMONIAL		
ECONOMICA		
TOTAL		
TOTAL GLOBAL		

MODALIDADES (ÁMBITO)	1ERA	SUBS.
FAMILIAR		
LABORAL		
DOCENTE		
COMUNIDAD		
INSTITUCIONES PRIVADAS		
INSTITUCIONES PUBLICAS		
TOTAL		
TOTAL GLOBAL		

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

TOTALES POR MOTIVO

MOTIVO	1ERA	SUB.
Adopción:		
Alimentos:		
Apoyo Psicológico:		
Apoyo Social :		
Asistencial:		
Civil:		
Contención en Crisis:		
Convivencia de Menores:		
Custodia de Menores:		
Denuncia:		
Divorcio:		
Intervención en Crisis:		
Laboral:		
Mercantil:		
Notarial:		
Nulidad de Matrimonio:		
Penal:		
Pérdida de Patria Potestad:		
Reconocimiento Paternidad		
Registro de Menores:		
Separación Provisional:		
Sucesorio:		
Trastorno de Personalidad:		
Otro, especificar:		
TOTAL		
TOTAL GLOBAL		

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

Anexo 7 – MAIVFIEMIC007

Programa: *El derecho de las mujeres nuevoleonesas a una vida sin violencia*

REPORTE CORRESPONDIENTE A LA QUINCENA DEL DÍA _____ AL DÍA _____ DEL MES DE _____ DE 2012

Describa una narración detallada de las actividades realizadas durante el período anterior, especificando logros y obstáculos relevantes.

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

Anexo 8 – MAIVFIEMES008

Programa: *El derecho de las mujeres nuevoleonesas a una vida sin violencia*

Expediente _____
Fecha _____
Hora _____

SEGUIMIENTO DE CASO
(Institucional)

Nombre: _____

Institución a que se canalizó: _____

Fecha de atención de la Institución: _____

Tipo de atención solicitada:

Adopción	☐	Laboral	☐
Alimentos	☐	Mercantil	☐
Apoyo Psicológico	☐	Notarial	☐
Apoyo Social	☐	Nulidad de Matrimonio	☐
Asistencial	☐	Penal	☐
Civil	☐	Pérdida de Patria Potestad	☐
Contención en Crisis	☐	Reconocimiento Paternidad	☐
Convivencia de Menores	☐	Registro de Menores	☐
Custodia de Menores	☐	Separación Provisional	☐
Denuncia	☐	Sucesorio	☐
Divorcio	☐	Trastorno de Personalidad	☐
Intervención en Crisis	☐	Otro	☐ Especificar_____

¿La Institución le brindó el servicio solicitado? SI ☐ NO ☐

En caso de no haber recibido el servicio de la Institución a la que fue canalizada, explique brevemente el motivo:

_____
_____
_____
_____

_____

Responsable
Nombre, firma y puesto

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

Expediente _____
Fecha _____
Hora _____

SEGUIMIENTO
(Atención)

Nombre: _____

Atención: _____Tipo de violencia: _____

Municipio: _____

Observaciones

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

_____
Responsable
Nombre, firma

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

Anexo 9 – MAIVFIEMPS009

Programa: *El derecho de las mujeres nuevoleonesas a una vida sin violencia*

Plan de seguridad personal para las personas que viven situación de violencia.

1.- Viviendo con el/la agresor/a:

- Memorizar teléfonos de emergencia, de amigos y familiares a quienes pueda pedir ayuda.
- Preparar salidas de emergencia en el hogar y practicar el ejercicio de salida con hijos/as y demás familiares.
- Mantener consigo teléfono celular con saldo disponible o tarjeta telefónica o monedas para teléfonos públicos.
- Abrir una cuenta de banco propia, si es posible.
- Evitar aislarse, mantener contacto con amigos/as, familiares y vecinos/as.
- En los momentos críticos mantener estado de alerta.
- Guardar llaves, ropa, dinero y documentos personales y de los hijos/as con una persona de confianza.
- Buscar apoyo de las autoridades (policía, Ministerio Público, Jueces).

2.- Separada del/la agresor/a:

- Cambiar cerraduras y candados.
- Instalar alarmas, detectores de movimiento, señales de luces con los/as vecinos/as.
- Obtener medidas de protección de un/a juez/a.
- Avisar a los vecinos/as que el agresor/a no debe acercarse a la casa, pedirles que llamen a la policía si lo ven cerca.
- Informar a los/as cuidadores/as de los hijos/as quién puede o no recogerlos y convivir con ellos/as
- Avisar a los/as compañeros/as de trabajo de la situación y pedirles su apoyo.
- Evitar frecuentar los lugares a los que suele acudir el/la agresor/a.
- Buscar apoyo psicológico.

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

Anexo 10 – MAIVFIEMCT010

Programa: *El derecho de las mujeres nuevoleonesas a una vida sin violencia*

P R O G R A M A

15 minutos	Bienvenida y presentación
45 minutos	Exposición del tema: “Equidad de género”
15 minutos	Receso
40 minutos	Exposición del tema: “Violencia familiar”
05 minutos	Despedida.

Responsables del taller:
Lic. en trabajo social
Lic. en psicología
Lic. en derecho

Recursos materiales:

- Etiquetas Lesa (cantidad según el contingente del grupo)
- Marcadores Acuacolor (1 caja)
- Laptop
- Infocus
- Pantalla
- Equipo de sonido (en caso necesario)
- Apoyo de video filmación y fotografía
- Trípticos del Instituto
- Trípticos del tema de violencia.

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

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

Anexo 11 - MAIVFIEMCD011

Carta descriptiva

Primera parte: “Integrando la equidad”

Tiempo	Hora	Tema	Objetivo	Responsable	Actividades	Materiales	Preparativos
15 min.	Pendiente	Registro de participantes	Obtener el registro de los y las asistentes al taller	Coordinadora del taller	Controlar el registro de asistencia	-mesa -hojas de registro	-contar con la sala adecuada -asegurar el mobiliario necesario -realización previa del registro de las y los participantes
15 min.	Pendiente	Presentación de participantes y dinámica de integración	Crear un ambiente de confort y bienestar	Coordinadora de grupo	-Presentación individual de cada participante en donde se señale el nombre y afinidades.	-sala amplia -sillas -hojas de rotafolio -porta-rotafolio -marcadores -cinta adhesiva	-contar con la sala adecuada -asegurar el mobiliario necesario -cerciorarse de contar con el material necesario

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

Tiempo	Hora	Tema	Objetivo	Responsable	Actividades	Materiales	Preparativos
45 min.	Pendiente	Tema: Equidad de género	Analizar los conceptos de sexo-género, perspectiva de género, estereotipos, papel de género y equidad.	Coordinadora de grupo	Expositiva	-sala amplia -sillas -hojas de rotafolio -porta-rotafolio -marcadores -cinta adhesiva	-contar con la sala adecuada -asegurar el mobiliario necesario -cerciorarse de contar con el material necesario
15 min.	Pendiente	Receso	Brindar un momento de esparcimiento con el fin de promover la integración de las y los participantes	Coordinadora de grupo	-invitar a las y los participantes al receso -recordar el tiempo que se tiene programado para la actividad -integrarse con las y los participantes al receso	-sala amplia -servicio de café necesario -reloj para manejar tiempos	-contar con la sala adecuada -asegurar el servicio de café -cerciorarse de contar con el material necesario

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

Tiempo	Hora	Tema	Objetivo	Responsable	Actividades	Materiales	Preparativos
40 min.	Pendiente	Tema: Violencia familiar	Analizar los conceptos de violencia familiar, tipos de violencia, mitos, consecuencias, ciclos de violencia, alternativas de solución.	Coordinadora de grupo	Expositiva	-sala amplia -sillas -hojas de rotafolio -porta-rotafolio -marcadores -cinta adhesiva	-contar con la sala adecuada -asegurar el mobiliario necesario -cerciorarse de contar con el material necesario
5 min.	14:50 a 15:00	Cierre	Brindar un espacio para el cierre de la sesión y conclusiones	Facilitador-a del grupo	Plenaria	-sala amplia -sillas movibles	-contar con la sala adecuada -asegurar el mobiliario necesario

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

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

Anexo 11 - MAIVFIEMCD011

Carta descriptiva

Primera parte: “Integrando la equidad”

Tiempo	Hora	Tema	Objetivo	Responsable	Actividades	Materiales	Preparativos
15 min.	Pendiente	Registro de participantes	Obtener el registro de los y las asistentes al taller	Coordinadora del taller	Controlar el registro de asistencia	-mesa -hojas de registro	-contar con la sala adecuada -asegurar el mobiliario necesario -realización previa del registro de las y los participantes
15 min.	Pendiente	Presentación de participantes y dinámica de integración	Crear un ambiente de confort y bienestar	Coordinadora de grupo	-Presentación individual de cada participante en donde se señale el nombre y afinidades.	-sala amplia -sillas -hojas de rotafolio -porta-rotafolio -marcadores -cinta adhesiva	-contar con la sala adecuada -asegurar el mobiliario necesario -cerciorarse de contar con el material necesario

Este programa es público queda prohibido su uso con fines partidistas o interés común. .

Tiempo	Hora	Tema	Objetivo	Responsable	Actividades	Materiales	Preparativos
45 min.	Pendiente	Tema: Equidad de género	Analizar los conceptos de sexo-género, perspectiva de género, estereotipos, papel de género y equidad.	Coordinadora de grupo	Expositiva	-sala amplia -sillas -hojas de rotafolio -porta-rotafolio -marcadores -cinta adhesiva	-contar con la sala adecuada -asegurar el mobiliario necesario -cerciorarse de contar con el material necesario
15 min.	Pendiente	Receso	Brindar un momento de esparcimiento con el fin de promover la integración de las y los participantes	Coordinadora de grupo	-invitar a las y los participantes al receso -recordar el tiempo que se tiene programado para la actividad -integrarse con las y los participantes al receso	-sala amplia -servicio de café necesario -reloj para manejar tiempos	-contar con la sala adecuada -asegurar el servicio de café -cerciorarse de contar con el material necesario

Este programa es público queda prohibido su uso con fines partidistas o interés común. .

Tiempo	Hora	Tema	Objetivo	Responsable	Actividades	Materiales	Preparativos
40 min.	Pendiente	Tema: Violencia familiar	Analizar los conceptos de violencia familiar, tipos de violencia, mitos, consecuencias, ciclos de violencia, alternativas de solución.	Coordinadora de grupo	Expositiva	-sala amplia -sillas -hojas de rotafolio -porta-rotafolio -marcadores -cinta adhesiva	-contar con la sala adecuada -asegurar el mobiliario necesario -cerciorarse de contar con el material necesario
5 min.	14:50 a 15:00	Cierre	Brindar un espacio para el cierre de la sesión y conclusiones	Facilitador-a del grupo	Plenaria	-sala amplia -sillas movibles	-contar con la sala adecuada -asegurar el mobiliario necesario

Este programa es público queda prohibido su uso con fines partidistas o interés común. .

Anexo 12 MAIVFIEMAC012

INSTITUTO ESTATAL DE LAS MUJERES Programa: ***El derecho de las mujeres nuevoleonesas a una vida libre de violencia***

RESULTADOS DE IMPACTO **Anexo 14 - MAIVFIEMRP014**

Taller: ***El derecho de las mujeres nuevoleonesas a una vida libre de violencia*** **Mes del reporte:**

TIPO DE EVENTO DE CAPACITACIÓN		No. DE EVENTOS REALIZADOS	No. DE PERSONAS IMPACTADAS				No. DE EVENTOS REALIZADOS POR SECTOR							
			Mujeres	Hombres	Edad	TOTAL	SECTOR PÚBLICO (GOBIERNO, SALUD)	TOTAL	SECTOR PRIVADO (INDUSTRIA, COMERCIO Y SERVICIOS)	TOTAL	SECTOR SOCIAL (OSC, COMUNIDAD ABIERTA, ETC)	TOTAL	SECTOR ACADÉMICO (UNIVERSIDADES)	TOTAL
PLATICAS Y/O CONFERENCIAS (DURACIÓN: 1 - 2 HRS. APROX.)														
1														
2														
3														
TOTALES														
CURSOS Y TALLERES (DURACIÓN: 2-4 HRS. APROX.)														
1														
2														
3														

_____ Responsable.- _____

Nombre y firma

Este programa es público queda prohibido su uso con fines partidistas o interés común. .

Programa: ***El derecho de las mujeres nuevoleonesas a una vida libre de violencia***

Taller ***El derecho de las mujeres nuevoleonesas a una vida libre de violencia***

Anexo 13
MAIVFIEMET013

Fecha:

Horario:

Lugar:

Instrucciones: Al evaluar favor de elegir su calificación: **5** (excelente) **4** (bueno) **3** (regular) **2** (deficiente) y colocar en el cuadro correspondiente

Evaluación del Taller o Conferencia en General

Evaluación de la instructora:

1) Cumplió los objetivos del taller
2) Demostró dominio del tema
3) Expuso claramente sus ideas
4) El manejo del grupo fue

Este programa es público queda prohibido su uso con fines partidistas o interés común. .

Del Participante (Autoevaluación)

Se cumplieron mis expectativas

Estoy satisfecha con el taller

Comentarios sobre el taller

Sugerencias para mejorar el taller

Si otra persona quisiera tomar el taller.¿ Que le comentaría Usted?

Otros cursos en los que le gustaría participar

Con el objetivo de mantenernos en un proceso de mejora continua, le solicitamos contestar esta evaluación según corresponda. Su opinión es muy importante para nosotras.

Este programa es público queda prohibido su uso con fines partidistas o interés común. .