



SEGOB
SECRETARÍA DE GOBIERNO
DEL ESTADO DE VERACRUZ

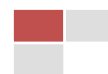
IVM
INSTITUTO VERACRUZANO
DE LAS MUJERES



INSTITUTO
VERACRUZANO DE
LAS MUJERES

GUÍA DE OPERACIÓN DEL MÓDULO DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA.

INSTITUTO VERACRUZANO DE LAS MUJERES



2015

GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ

LIC. MIGUEL ÁNGEL YUNES LINARES
 Gobernador Institucional del Estado de Veracruz De Ignacio de la Llave.

LIC. ROGELIO FRANCO CASTÁN
 Secretario de Gobierno.

INSTITUTO VERACRUZANO DE LAS MUJERES

MTRA. SARA GABRIELA PALACIOS HERNÁNDEZ
 Encargada de Despacho Instituto Veracruzano de las Mujeres.

LIC. INDHIRA MONSERRAT VERA LOPEZ
 Secretaria Ejecutiva.

COLABORACIÓN

MTRA. LILIADEL CARMEN GARCIA MONTANÉ
 LIC. MARÍA GUADALUPE MONTES DE OCA TORRES LIC. CLAUDIA ASCENCIÓN ARCOS
 PSIC. NORMA TOBÓN DOMÍNGUEZ
 PSIC. ADRIANA AYALA ALONSO

REVISIÓN

DRA. DEYANIRA PÉREZ HERNÁNDEZ
 Subdirectora de Promoción de la Igualdad

REGISTRO EN TRÁMITE

www.ivermujeres.gob.mx

ÍNDICE

	<i>Pág.</i>
Presentación	3
GUÍA DE OPERACIÓN	5
Objetivo	5
Fases del Proceso	5
Recepción de la usuaria	5
Atención por el área de trabajo social	6
Derivación	7
Atención holista	7
Orientación y asesoría jurídica, psicológica y de trabajo social	10
Trabajo Social	10
Jurídica	12
Psicológica	14
Indicadores de riesgo para identificar casos de mujeres y niñas en situación de violencia	15
Víctimas vinculadas en situaciones de Delincuencia Organizada	19
Víctimas menores de edad	20
Derivación y/o canalización	21
Estadísticas e informes	25
Glosario	27
Bibliografía	36
ANEXOS	37

PRESENTACIÓN

El Instituto Veracruzano de las Mujeres es un organismo público que tiene por objeto rector, el de promover, fomentar e instrumentar las condiciones que posibiliten una cultura de igualdad entre los género que elimine los obstáculos para el pleno goce de sus derechos e implementar políticas públicas que favorezcan el desarrollo integral de las mujeres.

Dada la importancia de la creación de espacios en donde las mujeres en situación de violencia tengan a su alcance espacios de atención especializada para recibir asesoría u orientación con perspectiva de género, esta dependencia cuenta con un Módulo de Atención a la Violencia, cuya función central consiste en brindar asesoría jurídica, psicológica y de trabajo social de forma presencial o telefónica a mujeres que viven violencia en cualquiera de sus tipos y modalidades, proporcionando información acorde a la problemática enfrentada que les permita la toma de decisiones ante situaciones críticas, vulnerables, e incluso de alto riesgo.

Lo anterior, sienta su base en lo que la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, que en su artículo 20, fracción XX, faculta al Instituto Veracruzano de las Mujeres para prestar servicios jurídicos gratuitos y especializados de orientación, asesoría y defensa a las víctimas, en los términos que establece el propio ordenamiento.

Violencia de Género: *Cualquier acto u omisión, basada en el género, que les cause a las mujeres de cualquier edad, daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte, tanto en el ámbito privado como en el público y que se expresa en amenazas, agravios, maltrato, lesiones y daños asociados a la exclusión, subordinación, la discriminación y la explotación de las mujeres y que es consubstancial a la opresión de género en todas sus modalidades afectando sus derechos humanos...*

Art. 8 Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el estado de Veracruz

De esta manera, la presente guía ha sido elaborada como una herramienta de trabajo con el propósito de otorgar un servicio diligente y oportuno a quienes demandan la asistencia del Módulo de Atención a la Violencia, por lo que está dirigida a todo el personal involucrado en el proceso de atención que se oferta en dicho espacio de atención fija y directa, agregando que su observancia contribuye al mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado al proceso certificado denominado *“Atención Jurídica, Psicológica y/o de Trabajo Social a Mujeres en Situación de Violencia”*. Así, este documento se compone de 2 partes: en la primera se detalla el proceso de atención presencial a mujeres en situación de violencia; en la segunda, se incluyen como anexos los formatos y materiales que fortalecen y respaldan el servicio de atención.

El proceso de atención tiene como objetivos específicos:

- Mantener un 98.5% de las mujeres que acuden al Instituto Veracruzano de las Mujeres solicitando asesoría de cualquier tipo en el Módulo de Atención a la Violencia, para que sean atendidas por la abogada, la psicóloga y/o la trabajadora social en su primera visita, con una visión de género.
- Alcanzar el 96.5% de asesorías brindadas por personal del Módulo de Atención a la Violencia, durante el año 2015.

Plan de Interacción de Procesos



I. GUÍA DE OPERACIÓN

A) Objetivo

Establecer los lineamientos para brindar una atención con calidad y calidez, desde la perspectiva de género, a mujeres en situación de violencia de género, con la finalidad de proporcionarles herramientas que favorezcan la toma de decisiones en situaciones críticas, vulnerables, e incluso de alto riesgo.

B) Fases del proceso

La faceta de intervención central de este proceso es la atención directa a las mujeres usuarias del servicio, la cual contempla diversos pasos, mismos que se describen a continuación.

a. Recepción de usuaria.

Las mujeres son recibidas por la recepcionista, quien realiza el primer contacto y toma de información básica (*Ver Anexo 1*):

- ❖ Recaba datos generales
- ❖ Identifica el servicio institucional deseado
- ❖ En caso de que la usuaria, solicite atención y/o asesoría jurídica, psicológica y/o de trabajo social, deriva al Módulo de Atención a la Violencia.



El acceso al espacio fijo del Módulo de Atención a la Violencia es restringido y de preferencia sólo para el personal que dentro del mismo presta sus servicios, priorizando la seguridad de las profesionistas, pero por sobre todo la de las mujeres atendidas, su situación de riesgo y la necesidad de su protección.

Independiente a lo anterior, es importante mencionar que a toda persona que acuda a la Instancia de Mujeres para solicitar un servicio, se le debe recibir con calidez y sin discriminación por motivos de origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas; para el caso particular de mujeres en situación de violencia, además se les debe hablar en voz baja y atenderlas de forma inmediata sin dilación alguna.

b. Atención por el área de Trabajo Social

Este es el primer paso del proceso bajo la responsabilidad del personal del Módulo de Atención a la Violencia. Consiste en el primer contacto por parte de la Trabajadora Social con la usuaria para identificar sus necesidades específicas mediante una entrevista inicial acompañada por el levantamiento de la Cédula de Atención (*Ver Anexo 2*), instrumento donde se recaban los datos generales de la usuaria, de la persona agresora, la relación o parentesco entre la víctima y la persona agresora, tipos y modalidades de violencia, así como otras circunstancias de su vida y del evento de violencia; y según sea el caso, datos de canalización y seguimiento del asunto.

El área de trabajo social se acotará en un primer momento al llenado de los rubros de la Cédula de Atención que van desde el tipo de atención y datos generales, hasta la parte relativa a la salud, para dar prioridad a la derivación de la usuaria al área psicológica o jurídica, dependiendo de la urgencia y necesidades del caso, su situación de riesgo y/o

su estado psicoemocional; precisando que la trabajadora social deberá retomar el caso para realizar las gestiones sociales que se requieran dada la naturaleza de los hechos y circunstancias en que se encuentra la víctima, sus hijas e hijos, para de esta manera cubrir una atención de carácter holista, realizando por tanto el llenado del apartado correspondiente a las *Herramientas Sociales*, y en caso de resultar procedente, el levantamiento del Estudio Multifactorial. (Ver Anexo 3).

c. Derivación

Una vez que fue identificada la problemática inicial por la que acude la usuaria, el área de trabajo social deriva al área Psicológica o Jurídica para su atención y/o detección de otro tipo de necesidades acordes a esas disciplinas y procede al registro de la usuaria y su caso, en el libro de gobierno. (Ver Anexo 4).

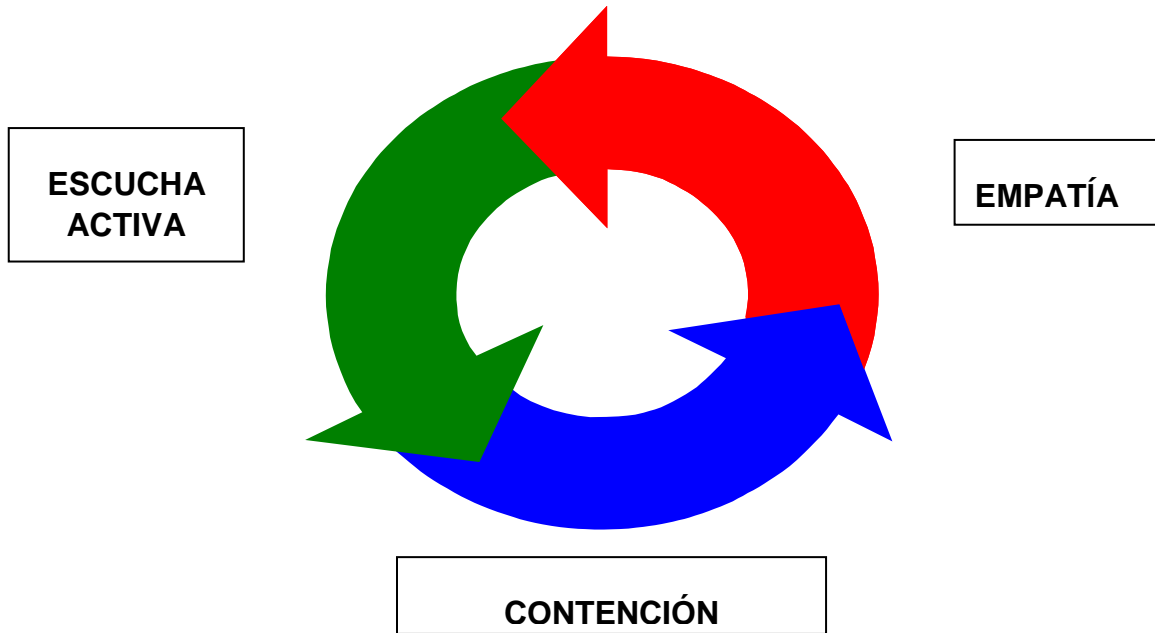
C) Atención holista

Es el conjunto de servicios de calidad, especializados y gratuitos proporcionados por el personal del Módulo de Atención a la Violencia, cuya finalidad es el de potencializar capacidades, romper el ciclo de violencia y promover el goce y ejercicio pleno de los derechos humanos de las mujeres.

La atención desde este enfoque permite identificar con mayor precisión la problemática, clarificar las necesidades y solventar algunas de las demandas institucionales, mediante servicios de asesoría, orientación y consecuente canalización. Este proceso inicia con la escucha activa y respetuosa de la persona que demanda el servicio, sin interrumpir y sin emitir juicios de valor; sin utilizar un lenguaje técnico, sino que de manera clara y sencilla, el personal del área correspondiente deberá orientar y explicar

a la usuaria las posibles alternativas frente a su problemática, procurando durante su servicio, cubrir los siguientes pasos:

Establecer *rapport*. Para ello, deben estar presentes en todo momento tres elementos indispensables:



Empatía. Consiste en comprender las experiencias y sentimientos de otra persona desde su propia perspectiva y comunicarle este entendimiento; requiere de respeto y autenticidad para establecer armonía, confianza y apertura en el proceso de comunicación.

Contención emocional. Identificar las expresiones emocionales de la usuaria ante las situaciones que plantea, modular el tono de voz para acompañar sus sentimientos y utilizar un conjunto de técnicas, tanto para validar sus emociones, como para promover su expresión y canalización.

Escucha activa. Es el orientarse a escuchar más allá de las palabras, atender con el oído todos aquellos sonidos que conformen el contexto de la orientación; tono en que se expresan las palabras, velocidad, silencios,

ritmos, las palabras elegidas para expresar algún sentimiento. Así como, realizar preguntas específicas y pertinentes para aclarar, informar, confrontar, reformular, involucrarse activamente en el diálogo con la usuaria.

Los aspectos anteriormente señalados son los que básicamente se llevan a cabo en la atención, pudiendo además seguirse puntos más específicos por parte de la profesional dependiendo de las particularidades del servicio.

Para el caso de la *orientación*, ésta consiste en brindar información a las usuarias en un contexto comprensible, respecto de organismos públicos y privados competentes a los cuales pueden acudir para, realizar determinado trámite, ser legalmente representadas, gestionar apoyos económicos y/o en especie, entre otros aspectos relacionados con su problemática.

La asesoría implica brindar información psicológica, jurídica y social con una perspectiva de género a mujeres víctimas de violencia, con la finalidad de impulsar la toma de decisiones ante su problemática. A través del intercambio de información entre la usuaria y la profesionista, se propicia el análisis de su situación que le permita identificar la violencia vivida, así como la construcción de alternativas de seguridad y autocuidado.

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. En el caso del síndrome de la mujer maltratada, se caracteriza por los sentimientos de abatimiento, miedo, vergüenza, culpa y desaliento, en detrimento de los aspectos emocionales, cognitivos, motivacionales y conductuales de la vida de las mujeres en situación de violencia.

La dependencia económica de las mujeres, el miedo a las represalias, la esperanza de que las conductas del agresor cambiarán cuando él muestre arrepentimiento, son mecanismos que intervienen en la reproducción de la violencia.

Orientación y asesoría jurídica, psicológica y de trabajo social

a. Trabajo social

Consiste en facilitar la coordinación interdisciplinaria e interinstitucional para fortalecer el trabajo de las áreas legal y psicológica u otras del propio Instituto, así como realizar las gestiones requeridas por la usuaria ante instituciones públicas y/o privadas, activando todas las redes de apoyo necesarias para cubrir la solicitud de la misma, ofreciendo alternativas que promuevan el desarrollo de sus capacidades, de manera individual y grupal.

El área social también puede realizar el acompañamiento y seguimiento de ciertos casos -presencial o telefónicamente- para fortalecer las relaciones de confianza

generadas durante el servicio proporcionado por el módulo y así coadyuvar en su proceso de toma de decisiones.

El acompañamiento es el proceso de asistencia, guía, asesoría y apoyo integral que dan a las víctimas de violencia contra las mujeres, las instituciones –de gobierno o de la sociedad civil- y el personal que labora en ellas con el fin de verificar el estricto cumplimiento de la Ley en los procesos, para que ellas puedan elegir y tomar decisiones con base en sus derechos y la exacta y veraz información que se les proporcione.

Principios del acompañamiento

- Brindar atención, oportuna e inmediata especializada y confidencial, con calidez y empatía, a las demandas, necesidades, denuncias y solicitudes expresadas por las mujeres que solicitan los servicios de atención.
- Creer en el dicho de las víctimas.
- Valorar el nivel de riesgo que enfrenta la víctima de violencia (alto, medio o bajo).
- Referir personalmente el caso a la instancia correspondiente, y acompañar a la usuaria hasta asegurarse que está siendo atendida como corresponde.
- Proporcionar información pronta y veraz, que le permita a las mujeres la toma de decisiones, acordes al respeto de su tiempo y estado emocional sin generar falsas expectativas, esto es, trazar una ruta crítica de acuerdo a las necesidades manifestadas y a los recursos de apoyo con que cuente.
- Registrar cada uno de los pasos que dé la mujer que se acompaña en su ruta crítica.
- Respetar las decisiones de las víctimas.
- Entender que las víctimas son mujeres que, al momento de acudir a un centro de atención, iniciaron un proceso de transformación que les permitirá conseguir cambios permanentes y la posibilidad de dar un nuevo significado a su proyecto de vida, fuera de la condición de violencia vivida.

b. Jurídica

Consiste en informar con perspectiva de género a las usuarias, la situación legal en la que encuadra su problemática, dándoles a conocer las diversas acciones que jurídicamente pueden ejercitar, los procedimientos legales, sus alcances y resultados; con la finalidad de que estén en condiciones de tomar una decisión en torno a su proceder.

Los criterios para proporcionar el servicio de acompañamiento a las usuarias ante las instancias de procuración y administración de justicia, son los siguientes:

- ✓ La gravedad de la problemática.
- ✓ La falta de recursos económicos para contratar una abogada/o particular.
- ✓ El inmediato vencimiento de un término jurídico.
- ✓ La manifestación de la usuaria de no haber sido atendida por parte del personal de la dependencia y/o instancia competente.
- ✓ El desconocimiento del desarrollo de los procedimientos jurídicos.
- ✓ Su bajo nivel académico o de comprensión para entender el procedimiento legal.
- ✓ Identificar el estado que guarda el procedimiento judicial iniciado por la usuaria o en su contra y desconocido por ella.

En aquéllos casos en que la abogada que brinda atención a la usuaria, llegase a detectar *“actos u omisiones de servidoras o servidores públicos, resultado de perjuicios de género, patrones estereotipados de comportamiento o prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad de las mujeres o de subordinación a los hombres, que discriminen, dilaten, obstaculicen, impidan el goce y ejercicio de sus derechos humanos, así como su acceso a la justicia ante los hechos de violencia de que ha sido víctima”*, procederá a llenar el reporte de actuación para hacer del conocimiento del o la su superior jerárquico correspondiente, sobre el proceder de la o el servidor público, y según sea el caso, sobre la presunta comisión de un delito perseguible de oficio -delitos

de violencia de género y en contra de la libertad y la seguridad sexual u otros que resulten. (Ver Anexo 5).

Para los casos en que la asesora que brinda atención jurídica a la usuaria, detecte la realización de hechos que puedan ser constitutivos de delito, procederá a dar aviso al Ministerio Público, lo anterior, con fundamento en los artículos 7 y 8 de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz, y conforme a lo dispuesto por el *Protocolo de Atención a Víctimas de Delitos de Violencia de Género, Familiar, Sexual, Trata de Personas y Femicidio*; y el *Protocolo de Diligencias Básicas a seguir por el Ministerio Público en la Investigación de los Delitos contra la Libertad, la Seguridad Sexual, contra la Familia, de Violencia de Género y de Femicidio*, emitidos por la Procuraduría General de Justicia mediante acuerdo 11/2012. El reporte de estos casos lo hará una vez al mes mediante formato establecido. (Ver Anexo 6).

El Protocolo de Atención, pretende ser una herramienta de utilidad en el trabajo de las Agencias Especializadas y del Centro de Atención a Víctimas del Delito, para que brinden atención con igualdad de género y enfoque de derechos humanos, asistencia terapéutica y orientación e información a la víctima, lo cual contribuirá a la optimización de la investigación ministerial.

El Protocolo de Diligencias Básicas, tiene como objetivo general contar con un instrumento especializado con perspectiva de género, cuya finalidad sea su aplicación tanto por Agentes del Ministerio Público Investigadores como por Agentes del Ministerio Público Investigadoras Especializadas en Delitos contra la Libertad y la Seguridad Sexual y contra la Familia, detallando los lineamientos que deban practicarse, sin que sean limitativos, a fin de esclarecer los delitos cometidos en contra de las mujeres veracruzanas o que se encuentren en territorio veracruzano.

c. Psicológica

Es un servicio de atención en un espacio de escucha confidencial para las usuarias que así lo solicitan, donde pueden plantear diversos aspectos personales: emociones, conductas, pensamientos, situaciones de violencia u otros, que interfieren en su desarrollo y estabilidad emocional.

Se analiza en tres niveles:

1. Estados emocionales como agresión, ansiedad, estrés, depresión, otros.
2. Dificultades en las relaciones interpersonales a nivel social, familiar, de pareja, otros.
3. Otras variables psicológicas que afecten el desempeño y bienestar de la persona como adicciones, trastornos de la conducta alimenticia, sexualidad, autoestima, otras.

Es en este momento, en donde se utilizan técnicas de intervención en crisis (Primeros Auxilios Psicológicos), un acercamiento de trabajo en equipo con la usuaria, comunicar-escuchar de una manera activa, preguntar discreta pero no directamente, responder con empatía, orientar y dirigir apropiadamente la situación emocional.

Intervención en crisis: La crisis es un estado de conmoción, de parálisis emocional que sufre o ha sufrido la persona, ésta sobreviene cuando el estrés actúa sobre un sistema como respuesta, la que se encuentra ante un obstáculo que no puede superar por sus propios medios. Para ayudar a la persona, se interviene bajo un proceso; con apoyo, por ejemplo de la técnica de la contención emocional, en donde ésta se contempla como uno de los resultados esperados dentro de la intervención en crisis. Consiste en detectar el problema principal, descubrir el tipo y los efectos del estado vulnerable, ayudar a la persona a tener una percepción realista y sentirse bien. La intervención en crisis puede ser enfocada en un sujeto o persona, pares y/o grupos (como la familia).

Si se encuentra en estado de crisis, se le brinda contención emocional y se procede a realizar planes de seguridad de acuerdo a sus fortalezas y debilidades.

Contención emocional: Es una técnica que tiene como objetivo tranquilizar y estimular la confianza de la persona que se encuentra afectada emocionalmente, que puede derivar en conductas perturbadoras, por ello se concentra a la persona en lo que le está pasando en el aquí y en el ahora, a través de la respiración y la práctica de la atención mental con las habilidades personales como la escucha y persuasión. La realiza un(a) profesional especializado(a) y puede ser la acción precedente a otro tipo de tratamiento o intervención.

D) Indicadores de riesgo para identificar casos de mujeres y niñas en situación de violencia

La presencia de indicadores de alto riesgo de muerte dentro del *continuum* de violencia, a partir de la metodología desarrollada por la Dra. Josette Bogantes Rojas, médica residente del Departamento de Medicina Legal del TSJDF de Costa Rica, quien ha identificado hechos que permiten prever situaciones de riesgo a la integridad y vida de las mujeres, a saber:

- *Ataques previos con riesgo mortal.
- *Amenazas de muerte a la víctima.
- *Intento o amenaza de suicidio de parte del agresor.
- *El agresor es convicto o ex convicto por delitos contra las personas.
- *El agresor tiene una acusación o condena previa por delitos contra la integridad física o sexual de las personas.
- *El agresor irrespeta las medidas de protección.

- *La víctima considera que el agresor es capaz de matarla.

- *La víctima está aislada o retenida por el agresor contra su voluntad o lo ha estado previamente.

- *Abuso sexual del agresor contra los hijos u otras personas menores de edad de la familia cercana, así como tentativa de realizarlo.

- * El agresor pertenece a una institución policial, fuerzas armadas o procuración de justicia.

- * Hay abuso físico contra los hijos o hijas o la víctima y/o hijos/as han sido amenazados o heridos, con arma de fuego o blanca.

- La víctima está recientemente separada, ha anunciado que piensa separarse, ha puesto una denuncia penal o ha solicitado medidas de protección, ha existido amenaza por parte del agresor de llevarse a sus hijos (as) más pequeños si decide separarse.

- Abuso de alcohol o drogas por parte del agresor.

- Aumento de la frecuencia y gravedad de la violencia.

- La víctima ha recibido atención en salud como consecuencia de las agresiones o ha recibido atención psiquiátrica.

- El agresor tiene antecedentes psiquiátricos.

- El agresor es una persona que tiene conocimiento en el uso, acceso, trabaja o porta de armas de fuego.

- Resistencia violenta a la intervención policial o a la de otras figuras de autoridad.
- Acoso, control o amedrentamiento sistemático de la víctima.
- Que haya matado mascotas.

Cabe señalar que según la experta, aquellos indicadores resaltados con un asterisco (*), por sí solos, implican un alto riesgo de muerte para las mujeres que sufren ese tipo de violencia y/o amenazas.

En caso de presentarse por sí solos los incisos marcados con asterisco o estar presentes tres o más indicadores de riesgo, el personal que brinde la atención o en su caso las abogadas deberán solicitar de oficio, a la autoridad judicial, Agencia del Ministerio Público o Centro de Justicia para las Mujeres más cercanos, para que se dicte la medida de protección que corresponda para garantizar la seguridad de la víctima y evitar que el agresor pueda acercarse nuevamente a la víctima, en tanto no se determine la situación jurídica correspondiente. Dicha solicitud irá acompañada de la documentación generada en las entrevistas y los indicadores de riesgo identificados.

La asesora elabora el oficio contextualizando la situación de violencia, turnándolo a firma de la Titular del Instituto, y su intervención deberá ceñirse a los *Lineamientos para la atención adecuada de mujeres en situación de violencia en el Gobierno de Veracruz*. (Ver Anexo 7).

Es importante mencionar que la asesora que brinde atención a la usuaria, es quién hará el levantamiento de los indicadores de riesgo, mismos que vienen señalados en la Cédula de Atención.

Para el seguimiento ante las instancias encargadas de emitir y ejecutar la orden de protección se harán por parte de las asesoras, llamadas telefónicas una vez al mes para conocer sobre el estado de cada uno de los casos canalizados; si no se obtuviese

respuesta favorable por parte de las autoridades jurisdiccionales competentes, se contactará telefónicamente a la usuaria para conocer su percepción de la atención recibida, siempre y cuando la usuaria acepte el contacto vía telefónica, de lo contrario se dejará constancia en la cédula de atención, además, registro de todo lo actuado en los informes y/o reportes mensuales que notifica el personal del Módulo de Atención a la Violencia a su superior jerárquico.

Tratándose de una persona procedente de otra entidad federativa o municipio del Estado, la trabajadora social o en su caso la asesora, deberá establecer contacto con el mecanismo para el adelanto de las mujeres de aquel lugar, con la finalidad de que se le brinde el apoyo que corresponda, según las necesidades del caso.

Para remitir los casos ante la autoridad judicial competente que requieran de orden de protección, la canalización que efectúe el personal del Módulo de Atención a la Violencia debe ser oportuna y adecuada, con el fin de salvaguardar la seguridad e integridad física y psicológica de la usuaria y, en su caso, de sus hijas e hijos.

- ✓ En caso de que la usuaria acepte:
 - a) Se solicita a la autoridad judicial emita la orden de protección pertinente, y se le brinda el acompañamiento a la usuaria.
 - b) Se notifica al mando superior.
- ✓ En caso de que la usuaria no acepte:
 - a) La asesora deja constancia de no aceptación firmada por la usuaria, ante la oferta de una orden de protección.
 - b) Se archiva el expediente y se notifica al mando superior.

Víctimas vinculadas en situaciones de Delincuencia Organizada

Para los casos en que la usuaria que solicita los servicios del Módulo de Atención a la Violencia se encuentre vinculada en situaciones de Delincuencia Organizada, el personal que brinda atención registra el caso como violencia de género, atendiendo a lo siguiente:

- ✓ La trabajadora social procede al llenado de los datos generales de la usuaria en la Cédula de Atención, y deriva el caso a la asesora del área psicológica o jurídica.
- ✓ La asesora registra la situación como violencia de género, conforme a los tipos y modalidades de violencia señalados en la Cédula de Atención, y a su vez detecta el nivel de riesgo de la usuaria y, en su caso, de sus hijas e hijos.
- ✓ La asesora dará aviso del caso a las autoridades internas del Instituto, bajo el siguiente orden de prelación: Primeramente, a la Subdirectora de Promoción de la Igualdad; en caso de no encontrarse, será a la Jefa de la Oficina de Violencia de Género y Salud Integral; en caso de no encontrarse, será a la Jefa de la Oficina de Asuntos Jurídicos; en caso de no encontrarse, será a la Secretaria Ejecutiva; en caso de no encontrarse, será a la Directora General; y por último en caso de no encontrarse, el asunto se reportará a la Encargada del Módulo de Atención a la Violencia.
- ✓ La asesora esperará instrucciones.
- ✓ En caso de no haber indicación en contrario, la asesora orienta y explica a la usuaria sobre los alcances, consecuencias, alternativas y riesgos aplicables a la problemática planteada.
- ✓ La asesora pregunta a la usuaria si acepta o no el seguimiento del caso (el personal respeta la decisión de la usuaria, reconociendo su autonomía y derecho de elección).

- ✓ En caso de que la usuaria acepte el seguimiento:
 - a) Se deja constancia de aceptación mediante su firma o huella en la Cédula de Atención.
 - b) Se da aviso a las autoridades competentes y se le brinda el acompañamiento para denuncia.
 - c) Se gestiona su ingreso a un refugio para víctimas de delitos del fuero federal.
 - d) Se notifica al mando superior.
- ✓ En caso de que la usuaria no acepte:
 - a) Se archiva el expediente y se notifica al mando superior.

Las asesoras elaboran una tarjeta informativa dirigida al mando superior, sobre casos específicos que por su naturaleza se constituyan como *relevantes*, incluyendo aquellos en los que se requiera la canalización de las víctimas hacia un refugio fuera de la entidad; asimismo, la trabajadora social o en su caso las asesoras, elaboran el oficio de gestión hacia otra dependencia o institución solicitando los servicios de apoyo, según las necesidades del caso.

Víctimas menores de edad

Cuando las víctimas de violencia sean menores de edad, la trabajadora social o en su caso las asesoras con el fin de salvaguardar la integridad física y psico-emocional de las menores, coadyuvarán de manera inmediata para su atención y orientación con el Sistema DIF Estatal a través de la Procuraduría de la Defensa del Menor, la Familia y el Indígena, con apego a lo dispuesto por la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, misma que en su artículo 21 señala la competencia del Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia, y en términos de la Ley *Sobre el*

Sistema Estatal de Asistencia Social, será la Procuraduría la instancia competente para la atención a mujeres menores de edad.

En el caso específico de menores de edad, que no cuenten con redes de apoyo familiares o su integración al núcleo familiar sea de riesgo, serán canalizadas a un albergue temporal o refugio, por lo que, se observará lo dispuesto en la *Ley Para el funcionamiento y operación de Albergues, Centros Asistenciales y sus similares del Estado de Veracruz*, misma que tiene por objeto regular el funcionamiento, la vigilancia y la supervisión de éstos entes públicos y privados establecidos en la entidad, con excepción de los refugios a que se refiere la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en su numeral 27.

E) Derivación y canalización

Una vez proporcionada la atención a través de servicios ministrados por el personal del módulo de atención y dependiendo de las particularidades del caso, se puede proceder a la derivación y/o a la canalización.

Atendidas las necesidades o problemáticas por las que la usuaria acudió inicialmente al módulo, Trabajo Social *deriva* a cualquiera de las distintas áreas del Instituto (Ciudadanía y Políticas Públicas, Desarrollo Económico y Trabajo, entre otras), para que sean cubiertas otras necesidades o demandas que complementan el servicio jurídico o psicológico y que son parte de la atención holista que se brinda a las mujeres que acuden al instituto.

La *canalización* (Ver Anexo 8) es la estrategia de respuesta cuya esencia radica en enlazar a la población usuaria del Módulo con otros servicios de organismos gubernamentales y no gubernamentales, dependiendo de la necesidad o problemática enfrentada; implica vincular servicios con otras instituciones para recibir orientación, atención y protección a las mujeres, incluyendo su traslado a refugios en caso de

encontrarse en situación de riesgo su seguridad, la de sus hijas e hijos y carecer de redes sociales que les apoyen.

Es importante mencionar, que previo a la canalización al refugio, se debe realizar la *entrevista a profundidad* para saber si son candidatas para ingresar a esos espacios, pues sólo aquellas mujeres que no cuentan con redes de apoyo, en grave riesgo para su integridad y la de sus hijos o en total estado de indefensión son quienes pueden ser admitidas en éstos.

Realizar entrevista inicial para:

- Clarificar sus necesidades, prioridades y expectativas.
- Evaluar el nivel de riesgo de la usuaria y lo amerita, elaborar conjuntamente un plan de seguridad personalizado.
- Elaborar un plan de trabajo personalizado que defina el tipo de atención que se requiere de acuerdo a las necesidades de la usuaria sus hijas e hijos.
- Registrar en el formato interno del centro y abrir expediente por usuaria.
- Evaluar si la usuaria por su condición es candidata a un refugio.

Es candidata a ser canalizada a un refugio:

- Si vive violencia.
- Si su integridad o la de sus hijas/os está en peligro.
- Si su hogar no es un lugar seguro o si carece de él.
- Si no cuenta con redes sociales o familiares.
- Si la usuaria es candidata a ser trasladada a un refugio, se le informa sobre la existencia de los mismos, su funcionalidad y servicios que presta.
- Se solicita su aceptación para ser canalizada.
- Se establece comunicación inmediata con el refugio que cubre las necesidades de la usuaria sus hijas e hijos.
- Se elabora formato de canalización.

- Se aplica protocolo de seguridad para su canalización a refugio.
- Se proporciona ayuda para recuperación de hijas e hijos y pertenencias, en coordinación con las redes institucionales con que cuente el centro de atención externa.
- Se proporciona traslado.

No es candidata a ser canalizada a un refugio:

Continúa su tratamiento en el centro de atención externa de acuerdo a sus necesidades prioritarias con personal de:

Trabajo Social:

- Escucha de necesidades (entrevista inicial).
- Inicio estudio de casos y elabora diagnóstico socio-familiar de la usuaria.
- En caso necesario canaliza a instancias médicas a la usuaria sus hijas e hijos.
- Realiza las gestiones sociales e institucionales requeridas para la atención de la usuaria.
- Realiza el acompañamiento y seguimiento de casos.

Personal de Psicología:

- Establece la demanda específica de la usuaria.
- Contextualiza la demanda (Identifica factores de riesgo, recursos personales y sociales, expectativas de su proyecto de vida).
- Identifica y establece los límites y alcances del servicio.
- Construcción y elección de alternativas con el fin de generar opciones conjuntamente con la usuaria para atender su demanda con base en sus habilidades y recursos.
- Establece el plan de atención con la usuaria, sus hijas e hijos en caso que los hubiera.
- Define el tipo de intervención psicológica acorde con las necesidades de la usuaria (Terapia individual y grupal, grupos de reflexión).

- Implementa las herramientas de prevención de violencia familiar.
- Aspectos psicológicos (Enfoque de género, teoría sistemática, intervención en crisis, terapia breve y de emergencia).
- Síndromes: (suprimir el síndrome de indefensión aprendida, disminuir el sufrimiento emocional del síndrome de Maltrato).
- Conjuntamente con la usuaria establecen objetivos y metas, para una vida sin violencia.

Personal jurídico:

- Asesorías legales.
- Acompañamientos.
- Denuncias o querellas penales.
- Denuncias por violencia en todos los tipos y modalidades.
- Rescate de personas y pertenencias.

Seguimiento para mujeres sus hijas e hijos egresados del Refugio. Al egreso de las señoras del refugio:

Área Psicológica, ofrece continuidad terapéutica. Evalúa empoderamiento de la usuaria a través de:

- Recuperación de la autoestima.
- Recuperación del cuerpo.
- Desarrollo de confianza.
- Poder de decisión.
- Reconocimiento de sus derechos.
- Habilidades adquiridas.
- Evaluación de los avances del plan de vida diseñado previamente.

Área Jurídica, ofrece continuidad a los procesos jurídicos iniciados en el refugio.

Área de Trabajo Social, realiza seguimiento de:

- Procesos de atención.
- Programa de desarrollo de la usuaria.
- Relaciones libres de violencia entre ella y sus hijas e hijos.
- Avances en la concreción de plan de vida.

Previo acuerdo con la usuaria el seguimiento puede realizarse vía:

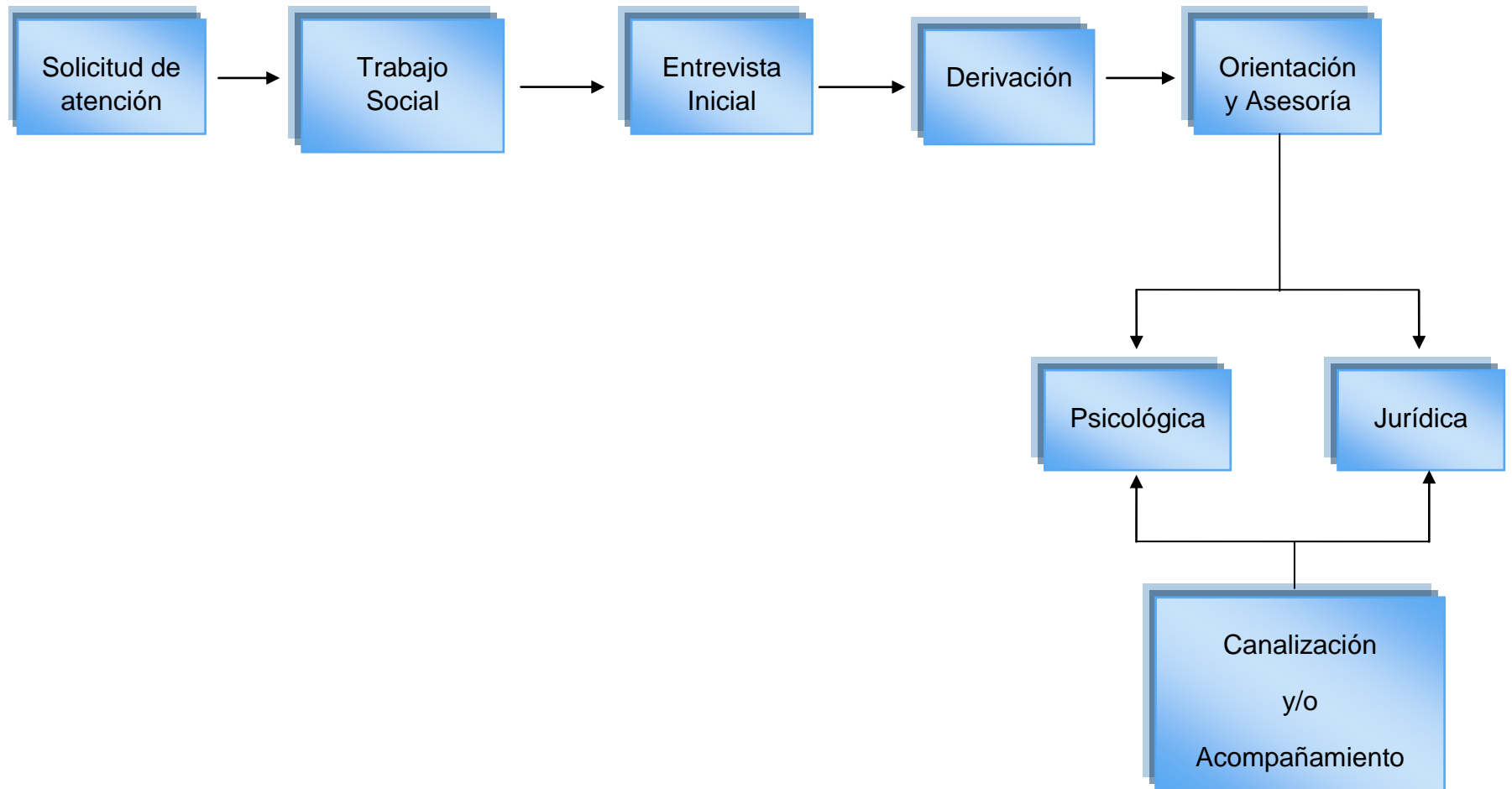
- Telefónica.
- Visita domiciliaria.
- Citas en centro de atención externa.

Una vez suministrados los servicios desde un enfoque holístico, se cierra el proceso de atención con el levantamiento por parte del área de Trabajo Social, de la Encuesta Anónima de Satisfacción del o los servicios que le fueron ministrados por el personal del Módulo de Atención a la Violencia, desde cada una de las distintas disciplinas, llenado el formato que se muestra en el Anexo número 9 (Véase), con el objetivo de conocer tanto los aspectos positivos, como aquellos aspectos a mejorar, bajo la premisa de que toda información proporcionada por la usuaria debe manejarse a la luz del principio de confidencialidad.

E) Estadísticas e informes.

El personal deberá elaborar estadísticas e informes mensuales que permitan evaluar en forma permanente el desempeño y funcionamiento del MAV, los recursos con que se cuenta, la demanda recibida, la evolución de los servicios prestados y los resultados positivos de la intervención, cuidando que la información sea tratada de manera confidencial y reservada en términos de la Ley Estatal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás aplicables: debiendo además registrar periódicamente lo casos en el sistema del *Banco Estatal de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres*.

ESQUEMA DE ATENCIÓN



GLOSARIO

Autocuidado	Desarrollar habilidades intelectuales y prácticas para mantener la motivación de sí mismas
Banco Estatal de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres	Sistema Estatal de Información de la Violencia contra las Mujeres y las Niñas proporcionada por las diversas entidades y dependencias del sector público
Calidad de Vida	Concepto utilizado para evaluar el bienestar social general de las mujeres, como su ambiente físico, mental, recreación y pertenencia.
Cédula de Atención	Es el registro que se efectúa para obtener sus datos generales y toda la información sobre su problemática.
Entrevista Inicial	Acción por la cual es posible detectar de manera clara y en el mínimo de tiempo, la demanda o

	<p>problemática de las mujeres</p>
<p>Género</p>	<p>Conjunto de ideas, creencias y atribuciones sociales, construidas en cada cultura y momento histórico, tomando como base la diferencia sexual; a partir de ello se construyen los conceptos de masculinidad y feminidad, los cuales determinan el comportamiento, las funciones, oportunidades, valoración y las relaciones entre mujeres y hombres.</p>
<p>Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave</p>	<p>Dicha Ley es de orden público e interés social; tiene por objeto definir y establecer los tipos y modalidades de violencia contra las mujeres y la niñas, para que los gobiernos del estado y municipal realicen las acciones encaminadas a su prevención, atención, sanción y erradicación; atentos a los principios de coordinación y concurrencia gubernamental.</p>
<p>Libro de Gobierno</p>	<p>Es donde se registra de forma cronológica la llegada de las mujeres a las que se les da la atención.</p>
<p>Modalidad de Violencia</p>	<p>Las formas, manifestaciones o los ámbitos de ocurrencia en que se presenta la violencia contra</p>

las mujeres.

Violencia de Género: Cualquier acción u omisión, basada en el género, que les cause a las mujeres de cualquier edad, daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público y que se expresa en amenazas, agravios, maltrato, lesiones, y daños asociados a la exclusión, la subordinación, la discriminación y la explotación de las mujeres y que es consubstancial a la opresión de género en todas sus modalidades afectando sus derechos humanos. La violencia de género contra las mujeres involucra tanto a las personas como a la sociedad, comunidades, relaciones, prácticas e instituciones sociales, y al Estado que la reproduce al no garantizar la igualdad, al perpetuar formas legales, jurídicas, judiciales, políticas androcéntricas y de jerarquía de género y al no dar garantías de seguridad a las mujeres durante todo su ciclo de vida;

La Violencia en el ámbito familiar y la violencia en el ámbito familiar Equiparada: Acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar, o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, ejercida por personas que tengan o hayan tenido relación de parentesco, concubinato o que

mantengan o hayan mantenido una relación de hecho con la víctima;

La violencia laboral y/o escolar:

a) Violencia Laboral: Acto u omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad; constituye violencia laboral la negativa ilegal a contratar a la víctima o a respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo; la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, la explotación, el impedimento a las mujeres de llevar a cabo el período de lactancia previsto en la Ley y todo tipo de discriminación por condición de género; se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica; y

b. Violencia Escolar: Conductas que dañan la autoestima de las alumnas con actos de discriminación por su sexo, edad, condición social, condición étnica, condición académica, limitaciones y/o características físicas, que les infligen maestras o maestros, personal directivo, administrativo, técnico, de intendencia, o cualquier persona prestadora de servicios en las instituciones educativas. Lo es también las imágenes de la mujer con contenidos sexistas en los libros de texto, y el

hostigamiento sexual.

Violencia en la Comunidad: Actos individuales o colectivos que transgreden derechos fundamentales de las mujeres y propician su degradación, discriminación, marginación o exclusión en el ámbito público;

Violencia Institucional: Son los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno, resultado de prejuicios de género, patrones estereotipados de comportamiento o prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad de las mujeres o de subordinación a los hombres, que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar, impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia; y

Violencia Femicida: Forma extrema de violencia de género contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que pueden conllevar tolerancia social e indiferencia del Estado y puede culminar en homicidio y otras formas de muerte violenta de mujeres.

Perspectiva de Género

Visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres que propone eliminar las causas de la opresión de género, como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en género.

Refugio

Espacio físico coordinado por instituciones gubernamentales y asociaciones civiles para la atención y protección de las mujeres y sus familias que han sido víctimas de violencia.

Seguimiento

Ponerse en contacto con las usuarias y/o diversas Instituciones a las que fueron canalizadas las solicitantes y verificar la atención que les fue brindada y el estado en el que se encuentra la problemática después del apoyo recibido.

Situación de Violencia

Se centra en algún suceso de acto u omisión basada en el género, que le cause a la mujer alguno daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual, tanto en el ámbito privado como en el público.

Tipo de Violencia

Actos u omisiones que dañan la dignidad, la integridad y la libertad de las mujeres. Los tipos de violencia son:

Violencia psicológica: Acto u omisión que dañe la estabilidad psíquica o emocional de la mujer; consistente en amedrentar, negligencia, abandono,

celotipia, insultos, humillaciones, denigración, marginación, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo y restricción a la autodeterminación;

Violencia física: Acto que inflige daño usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas o ambas;

Violencia sexual: Acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima, que atenta contra su libertad, dignidad e integridad, como una expresión de abuso de poder que implica la supremacía sobre la mujer, al denigrarla o concebirla como objeto; se considera como tal, la discriminación o imposición vocacional, la regulación de la fecundidad o la inseminación artificial no consentidas, la prostitución forzada, la pornografía infantil, la trata de niñas y mujeres, la esclavitud sexual, el acceso carnal violento, las expresiones lascivas, el hostigamiento sexual, la violación, los tocamientos libidinosos sin consentimiento o la degradación de las mujeres en los medios de comunicación como objeto sexual;

Violencia patrimonial: Acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima; se manifiesta en la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos

económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima;

Violencia económica: Acción u omisión de la persona agresora que afecta la supervivencia económica de la víctima; se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral; también se considerará como tal, el no reconocimiento de la paternidad y/o el incumplimiento de las obligaciones que se derivan de la misma;

Violencia obstétrica: Apropiación del cuerpo y procesos reproductivos de las mujeres por personal de salud, que se expresa en un trato deshumanizador, en un abuso de medicalización y patologización de los procesos naturales, trayendo consigo pérdida de autonomía y capacidad de decidir libremente sobre sus cuerpos y sexualidad; se consideran como tal, omitir la atención oportuna y eficaz de las emergencias obstétricas, obligar a la mujer a parir en posición supina y con las piernas levantadas, existiendo los medios necesarios para la realización del parto vertical, obstaculizar el apego precoz del niño o niña con su madre sin causa médica justificada, negándole la posibilidad de cargarlo y amamantarlo inmediatamente después de nacer, alterar el proceso natural del

Toma de decisiones

parto de bajo riesgo, mediante el uso de técnicas de aceleración, sin obtener el consentimiento voluntario, expreso e informado de la mujer y practicar el parto por vía cesárea, existiendo condiciones para el parto natural, sin obtener el consentimiento voluntario, expreso e informado de la mujer.

Proceso durante el cual una usuaria debe elegir entre dos ó más alternativas, para resolver diferentes situaciones de la vida.

BIBLIOGRAFÍA

- Instituto Veracruzano de las Mujeres, (2014). “Protocolo de órdenes de protección”. Xalapa, Ver. México.
- Procuraduría General de Justicia, (2012). “Protocolo de Atención a Víctimas de Delitos de Violencia de Género, Familiar, Sexual, Trata de Personas y Femicidio”.
- Procuraduría General de Justicia, (2012). “Protocolo de Diligencias Básicas a seguir por el Ministerio Público en la Investigación de los delitos contra la libertad, la seguridad sexual, contra la familia, Violencia de Género y de Femicidio”.
- Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, (2011). “Aplicación práctica de los modelos de prevención, atención y sanción de la violencia contra las mujeres” Protocolos de actuación. Segunda Edición. México. D.F.
- Instituto Veracruzano de las Mujeres, (2008). “Promotoras Legales para la Prevención y Atención Integral de la Violencia de Género”. Xalapa, Ver. México.
- Instituto Veracruzano de las Mujeres (2008). “Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Veracruz”. México.
- Instituto Veracruzano de las Mujeres, (2008). “Protocolo para la atención Integral para mujeres que viven en situación de Violencia para refugios y centros externos de atención”. Xalapa, Ver. México.
- Instituto Nacional de las Mujeres, (2007). “Glosario de Género”. Segunda Edición. México. D.F.



II. ANEXOS



ANEXO 1

FORMATO DE RECEPCIÓN

FECHA:_____

HORA:_____

NOMBRE DE LA

PERSONA:_____

EDAD:_____

DIRECCIÓN:_____

COLONIA:_____ **MUNICIPIO:**_____

TELEFONO:_____

AREA DE ATENCION SOLICITADA:_____

CANALIZACIÓN:_____

AREA QUE ATENDIO:_____

DECLARATIVA DE PRIVACIDAD

Los datos personales recabados serán protegidos, incorporados y tratados en el Sistema de Datos Personales denominado: "**Asesoría Jurídica, Psicológica y/o de Trabajo Social a Mujeres en situación de Violencia**", de conformidad con lo dispuesto en la Ley 581 para la Tutela de los Datos Personales en el Estado de Veracruz y demás disposiciones aplicables. Dichos datos se recaban con fundamento en los artículos 3, 14, 51, 58 de la Ley citada y se requieren para integrar una base de datos de "**Asesoría Jurídica, Psicológica y/o de Trabajo Social a Mujeres en situación de Violencia**", por lo que únicamente serán utilizados para ello y para fines estadísticos. Dirección General, Subdirección de Promoción de la Igualdad y Oficina de Violencia de Género y Salud Integral, son las áreas administrativas responsables del Sistema de Datos Personales denominado: "**Asesoría Jurídica, Psicológica y/o de Trabajo Social a Mujeres en situación de Violencia**", y el domicilio en el que la y/o el interesado podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos personales del Sistema de Datos Personales: "**Asesoría Jurídica, Psicológica y/o de Trabajo Social a Mujeres en situación de Violencia**", si así lo desea y previa la solicitud correspondiente, es la Avenida Adolfo Ruíz Cortines #1618, Col. Francisco Ferrer Guardia, C.P. 91020 en la ciudad de Xalapa, Ver., si tiene dudas o comentarios, envíe un correo electrónico a direccion.ivm@gmail.com, lcgarcia@ivermujeres.gob.mx y ecervantesg@ivermujeres.gob.mx



ANEXO 2



CÉDULA DE ATENCIÓN EN MÓDULO/VENTANILLA

Cédula	Hora de Ingreso <input type="text"/> Hora Asesora 1 <input type="text"/> Hora Asesora 2 <input type="text"/> Hora de Salida <input type="text"/> Folio Único <input type="text"/> Folio Dependencia <input type="text"/> Fecha de Atención <input type="text"/> Folio CAE's y/o refugio <input type="text"/> Tipo de Asesoría <input type="checkbox"/> Psicológica <input type="checkbox"/> Jurídica <input type="checkbox"/> T. Social o Promotora <input type="checkbox"/> Enfermera Tipo de Atención <input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Telefónica Fecha Nacimiento <input type="text"/> Edad <input type="text"/> Demanda o situación desencadenante <div style="border: 1px solid black; height: 50px; width: 100%;"></div> Fecha de incidente <input type="text"/>
	Nombre: <input type="text"/> Apellidos: <input type="text"/> Sexo: <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> Hombre Lugar de Nacimiento <input type="text"/> Situación de pareja: <input type="checkbox"/> Soltera <input type="checkbox"/> Divorciada <input type="checkbox"/> Casada <input type="checkbox"/> Concubinato <input type="checkbox"/> Unión Libre <input type="checkbox"/> Viuda <input type="checkbox"/> Separada <input type="checkbox"/> Amasiato <input type="checkbox"/> Otro Especifique <input type="text"/> Relación con la persona agresora: <input type="checkbox"/> Pareja <input type="checkbox"/> Novio(a) <input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Conocido <input type="checkbox"/> Especifique <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Parentesco <input type="text"/> Tipos de población <input type="checkbox"/> Rural Indígena <input type="checkbox"/> Rural NO Indígena <input type="checkbox"/> Urbana Indígena <input type="checkbox"/> Urbana NO Indígena Domicilio <input type="text"/> Colonia <input type="text"/> C.P. <input type="text"/> Teléfono Local <input type="text"/> Teléfono Celular <input type="text"/> Municipio <input type="text"/> Comunidad <input type="text"/>
Datos Generales	No. de Hijos(as): <input type="text"/> ¿Viven con ella? <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI ¿Cuántos? <input type="text"/> Nombre: <input type="text"/> Escolaridad: <input type="text"/> Edad: <input type="text"/> Nombre: <input type="text"/> Escolaridad: <input type="text"/> Edad: <input type="text"/> Nombre: <input type="text"/> Escolaridad: <input type="text"/> Edad: <input type="text"/>
	Ocupación <input type="checkbox"/> Labores del hogar <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Empleada <input type="checkbox"/> Comerciante <input type="checkbox"/> Campesina <input type="checkbox"/> Otro Especifique <input type="text"/>
	Tipo de Percepción <input type="checkbox"/> Comisión <input type="checkbox"/> Salario <input type="checkbox"/> Beca <input type="checkbox"/> Otro Especifique <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Honorarios Ingreso Mensual <input type="text"/>
Estrato Social	¿Con quién vive? <input type="text"/> ¿Cuenta con algún tipo de apoyo? <input type="text"/> ¿Religión? <input type="text"/> Lengua <input type="text"/>



Estrato Social	Nivel de Estudios _____	
	<input type="checkbox"/> Analfabeta <input type="checkbox"/> Primaria terminada <input type="checkbox"/> Primaria Inconclusa <input type="checkbox"/> Secundaria terminada <input type="checkbox"/> Secundaria Inconclusa <input type="checkbox"/> Bachillerato <input type="checkbox"/> Técnica <input type="checkbox"/> Licenciatura <input type="checkbox"/> Otro _____	
Salud	¿Consume bebidas alcohólicas? ¿Con qué frecuencia? _____ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> Diario <input type="checkbox"/> Una vez por semana <input type="checkbox"/> Dos veces por semana <input type="checkbox"/> ¿Consume Estupefacientes? <input type="checkbox"/> Dos veces al mes <input type="checkbox"/> Cada ocasión <input type="checkbox"/> Solo en fiestas <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	
	¿Cuenta con servicio médico? ¿Cuál? _____ ¿Padece alguna enfermedad? ¿Cuál? _____ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	
	<input type="checkbox"/> ¿Padece alguna discapacidad? ¿Cuál? _____ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	
	¿Se encuentra embarazada? <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI ¿Cuántos meses? _____ Observación Riesgo de Embarazo _____	
Herramientas Psicológicas Indicadores y Relevancia Atribuída	Sintomatología Emocional	
	<input type="checkbox"/> Baja Autoestima <input type="checkbox"/> Dependencia Emocional <input type="checkbox"/> Persecución <input type="checkbox"/> Bloqueo cognitivo <input type="checkbox"/> Ansiedad <input type="checkbox"/> Afectación Emocional <input type="checkbox"/> Sumisión <input type="checkbox"/> Descontrol <input type="checkbox"/> Estrés <input type="checkbox"/> Miedo <input type="checkbox"/> Falta de habilidades sociales <input type="checkbox"/> Vergüenza <input type="checkbox"/> Depresión <input type="checkbox"/> Transtornos de alimentación <input type="checkbox"/> Somatizaciones <input type="checkbox"/> Agotamiento psíquico <input type="checkbox"/> Transtornos del sueño <input type="checkbox"/> Sentimientos de Indefensión <input type="checkbox"/> Perplejida <input type="checkbox"/> Sentimientos de culpa	
	Sintomatología Física	
	<input type="checkbox"/> Cefalea <input type="checkbox"/> Mareo <input type="checkbox"/> Dificultades respiratorias <input type="checkbox"/> Dolor crónico en general <input type="checkbox"/> Molestias gastrointestinales <input type="checkbox"/> Cervicalgia <input type="checkbox"/> Molestias pélvicas	
	Creencias	
	<input type="checkbox"/> Justificación de agresiones <input type="checkbox"/> Resignación <input type="checkbox"/> Creencia real de lo que dice el otro <input type="checkbox"/> Fatalismo <input type="checkbox"/> Creencias tradicionales roles de género <input type="checkbox"/> Voluntad poco firme de superación	
	Factores Psicosociales	
	<input type="checkbox"/> Hijos <input type="checkbox"/> No tiene un lugar donde vivir <input type="checkbox"/> Intentos de suicidio <input type="checkbox"/> Su propia familia no la apoya <input type="checkbox"/> Revictimización <input type="checkbox"/> Tratamiento Psiquiátrico <input type="checkbox"/> No trabaja Otros _____	
	Relación de Pareja	
	<input type="checkbox"/> Roles de pareja desiguales <input type="checkbox"/> Ciclo de violencia <input type="checkbox"/> Ambivalencia afectiva en el agresor <input type="checkbox"/> Tiempo de convivencia <input type="checkbox"/> Falta de libertad <input type="checkbox"/> Agresiones previas a la denuncia <input type="checkbox"/> Autonomía <input type="checkbox"/> Adaptación Psicológica	
Relaciones Sociales		
<input type="checkbox"/> Aislamiento <input type="checkbox"/> Desadaptación laboral <input type="checkbox"/> Desadaptación Social <input type="checkbox"/> Circulo relacional		
Tratamientos		
<input type="checkbox"/> Tratamiento/ Ayuda Profesional		
Relato		
<input type="checkbox"/> Credibilidad del relato <input type="checkbox"/> Discurso sobre la relación de la pareja <input type="checkbox"/> Coherente <input type="checkbox"/> Resistencia a evocar recuerdos negativos <input type="checkbox"/> Con afectación emocional <input type="checkbox"/> Riqueza de detalles <input type="checkbox"/> Con lagunas		
Valoración	Elementos que dificultan la valoración _____	



Valoración	Proceso de evaluación u observaciones	Observaciones de amenaza con objeto punzo cortante o arma
Herramientas Jurídicas Relevancia Atribuida	Tipo de demanda <input type="checkbox"/> Penal <input type="checkbox"/> Civil <input type="checkbox"/> Laboral <input type="checkbox"/> Mercantil <input type="checkbox"/> Otro	Especifique
	Relato de los hechos	
Valoración	Situación legal en la que se encuentra su problemática	Procedimiento legal
Valoración	Alcances y resultados	
Herramientas Sociales Relevancia Atribuida	Situación de trabajo social en la que encuadra su problemática	



Herramientas Sociales Relevancia Atribuida	Tipo de Gestión	Procedimiento		
Valoración	<p>¿Se requiere hacer Estudio Multifactorial?</p> <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI Especifique <input style="width: 100px;" type="text"/>			
	Alcances y resultados			
Canalizaciones Dependencias Gubernamentales y Privadas	<p>Instituciones</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"> <input type="checkbox"/> CAPASITS - Centro Ambulatorio SSA <input type="checkbox"/> DIF <input type="checkbox"/> Estatal <input type="checkbox"/> Municipal <input type="checkbox"/> H.Ayto Especifique _____ <input type="checkbox"/> IMSS Instituto Mexicano del Seguro Social <input type="checkbox"/> IMM Instituto Municipal de las Mujeres <input type="checkbox"/> SSA Hospitales Regionales/Módulos de Violencia <input type="checkbox"/> ISSSTE Instituto del Seguro Social T. Edo. <input type="checkbox"/> Fiscalía Coordinadora Especializada en Investigación de delitos contra la familia, mujeres, niños y niñas y de trata de personas <input type="checkbox"/> SEDESOL <input type="checkbox"/> Instituto Veracruzano de la Defensoría Pública <input type="checkbox"/> Jurico U.V. <input type="checkbox"/> A.C. ¿Cuál? _____ </td> <td style="width: 50%; border: none;"> <input type="checkbox"/> Unidad Integral de Procuración de Justicia <input type="checkbox"/> Comisión de los Derechos Humanos <input type="checkbox"/> Estatal <input type="checkbox"/> Municipal <input type="checkbox"/> P. JUDICIAL Centro de Justicia Alternativa <input type="checkbox"/> Juzgados de Primera Instancia y Menores <input type="checkbox"/> STPS Secretaría del Trabajo, Previsión Social y Productividad <input type="checkbox"/> HOSPISIC Hospital Salud Mental <input type="checkbox"/> SEV Secretaría de Educación de Veracruz <input type="checkbox"/> DIF Procuraduría de la Defensa del Menor y el Indígena <input type="checkbox"/> Estatal <input type="checkbox"/> Municipal Otro(s) Especifique _____ </td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/> CAPASITS - Centro Ambulatorio SSA <input type="checkbox"/> DIF <input type="checkbox"/> Estatal <input type="checkbox"/> Municipal <input type="checkbox"/> H.Ayto Especifique _____ <input type="checkbox"/> IMSS Instituto Mexicano del Seguro Social <input type="checkbox"/> IMM Instituto Municipal de las Mujeres <input type="checkbox"/> SSA Hospitales Regionales/Módulos de Violencia <input type="checkbox"/> ISSSTE Instituto del Seguro Social T. Edo. <input type="checkbox"/> Fiscalía Coordinadora Especializada en Investigación de delitos contra la familia, mujeres, niños y niñas y de trata de personas <input type="checkbox"/> SEDESOL <input type="checkbox"/> Instituto Veracruzano de la Defensoría Pública <input type="checkbox"/> Jurico U.V. <input type="checkbox"/> A.C. ¿Cuál? _____	<input type="checkbox"/> Unidad Integral de Procuración de Justicia <input type="checkbox"/> Comisión de los Derechos Humanos <input type="checkbox"/> Estatal <input type="checkbox"/> Municipal <input type="checkbox"/> P. JUDICIAL Centro de Justicia Alternativa <input type="checkbox"/> Juzgados de Primera Instancia y Menores <input type="checkbox"/> STPS Secretaría del Trabajo, Previsión Social y Productividad <input type="checkbox"/> HOSPISIC Hospital Salud Mental <input type="checkbox"/> SEV Secretaría de Educación de Veracruz <input type="checkbox"/> DIF Procuraduría de la Defensa del Menor y el Indígena <input type="checkbox"/> Estatal <input type="checkbox"/> Municipal Otro(s) Especifique _____
	<input type="checkbox"/> CAPASITS - Centro Ambulatorio SSA <input type="checkbox"/> DIF <input type="checkbox"/> Estatal <input type="checkbox"/> Municipal <input type="checkbox"/> H.Ayto Especifique _____ <input type="checkbox"/> IMSS Instituto Mexicano del Seguro Social <input type="checkbox"/> IMM Instituto Municipal de las Mujeres <input type="checkbox"/> SSA Hospitales Regionales/Módulos de Violencia <input type="checkbox"/> ISSSTE Instituto del Seguro Social T. Edo. <input type="checkbox"/> Fiscalía Coordinadora Especializada en Investigación de delitos contra la familia, mujeres, niños y niñas y de trata de personas <input type="checkbox"/> SEDESOL <input type="checkbox"/> Instituto Veracruzano de la Defensoría Pública <input type="checkbox"/> Jurico U.V. <input type="checkbox"/> A.C. ¿Cuál? _____	<input type="checkbox"/> Unidad Integral de Procuración de Justicia <input type="checkbox"/> Comisión de los Derechos Humanos <input type="checkbox"/> Estatal <input type="checkbox"/> Municipal <input type="checkbox"/> P. JUDICIAL Centro de Justicia Alternativa <input type="checkbox"/> Juzgados de Primera Instancia y Menores <input type="checkbox"/> STPS Secretaría del Trabajo, Previsión Social y Productividad <input type="checkbox"/> HOSPISIC Hospital Salud Mental <input type="checkbox"/> SEV Secretaría de Educación de Veracruz <input type="checkbox"/> DIF Procuraduría de la Defensa del Menor y el Indígena <input type="checkbox"/> Estatal <input type="checkbox"/> Municipal Otro(s) Especifique _____		
Indicadores de Riesgo	<p>No. de Oficio/Tarjeta: <input style="width: 50px;" type="text"/> Fecha de Expedición: _____</p>			
	Observaciones de la Canalización			
<p>Indicadores de Riesgo</p> <input type="checkbox"/> *Ataques previos con riesgo mortal <input type="checkbox"/> *Amenazas de muerte a la victima <input type="checkbox"/> *El agresor irrespeta las medidas de protección <input type="checkbox"/> *El agresor es convicto o exconvicto por delitos contra las personas <input type="checkbox"/> *El agresor tiene una acusación o condena previa por delitos contra la integridad física o sexual de las personas <input type="checkbox"/> *Intento o amenaza de suicidio de parte del agresor				



Indicadores de Riesgo	<input type="checkbox"/> *La víctima considera que el agresor es capaz de matarla <input type="checkbox"/> *La víctima está aislada o retenida por el agresor contra su propia voluntad o lo ha estado previamente <input type="checkbox"/> *Abuso sexual del agresor contra los hijos u otras personas menores de edad de la familia cercana, así como tentativa de realizarlo <input type="checkbox"/> *El agresor pertenece a una institución policial, fuerzas armadas o procuración de justicia <input type="checkbox"/> *Hay abuso físico contra los hijo/jas o la víctima y/o hijos/jas han sido amenazados o heridos con arma de fuego o blanca <input type="checkbox"/> La víctima es recientemente separada, ha anunciado que piensa separarse, ha puesto una denuncia penal o han solicitado medidas de protección, han existido amenaza por parte del agresor de llevarse a sus hijos/jas más pequeños si decide separarse <input type="checkbox"/> Abuso de alcohol o drogas por parte del agresor <input type="checkbox"/> Aumento de la frecuencia y gravedad de la violencia <input type="checkbox"/> La víctima ha recibido atención en salud como consecuencia de las agresiones o ha recibido atención psiquiátrica <input type="checkbox"/> El agresor tiene antecedentes psiquiátricos <input type="checkbox"/> El agresor es una persona que tiene conocimiento en el uso, acceso, trabaja o porta armas de fuego <input type="checkbox"/> Resistencia violenta a la intervención policial o a la de otras figuras de autoridad <input type="checkbox"/> Acoso, control o amedrentamiento sistemático de la víctima <input type="checkbox"/> Que haya matado mascotas <p>Aquellos indicadores resaltados con un asterisco (*), por sí solos, implican un alto riesgo de muerte para las mujeres</p>																												
Control	Proceso de Seguimiento _____ Tipo de Control de Seguimiento <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Semestral																												
Tipo/Modalidad de la Violencia Situación de la Violencia	<table border="0"> <tr> <td colspan="2">Tipos de Violencia</td> <td colspan="2">Modalidades de Violencia</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Psicológica</td> <td><input type="checkbox"/> Sexual</td> <td><input type="checkbox"/> Económica</td> <td><input type="checkbox"/> Familiar/ Familiar/ Equiparada</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Física</td> <td><input type="checkbox"/> Patrimonial</td> <td><input type="checkbox"/> Obstétrica</td> <td><input type="checkbox"/> Institucional</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/> Escolar</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/> Laboral</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/> Comunitaria</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/> Femicida</td> </tr> </table> <p>Lugar donde fue la violencia _____ <input type="checkbox"/> Hogar <input type="checkbox"/> Trabajo <input type="checkbox"/> Vía Pública <input type="checkbox"/> Escuela <input type="checkbox"/> Otro _____ Especifique _____</p> <p>¿Sufrió alguna lesión? _____ ¿Dónde? _____ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI</p> <p>¿Ha requerido hospitalización? _____ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI</p> <p>¿Ha sido amenazada? _____ ¿Por quién? _____ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI</p>	Tipos de Violencia		Modalidades de Violencia		<input type="checkbox"/> Psicológica	<input type="checkbox"/> Sexual	<input type="checkbox"/> Económica	<input type="checkbox"/> Familiar/ Familiar/ Equiparada	<input type="checkbox"/> Física	<input type="checkbox"/> Patrimonial	<input type="checkbox"/> Obstétrica	<input type="checkbox"/> Institucional				<input type="checkbox"/> Escolar				<input type="checkbox"/> Laboral				<input type="checkbox"/> Comunitaria				<input type="checkbox"/> Femicida
Tipos de Violencia		Modalidades de Violencia																											
<input type="checkbox"/> Psicológica	<input type="checkbox"/> Sexual	<input type="checkbox"/> Económica	<input type="checkbox"/> Familiar/ Familiar/ Equiparada																										
<input type="checkbox"/> Física	<input type="checkbox"/> Patrimonial	<input type="checkbox"/> Obstétrica	<input type="checkbox"/> Institucional																										
			<input type="checkbox"/> Escolar																										
			<input type="checkbox"/> Laboral																										
			<input type="checkbox"/> Comunitaria																										
			<input type="checkbox"/> Femicida																										
Datos Generales Datos específicos de la persona Agresora	Nombre: _____ Apellidos: _____ Alias: _____ Fecha de nacimiento: _____ Edad: _____ Sexo: <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> Hombre Situación de pareja: <input type="checkbox"/> Soltero(a) <input type="checkbox"/> Divorciado(a) <input type="checkbox"/> Casado(a) <input type="checkbox"/> Concubinato <input type="checkbox"/> Unión Libre <input type="checkbox"/> Viudo(a) <input type="checkbox"/> Amasiato <input type="checkbox"/> Separado(a) <input type="checkbox"/> Otro _____ Especifique _____ <table border="0"> <tr> <td>Tipos de Población</td> <td>Lengua _____</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Rural Indígena <input type="checkbox"/> Rural NO Indígena <input type="checkbox"/> Urbana Indígena <input type="checkbox"/> Urbana NO Indígena</td> <td>Religión _____</td> </tr> </table> Domicilio _____ Colonia o Comunidad _____ C.P. _____ Teléfono Local _____ Teléfono Celular _____ Municipio _____ Lugar de Nacimiento _____	Tipos de Población	Lengua _____	<input type="checkbox"/> Rural Indígena <input type="checkbox"/> Rural NO Indígena <input type="checkbox"/> Urbana Indígena <input type="checkbox"/> Urbana NO Indígena	Religión _____																								
Tipos de Población	Lengua _____																												
<input type="checkbox"/> Rural Indígena <input type="checkbox"/> Rural NO Indígena <input type="checkbox"/> Urbana Indígena <input type="checkbox"/> Urbana NO Indígena	Religión _____																												
Salud	¿Cuenta con servicio médico? _____ ¿Cuál? _____ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI ¿Padece alguna enfermedad? _____ ¿Cuál? _____ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI ¿Padece alguna discapacidad? _____ ¿Cuál? _____ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI																												
Estrato Social Entorno Social del Agresor(a)	<table border="0"> <tr> <td>Ocupación</td> <td>Tipo de Percepción</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Labores de Oficio <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Empleado(a) <input type="checkbox"/> Comerciante</td> <td><input type="checkbox"/> Comisión <input type="checkbox"/> Salario</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Campesino(a) <input type="checkbox"/> Otro _____ Especifique _____</td> <td><input type="checkbox"/> Honorarios <input type="checkbox"/> Ingreso _____</td> </tr> </table>	Ocupación	Tipo de Percepción	<input type="checkbox"/> Labores de Oficio <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Empleado(a) <input type="checkbox"/> Comerciante	<input type="checkbox"/> Comisión <input type="checkbox"/> Salario	<input type="checkbox"/> Campesino(a) <input type="checkbox"/> Otro _____ Especifique _____	<input type="checkbox"/> Honorarios <input type="checkbox"/> Ingreso _____																						
Ocupación	Tipo de Percepción																												
<input type="checkbox"/> Labores de Oficio <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Empleado(a) <input type="checkbox"/> Comerciante	<input type="checkbox"/> Comisión <input type="checkbox"/> Salario																												
<input type="checkbox"/> Campesino(a) <input type="checkbox"/> Otro _____ Especifique _____	<input type="checkbox"/> Honorarios <input type="checkbox"/> Ingreso _____																												



Estrato Social Estrato Social del Agresor(a)	Nivel de Estudios _____ <input type="checkbox"/> Analfabeta <input type="checkbox"/> Primaria Terminada <input type="checkbox"/> Primaria Inconclusa <input type="checkbox"/> Secundaria Terminada <input type="checkbox"/> Secundaria Inconclusa <input type="checkbox"/> Bachillerato <input type="checkbox"/> Técnica <input type="checkbox"/> Licenciatura <input type="checkbox"/> Otro <input type="text" value="Especifique"/> _____	
	¿Consume bebidas alcohólicas? <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI ¿Con qué frecuencia? _____ <input type="checkbox"/> Diario <input type="checkbox"/> Una vez por semana <input type="checkbox"/> Dos veces por semana <input type="checkbox"/> Consumen Estupefacientes? <input type="checkbox"/> Dos veces al mes <input type="checkbox"/> Cada ocasión <input type="checkbox"/> Solo en fiestas <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	
Conducta del Agresor(a)	¿Ha sido agredida durante los efectos del alcohol y otro? ¿Qué parte de su cuerpo le agrede físicamente? _____ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	
	¿El caso requiere de medida u orden de protección? ¿Se le ofrece a la usuaria la medida u orden de protección? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No ¿El Caso esta relacionado con delitos del fuero federal? ¿La usuaria acepta el seguimiento del caso? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	
Control Interno	<input type="text"/>	
	Firma o huella de beneficiaria	Firma de la responsable
Firma de aviso a la Superioridad		

DECLARATIVA DE PRIVACIDAD

Los datos personales recabados serán protegidos, incorporados y tratados en el Sistema de Datos Personales denominado: **"Asesoría Jurídica, Psicológica y/o de Trabajo Social a Mujeres en situación de Violencia"**, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 581 para la Tutela de los Datos Personales en el Estado de Veracruz y demás disposiciones aplicables. Dichos datos se recaban con fundamento en los artículos 3, 14, 51, 58 de la Ley citada y se requieren para integrar una base de datos de **"Asesoría Jurídica, Psicológica y/o de Trabajo Social a Mujeres en situación de Violencia"**, por lo que únicamente serán utilizados para ello y para fines estadísticos. Dirección General, Subdirección de Promoción de la Igualdad y Oficina de Violencia de Género y Salud Integral, son las áreas administrativas responsables del Sistema de Datos Personales denominado: **"Asesoría Jurídica, Psicológica y/o de Trabajo Social a Mujeres en situación de Violencia"**, y el domicilio en el que la y/o el interesado podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos personales del Sistema de Datos Personales: **"Asesoría Jurídica, Psicológica y/o de Trabajo Social a Mujeres en situación de Violencia"**, si así lo desea y previa la solicitud correspondiente, es la Avenida Adolfo Ruiz Cortines #1618, Col. Francisco Ferrer Guardia, C.P. 91020 en la ciudad de Xalapa, Ver., en la ciudad de Xalapa, Ver., si tiene dudas o comentarios, envíe un correo electrónico a dirección.ivm@gmail.com, lgarcia@ivermujeres.gob.mx y/o Oficina responsable y cervantesg@ivermujeres.gob.mx



ANEXO 3

Estudio Multifactorial

Entorno Social	Folio Unidad Itinerante <input type="text"/>	Fecha Estudio <input type="text"/>	Reporte por: <input type="checkbox"/> T. Social o Promotora
	Entorno Social <input type="checkbox"/> Muy alto rezago social <input type="checkbox"/> Rezagó social medio <input type="checkbox"/> Muy bajo rezago social <input type="checkbox"/> Alto rezago social <input type="checkbox"/> Bajo rezago social <input type="checkbox"/> Nulo		Etnia <input type="text"/>
Entorno Familiar	Infraestructura Educativa <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria o Telesecundaria <input type="checkbox"/> Bachillerato o Telebachillerato <input type="checkbox"/> Técnica <input type="checkbox"/> Licenciatura <input type="checkbox"/> Especifique <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Grado de Estudio <input type="text"/>		
	Nombre Familiar <input type="text"/> Parentesco <input type="text"/> Escolaridad: <input type="text"/> Edad: <input type="text"/> Nombre Familiar <input type="text"/> Parentesco <input type="text"/> Escolaridad: <input type="text"/> Edad: <input type="text"/> Nombre Familiar <input type="text"/> Parentesco <input type="text"/> Escolaridad: <input type="text"/> Edad: <input type="text"/>		
Entorno Vivienda	Tenencia de la Vivienda <input type="checkbox"/> Propia <input type="checkbox"/> Prestada <input type="checkbox"/> Rentada <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Especifique <input type="text"/>		Material predominante de la vivienda Paredes <input type="checkbox"/> Cemento <input type="checkbox"/> Madera <input type="checkbox"/> Tabique <input type="checkbox"/> Adobe <input type="checkbox"/> Cartón <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Especifique <input type="text"/>
	Tipo de Vivienda <input type="checkbox"/> Casa <input type="checkbox"/> Albergue <input type="checkbox"/> Campamento Vecindad <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Especifique <input type="text"/>		Material predominante de la vivienda Techos <input type="checkbox"/> Concreto <input type="checkbox"/> lámina de asbesto <input type="checkbox"/> lámina de cartón <input type="checkbox"/> lámina metálica <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Especifique <input type="text"/>
	Material predominante de la vivienda Piso <input type="checkbox"/> Mosaico <input type="checkbox"/> Loseta <input type="checkbox"/> Cemento <input type="checkbox"/> Madera <input type="checkbox"/> Tierra <input type="checkbox"/> Otro Especifique <input type="text"/>		Espacios Distribuidos Número de cuartos <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Baño completo <input type="checkbox"/> Letrina <input type="checkbox"/> Baño colectivo <input type="checkbox"/> Al aire libre
			Observaciones Generales <input type="text"/>
Entorno Salud	Diabetes Mellitus <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="text"/> Tiempo de padecerla Respiratorias <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="text"/> Tiempo de padecerla Gastrointestinales <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="text"/> Tiempo de padecerla Dermatológicas <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="text"/> Tiempo de padecerla Cáncer <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="text"/> Tiempo de padecerla Hipertensión <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="text"/> Tiempo de padecerla		
	Tipo de Percepción <input type="checkbox"/> Comisión <input type="checkbox"/> Salario <input type="checkbox"/> Honorarios <input type="checkbox"/> Pago por trabajo <input type="text"/> Ingreso Mensual <input type="checkbox"/> Beca <input type="checkbox"/> Oportunidades		
Entorno Económico			

Dinámica Familiar	1. Organización y Funcionamiento		
	2. Comunicación en la Familia		
	3. Roles en la Pareja Nuclear y/o Monoparental		
	4. Ejerce Autoridad		
	5. Límites sociales, físicos y familiares		
	6. Expresión de Afectos		
Firmas			
	Firma o Huella de beneficiaria	Firma de la Responsable	Firma de Revisión Coordinación

DECLARATIVA DE PRIVACIDAD

Los datos personales recabados serán protegidos, incorporados y tratados en el Sistema de Datos Personales denominado: “Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas PAIMEF 2013”, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 581 para la Tutela de los Datos Personales en el Estado de Veracruz y demás disposiciones aplicables. Dichos datos se recaban con fundamento en los artículos 3, 14, 51, 58 de la Ley citada y se requieren para integrar una base de datos de “Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas PAIMEF 2013”, por lo que únicamente serán utilizados para ello y para fines estadísticos. Coordinación PAIMEF 2013, es el área administrativa responsable del Sistema de Datos Personales denominado: “Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas PAIMEF 2013”, y el domicilio en el que la y/o el interesado podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos personales del Sistema de Datos Personales: “Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas PAIMEF 2013”, si así lo desea y previa la solicitud correspondiente, es la Avenida Adolfo Ruiz Cortines #1618, Col. Francisco Ferrer Guardia, C.P. 91020 en la ciudad de Xalapa, Ver., en la ciudad de Xalapa, Ver., si tiene dudas o comentarios, envíe un correo electrónico a: dirección.ivm@gmail.com, coord.paimef.ivm@hotmail.com y ecervantesg@ivermujeres.gob.mx



ANEXO 4



ANEXO 5

REPORTE DE ACTUACIÓN

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN:	
Nº DE OFICIO:	

LIC. _____
**FISCAL COORDINADORA ESPECIALIZADA EN INVESTIGACIÓN
DE DELITOS DE VIOLENCIA CONTRA LA FAMILIA, MUJERES, NIÑAS
Y NIÑOS Y DE TRATA DE PERSONAS
P R E S E N T E**

Sirva el presente, para hacer de su conocimiento que el día ____ del mes de _____ del año _____, se presentó en nuestras instalaciones la **C.** _____, con la finalidad de solicitar asesoría jurídica; manifestando que el día _____ acudió a la Agencia _____ del Ministerio Público Conciliador e Investigador Especializada en delitos contra la Libertad, la Seguridad Sexual y contra la Familia de la ciudad de _____, para interponer formal denuncia por hechos que considera son constitutivos del Delito de Violencia Familiar; sin embargo, y no obstante presentar en ese momento evidencia de maltrato físico, la persona que la atendió le hizo entrega de un citatorio argumentando que debían citar a su agresor para que llegara a un arreglo; pasando por alto que tanto el delito de Violencia Familiar como los delitos de Violencia de Género se persiguen de oficio.

Con la finalidad de fortalecer lo manifestado, me permito anexar al presente, copia fotostática tanto del citatorio que le fue entregado a la interesada para que lo hiciera llegar de manera **directa** a su agresor, como de la secuencia fotográfica de las lesiones que presentaba al momento de ser atendida en el Instituto.

Lo anterior, con la finalidad de solicitar su apoyo para evitar se sigan presentando este tipo de prácticas que obstaculizan el acceso a la justicia para las mujeres en situación de violencia de género; destacando que con fundamento en la fracción V del Art. 8^{vo} de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz, la violencia institucional consiste en *“los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno, resultado de perjuicios de género, patrones estereotipados de comportamiento o prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad de las mujeres o de subordinación a los hombres, que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar, impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia”*.

**DRA. EDDA ARREZ REBOLLEDO
DIRECTORA**

C.c.p. Fiscal General del Estado.- Presente
C.c.p. A la interesada
C.c.p. Archivo



ANEXO 6

AVISO AL MINISTERIO PÚBLICO

Con fundamento en los artículos 7 y 8 de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz, y conforme a lo dispuesto por el Protocolo de Atención a Víctimas de Delitos de Violencia de Género, Familiar, Sexual, Trata de Personas y Femicidio y el Protocolo de Diligencias Básicas a seguir por el Ministerio Público en la Investigación de los Delitos contra la Libertad, la Seguridad Sexual, contra la Familia, de Violencia de Género y de Femicidio, emitidos por la Procuraduría General de Justicia mediante acuerdo 11/2012, se pone de su conocimiento lo siguiente:

Nombre, razón o denominación social del establecimiento: _____

Usuaría agraviada:

Nombre			Edad
_____			_____
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre (s)	
_____	_____	_____	
Dirección			

Calle	Número	Colonia	C.P.
_____	_____	_____	_____
Localidad	Municipio		
_____	_____		
Fecha de atención: _____		Hora: _____	
Fecha del incidente: _____			
Tipo de asesoría:			
<input type="checkbox"/> Psicológica	<input type="checkbox"/> Jurídica	<input type="checkbox"/> Social o Promotora	<input type="checkbox"/> Enfermera
Motivo de la asesoría:			

Acto notificado, reporte de lesiones, en su caso, reporte de probable afectación psicológica:			

Plan: _____			
Canalización: _____			

Notificación:

Fecha: _____
 Día Mes Año

Agencia del Ministerio Público: _____

Nombre y cargo de la persona que recibe: _____

Nombre de servidora pública notificante: _____

Firma: _____



ANEXO 7

LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN ADECUADA DE MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA EN EL GOBIERNO DE VERACRUZ

A. INSTITUTO VERACRUZANO DE LAS MUJERES E INSTITUTOS MUNICIPALES DE LAS MUJERES.

1. El personal dependiente del Instituto Veracruzano de las Mujeres o el Instituto Municipal de la Mujer, que conozca de un caso de mujeres en situación de violencia deberá de brindar un acompañamiento integral, dentro del marco de sus competencias a la mujer o niña garantizando que su vida e integridad se encuentren salvaguardadas. Principalmente garantizando una canalización oportuna y adecuada.
2. El personal que brinde la atención deberá realizar una entrevista inicial con la finalidad de identificar el riesgo en el que se encuentra la mujer o la menor de edad a partir de los indicadores de riesgo anexos al presente documento.
3. En caso de presentarse por sí solos los incisos marcados con asterisco o estar presentes tres o más indicadores de riesgo, el personal que brinde la atención o en su caso las abogadas deberán solicitar de oficio, a la autoridad judicial, Agencia del Ministerio Público o Centro de Justicia para las Mujeres más cercanos, para que se dicte la medida de protección que corresponda para garantizar la seguridad de la víctima y evitar que el agresor pueda acercarse nuevamente a la víctima, en tanto no se determine la situación jurídica correspondiente. Dicha solicitud irá acompañada de la documentación generada en las entrevistas y los indicadores de riesgo identificados.
4. En caso de que el hecho de violencia trascienda de las esferas de competencia del Estado, el Instituto Veracruzano de las Mujeres deberá buscar la coordinación con las instancias estatales y federales correspondientes, para garantizar la vida y seguridad de las mujeres y en su caso de sus hijas e hijos.
5. El personal que atienda mujeres en situación de violencia de género deberá de informarles de sus derechos y de los servicios que brindan diversas instancias del estado para efecto de que la mujer pueda seleccionar los servicios que requiera.

6. El personal que atienda a mujeres en situación de violencia, deberá abstenerse de proponer a la víctima la realización de conciliaciones o acuerdos con el agresor. De igual forma deberán abstenerse de realizar cualquier observación o comentario de carácter sexista, discriminatorio o que justifique la violencia; evitando en particular minimizar los hechos o corresponsabilizar a la víctima.
7. Una vez establecidos los procesos de atención que se proporcionarán a la víctima, el personal encargado del acompañamiento, mantendrá un contacto directo con las instancias encargadas de ejecutarlas. Así mismos mantendrá contacto directo con la mujer en situación de violencia para conocer su percepción de la atención recibida, la forma de contacto se determinará con la víctima y en caso de que ella no desee mantener contacto, el personal del Instituto deberá dejarlo asentado.
8. Corresponde al Instituto Veracruzano de las Mujeres, sistematizar y analizar los casos atendidos para evaluar la calidad de los servicios, la efectividad de las acciones implementadas, los obstáculos en su implementación, así los tipos y modalidades de violencia que identifican.
9. Corresponde al Instituto Veracruzano de las Mujeres revisar de manera continua y permanente el Banco de Datos, con la finalidad de identificar las instancias que están depositando la información así como la necesidad de realizar ajustes a la información que se está depositando, con la finalidad de identificar las causas y consecuencias de la violencia contra las mujeres.
10. De manera semestral el Instituto Veracruzano de las Mujeres convocará a todas las instancias de la Coordinación Interinstitucional para dar a conocer la información sistematizada en el Banco Estatal de Datos de Violencia contra las Mujeres, el funcionamiento de las rutas de acción acordadas, los obstáculos en la implementación y la calidad de los servicios, con la finalidad de facilitar la coordinación de las instancias para mejorar la implementación de las órdenes de protección.



ANEXO 8

ANVERSO

TARJETA DE CANALIZACIÓN

Lugar y Fecha
Oficio No. IVM/DG/SPI/MAV/#
Asunto: Solicitud de apoyo

Para: NOMBRE A QUIEN VA DIRIGIDO
(CARGO)

Se señalan los datos generales de la usuaria, se redacta una breve descripción de la problemática y la solicitud de apoyo.

Nombre y firma de quien autoriza

REVERSO

DECLARATIVA DE PRIVACIDAD

Los datos personales recabados serán protegidos, incorporados y tratados en el Sistema de Datos Personales denominado: **"Asesoría Jurídica, Psicológica y/o de Trabajo Social a Mujeres en situación de Violencia"**, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 581 para la Tutela de los Datos Personales en el Estado de Veracruz y demás disposiciones aplicables. Dichos datos se recaban con fundamento en los artículos 3, 14, 51, 58 de la Ley citada y se requieren para integrar una base de datos de **"Asesoría Jurídica, Psicológica y/o de Trabajo Social a Mujeres en situación de Violencia"**, por lo que únicamente serán utilizados para ello y para fines estadísticos. Dirección General, Subdirección de Promoción de la Igualdad y Oficina de Violencia de Género y Salud Integral, son las áreas administrativas responsables del Sistema de Datos Personales denominado: **"Asesoría Jurídica, Psicológica y/o de Trabajo Social a Mujeres en situación de Violencia"**, y el domicilio en el que la y/o el interesado podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos personales del Sistema de Datos Personales: **"Asesoría Jurídica, Psicológica y/o de Trabajo Social a Mujeres en situación de Violencia"**, si así lo desea y previa la solicitud correspondiente, es la Avenida Adolfo Ruiz Cortines #1618, Col. Francisco Ferrer Guardia, C.P. 91020 en la ciudad de Xalapa, Ver., en la ciudad de Xalapa, Ver., si tiene dudas o comentarios, envíe un correo electrónico a dirección.ivermujeres@gmail.com lgarcia@ivermujeres.gob.mx y ecervantesg@ivermujeres.gob.mx



ANEXO 9

INSTITUTO VERACRUZANO DE LAS MUJERES

ENCUESTA ANÓNIMA DE SATISFACCIÓN A USUARIAS

Asesoría Jurídica, Psicológica y/o de Trabajo Social a Mujeres en Situación de Violencia”

Favor de contestar el siguiente cuestionario:

Su opinión nos interesa mucho para mejorar el servicio que proporcionamos.

- | | Sí | No |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. ¿La recepcionista la atendió cordialmente? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. ¿El tiempo que esperó para ser atendida por una asesora, fue el adecuado? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. ¿Quiénes de las siguientes asesoras le dieron atención:
Trabajadora Social <input type="checkbox"/> Abogada <input type="checkbox"/> Psicóloga <input type="checkbox"/> | | |
| 4. ¿Las asesoras, la orientaron de manera clara sobre su situación? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. ¿Las asesoras las atendieron adecuada y respetuosamente? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.1 Si su respuesta es Sí ¿qué asesoras considera la atendieron adecuadamente?
Trabajadora Social <input type="checkbox"/> Abogada <input type="checkbox"/> Psicóloga <input type="checkbox"/> | | |
| 5.2 Si su respuesta es No ¿qué asesoras considera no le atendieron adecuadamente?
Trabajadora Social <input type="checkbox"/> Abogada <input type="checkbox"/> Psicóloga <input type="checkbox"/> | | |
| 6. ¿Considera que las instalaciones tienen suficiente privacidad para hablar de su situación? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Si tiene alguna sugerencia para mejorar nuestra atención, le agradecemos la haga:

Muchas gracias



ANEXO 10



FORMATO DE SEGUIMIENTO

DATOS DE EXPEDIENTE:

HORA INGRESO: _____ HORA A SESORA: _____ HORA SALIDA: _____

NO. DE FOLIO: _____ FECHA DE ATENCION: _____

A SESORA PRIMERA VEZ: _____

PROBLEMÁTICA: _____

TIPO DE VIOLENCIA: _____

MODALIDAD DE VIOLENCIA: _____

NOMBRE: _____

FECHA DE SEGUIMIENTO: _____ EDAD: _____

MUNICIPIO: _____ TIPO DE A SESORIA: _____

TELEFONICA ()

PRESENCIAL []

SITUACION:

ATENDIO SEGUIMIENTO: _____

FIRMA USUARIA

FIRMA A SESORA

DECLARATIVA DE PRIVACIDAD

Los datos personales recabados serán protegidos, incorporados y tratados en el Sistema de Datos Personales denominado: "Asesoría Jurídica, Psicológica y Abolito Tránsito Social a Mujeres en situación de Violencia", de conformidad con lo dispuesto en la Ley 531 para la Tutela de los Datos Personales en el Estado de Veracruz y demás disposiciones aplicables. Dichos datos serán recabados con fundamento en los artículos 3, 44, 51, 53 de la Ley citada y se requieren para integrar una base de datos de "Asesoría Jurídica, Psicológica y Abolito Tránsito Social a Mujeres en situación de Violencia", por lo que únicamente serán notificados para ello y para fines estadísticos. Dirección General, Subdirección de Promoción de la Igualdad y Cultura de Violencia de Género y Salud Integral, son las áreas administrativas responsables del Sistema de Datos Personales denominado: "Asesoría Jurídica, Psicológica y Abolito Tránsito Social a Mujeres en situación de Violencia", y el domicilio en el que la y/o el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos personales del Sistema de Datos Personales "Asesoría Jurídica, Psicológica y Abolito Tránsito Social a Mujeres en situación de Violencia" es en la ciudad y presa de su titular correspondiente, en la Avenida Adolfo Ruiz Cortines s/n. Cd. Francisco Ferrer Guadalupe C. P. 91030 en la ciudad de Xalapa, Ver., si tiene dudas o comentarios, envíe un correo electrónico a direccionivm@gmail.com, ivm@veracruz.gob.mx o visite la www.veracruz.gob.mx



ANEXO 11

GUÍA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Para llenado exclusivo por personal del IVM.

Esta guía se recomienda en los casos en que la mujer en situación de violencia solicita vía telefónica a la institución u organización, apoyo y se encuentra en situación de riesgo.

- 1) Identificar si existe riesgo en ese momento.
- 2) Si la usuaria puede hablar en ese momento:
- 3) Identificar el número de dónde llama y registrarlo en el expediente.
- 4) Identificarnos con seudónimo
- 5) Pedirle su nombre. Si no desea darlo, pedirle que se identifique con un seudónimo. La importancia de contar con un nombre que identifique a la usuaria, radica en que en caso de ser necesario, brindársele la protección en un Refugio y es parte de la información que se necesita para brindar el apoyo de manera segura.
- 6) Realizar contención, en caso de ser necesario.
- 7) Preguntar la situación por la cual solicita la ayuda. Escuchar activamente para identificar los criterios de riesgo.
- 8) Registrar toda la información, incluso la que parezca poco importante.
- 9) Preguntarle sus necesidades ante la situación de violencia que refiere.
- 10) Si se ha identificado que la usuaria necesita un Refugio, y ella no lo menciona, proponerle esta alternativa.
- 11) Si se le recomienda a la usuaria la alternativa de un Refugio o si ella lo solicita, es importante comentarle lo siguiente:
 - Que la permanencia en un Refugio tiene un periodo de duración.
 - Que ella puede decidir continuar o no en el Refugio
 - Que existe un reglamento interno de convivencia que es necesario respetar.
 - Que existen Refugios de puertas abiertas y puertas cerradas.
 - Que ella tendrá que hacerse cargo del cuidado de sus hijas e hijos.
 - Que un refugio es un espacio para interrumpir el ciclo de la violencia, por lo que es importante su colaboración en el trabajo terapéutico que ahí se realiza.
 - Que este servicio no tiene costo.
 - Que es confidencial.

- Que existe la posibilidad de que este servicio se le preste en un estado de la república distinto al que se encuentra.
 - Mencionarle el tipo de atención y servicios que se le brindará en un Refugio.
- 12) Hacer preguntas clave para determinar el riesgo y las acciones a seguir.
 - 13) Hacer el contacto con el Centro de Atención Especializado en Violencia para referirle el caso y compartirle la información, esto con la finalidad de que la usuaria acuda al centro con una persona específica que ya conozca los detalles de su situación y evite que ella tenga que repetir su historia.
 - 14) Proporcionarle a la o el responsable de la referencia en el Centro especializado, los teléfonos de la Red Nacional de Refugios.
 - 15) Acordar con la o el responsable de la referencia cuál será la corresponsabilidad en el caso y las condiciones en que se dará el seguimiento al caso.
 - 16) Comunicarle a la usuaria qué instancia la atenderá para una exploración más profunda de su caso, quién la recibirá, en qué horarios, el teléfono y la ubicación.
 - 17) Si la usuaria desconoce cómo llegar a dicha institución, asesorarla en la ruta a seguir.
 - 18) Si la usuaria refiere no contar con dinero para dirigirse al lugar, gestionar la posibilidad de ir por la usuaria a un lugar cercano a su domicilio o pagarle un taxi seguro que la transporte.
 - 19) En caso de que sea alguna institución la que pase por la usuaria, pedir los datos y señas, tanto de la persona como del automóvil y proporcionárselos a la usuaria.
 - 20) En caso de hacer uso de un servicio de taxi, obtener los datos del taxi y el operador.
 - 21) Comentarle a la usuaria que si no se ven satisfechas sus necesidades, se comunique nuevamente a la línea para darle otras alternativas.

Monitorear que la usuaria efectivamente haya asistido a la instancia sugerida, si no es así investigar por qué y brindarle otra opción.



ANEXO 12

CRITERIOS Y PRINCIPIOS QUE SE RECOMIENDA CONSIDERAR PARA LA ENTREVISTA INICIAL CON VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

- a) Enfoque de género. Significa tener conciencia de la construcción social dicotómica de varones y mujeres, que coloca a éstas en situación de desventaja frente a los primeros, provocando su discriminación en todos los ámbitos; lo cual conlleva a un accionar enfocado en evidenciar y cambiar dicha construcción para generar procesos reflexivos de empoderamiento de las mujeres y generar cambios, resiliencia y acciones afirmativas, respecto del proyecto de vida de estas.
- b) Enfoque de derechos humanos. Hacer una mirada desde esta perspectiva ayuda a tener una visión integral del caso y de la manera cómo se lo abordará.
- c) Calidez. Implica que el acercamiento a la usuaria debe ser en condiciones de respeto y confianza, de tal forma que se sienta suficientemente cómoda como para poder expresar los detalles de su problema. El problema que trae la usuaria no es solamente un caso más, es, sobre todo, una situación humana, trae consigo una historia de vida que, en la mayoría de los casos, es de violencia y sufrimiento.
- d) Saber escuchar. Se debe prestar atención a los planteamientos de la usuaria, interrumpiendo solamente para hacer preguntas que tengan relación con el caso y que tengan por objeto aclarar ciertos puntos. Es importante que la usuaria sienta que quien la escucha pone interés sobre lo que ella expresa.
- e) Confidencialidad. La seguridad de que se guardará reserva sobre lo que expresa es un incentivo para que la usuaria exprese con confianza su problema; por lo que los casos abordados en el servicio en cualquiera de sus aspectos –legal, social, psicológico, médico, etc.- deben ser tratados con confidencialidad.
- f) No juzgar y no culpabilizar. No es papel de las personas que intervienen en la atención de víctimas de violencia de género hacer y emitir juicios de valor sobre el comportamiento de la usuaria y su experiencia de vida. Culpabilizar a una mujer por ello es intervenir sin enfoque de género.
- g) Reconocimiento y manejo del miedo. En los hechos de violencia de género, el miedo puede tener efectos paralizantes en las mujeres, que les impide actuar –denunciar, testimoniar,...- y/o tomar una decisión. Es importante estar atentas/os y reconocer cuando una mujer tiene temor y ayudarla a manejarlo, identificando los posibles apoyos con los que cuenta y estableciendo acciones afirmativas para suprimir los factores de riesgo/vulnerabilidad, ofreciendo alternativas consistentes e inmediatas.

- h) Propiciar el desarrollo de habilidades. Un modelo de atención integral a las mujeres que han sufrido actos de violencia de género busca desarrollar destrezas para apoyar a las usuarias a recuperar su proyecto de vida. La visión de género nos permite ver que una mujer no se da cuenta de todas sus habilidades porque la socialización sexista le impide trabajarlas y potencializarlas. La intervención en su conjunto busca generar procesos de empoderamiento de las mujeres e incentivar resiliencia y una perspectiva activa en el curso de su proyecto de vida.
- i) No compadecer. No es pertinente manifestar compasión por una mujer, aunque su situación sea conmovedora. Esa persona no necesita saber que quien la escucha siente pena por ella; necesita conocer sus derechos y que alguien la aliente y la acompañe con calidez a hacerlos efectivos.
- j) Ofrecer varias posibilidades. Una visión humana y holista del caso permitirá así mismo ofrecer a la usuaria más de una alternativa de solución, las cuales no sólo tienen que ser legales. Así, si la usuaria no logra tomar una decisión, pese a la situación de violencia que vive, puede plantearse solicitar apoyo psicológico; en determinados casos también se puede plantear recurrir a una ayuda de carácter social, como por ejemplo cuando se necesita un espacio de refugio temporal, etc.
- k) No tomar decisión por la mujer. Una vez que se ha escuchado detenidamente a la usuaria, se le ofrece las posibilidades de solución de su caso, realizando una explicación detallada de cada una, indicándole que es ella quien debe tomar la decisión. Quienes atienden inicialmente no deben decirle a la usuaria que hacer, tampoco es apropiado actitudes maternas o paternas y tratar a las usuarias como incapacitadas, más bien se debe propiciar que las mujeres exploren tomar sus propias decisiones. En el caso de niñas y niños debe garantizarse el interés superior de éstos de conformidad con la Convención sobre los Derechos del niño(a) y otros instrumentos legales aplicables.
- l) No dar consejos. En más de una ocasión la usuaria luego de exponer su caso, preguntará ¿En este caso, usted qué me aconsejaría? Es necesario explicar, por parte de quien brinda la atención inicial, desde el inicio de la entrevista que su trabajo se limitará a explicar con claridad las alternativas de solución y a apoyarla en la que ella decida escoger.