



**Secretaría de
Igualdad Sustantiva y
Desarrollo de las Mujeres**
Gobierno del Estado de Michoacán

CONAVIM
COMISIÓN NACIONAL PARA PREVENIR Y ERRADICAR
LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

MODELO INTEGRAL PARA LA ATENCIÓN DE LA DECLARATORIA DE PROCEDENCIA RESPECTO A LA SOLICITUD DE ALERTA DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Diseñar un modelo de atención para los Módulos de Atención Inmediata que atienden como primer contacto a las mujeres y niñas víctimas de violencia



CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	3
II. METODOLOGÍA.....	5
III. DETECCIÓN DE LOS ACTORES INTERVINIENTES EN LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN INMEDIATA EXISTENTES	5
IV. INSTRUMENTOS DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN EL ESTADO.....	9
V. MARCO CONCEPTUAL	17
VI. MODELO DE ATENCIÓN.....	23
VII. RUTA CRÍTICA BASADA EN EL MODELO DE ATENCIÓN PARA LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN INMEDIATA	34
VIII. ANEXOS.....	37

I. INTRODUCCIÓN

La importancia de contar con un Modelo de Atención para los Módulos de Atención Inmediata deriva justo de la obligación que recae sobre el Estado, respecto de garantizar a las mujeres el acceso a una vida libre de violencia, que es uno de los más importantes y consagrados en distintos Tratados Internacionales en la materia, ya que, desde el 2011, son ley en México conforme a lo dispuesto en el Artículo 133 de la Constitución Mexicana, estos son: la Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW) y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres, Belém Do Pará.

Los actos de violencia contra las mujeres en muchas ocasiones están acompañados por la discriminación, es por ello que se sugiere que en todo momento se indague para poder identificar todas las conductas y actos que se conjuntaron para violentar a las mujeres y que impiden su acceso a la justicia.

Es por ello que los derechos humanos de las mujeres y, específicamente, el de tener una vida libre de violencia, requieren de una visión que permita desarrollar capacidades en “los garantes de derechos”¹ o en aquellos que son o serán los responsables de que se pongan en práctica las leyes y se respete el Estado de Derecho. Tal sería el caso de los Módulos de Atención Inmediata, Sector Salud, Seguridad Pública, Instancias Municipales de las Mujeres, lo que a un nivel práctico requiere²:

- ▶ Asegurar la disponibilidad de las personas que proveen servicios de prevención, detección, atención, de mujeres en situación de violencia, así como asesoría a las mismas.
- ▶ Sugerir que los profesionales que brindan atención cuenten con procesos psicoterapéuticos alternos que permitan la contención para la adecuada realización de su trabajo, y una supervisión permanente de sus actividades.
- ▶ Supervisar que los proveedores de servicios de salud respeten el derecho de las mujeres a tomar sus propias decisiones respecto a denunciar el abuso o a tomar acciones legales, respecto de la situación en la que se encuentren, u otras medidas.
- ▶ Asegurar que la policía entienda que es su deber intervenir en situaciones de violencia familiar, aun cuando ocurra en la privacidad del hogar.³
- ▶ Vigilar de manera constante los procesos de justicia.
- ▶ Garantizar la seguridad, confidencialidad y anonimato de las mujeres en todo momento.

Resulta imprescindible considerar que la actuación de aquellos que forman parte de los servicios de atención debe ser en todo momento ética y profesional, es decir deben garantizar los derechos

¹ Recuperado de: <http://www.endvawnow.org/uploads/modules/pdf/1372349315.pdf>

² Ibidem

³ Consultar páginas 15-16 del

<http://www.secretariadoejecutivo.gob.mx/docs/pdfs/normateca/protocolos/ProtocoloPrimerRespondienteV1.pdf>

humanos de las mujeres y niñas, guardando la confidencialidad y su seguridad, asimismo, debe de reconocer y respetárseles su toma de decisiones y expresión de sus opiniones. De tal forma que el personal que incurra en actos de omisión o desestimación del dicho de la mujer o niña que atiende, sea sancionado no sólo en lo administrativo sino también en lo que a derecho corresponda, conforme al marco jurídico en el que se encuadre dicha conducta; es para ello pertinente considerar la presencia del Consejo Estatal para Prevenir y Eliminar la Discriminación y la Violencia en Michoacán, el cual cuenta con atribuciones para la sanción de actos de discriminación y violencia.

En ese sentido, se considera de gran importancia que se garantice la atención eficaz por parte de aquellos organismos que atienden a las mujeres y niñas víctimas de violencia, bajo los siguientes criterios:

- a. **Equitativos:** Que no exista ninguna norma que restrinja la prestación de servicios.
- b. **Aceptables:** Idoneidad del espacio de atención, en donde se cuente con mecanismos de confidencialidad, protocolos, manuales, normas entre otras herramientas que establezcan de manera clara y precisa los servicios que deben brindarse.
- c. **Accesibles:** Que la restricción de horario no impida que mujeres trabajadoras o niñas en condición de vulnerabilidad no puedan acudir por atención
- d. **Apropiados:** Que se considere a la víctima, usando un lenguaje sin tecnicismos, que sea acorde y de fácil comprensión para ella. Del mismo modo, que los procedimientos se sigan bajo la consideración de la víctima.
- e. **Efectivos:** El personal debe tratar a la víctima sin revictimizarle, fortaleciéndola mediante los servicios que ofrece, con la intención de que ella viva un proceso resiliente y que la empodere para la toma de decisiones, con el fin de que pueda detectar las situaciones de riesgo que podría ir enfrentando y así las pueda comunicar al personal que la atiende y asiste, de manera que se busque que reciba los apoyos de manera oportuna por parte de otras áreas.

Lograr lo anterior desde el primer contacto, demanda de procesos claros, ya el estado de Michoacán ha avanzado en el esclarecimiento de estos procesos de atención a la violencia, en el Estudio de casos de violencia feminicida (2019)⁴ indicaba en su recomendación 3 “La atención debe ser estrictamente prioritaria e integral para mujeres jóvenes, entre los 15 y 29 años y que tengan algún antecedente de violencia sexual o violencia física, con el objetivo de prevenir un feminicidio”, y en la 3.2 indican “Alinear y/o crear mecanismos de atención de la violencia contra las mujeres en las diferentes instancias que atienden estos casos con la finalidad de prevenir los feminicidios”. Es pues para dar seguimiento a estas recomendaciones que se desarrolla el presente modelo de atención, para lo cual se partirá de la ruta única de atención diseñada en el mismo estudio, como el *Diseño de*

⁴ Estudio de casos de violencia feminicida a partir de la Declaratoria de Alerta de Violencia de Género Contra las Mujeres en el Estado de Michoacán de Ocampo. Realizado en 2018 por Humanas Sin Violencia AC y publicado en 2019 por la Secretaría de Igualdad Sustantiva para el Desarrollo de las Mujeres Michoacanas (SEIMUJER) y el Gobierno del Estado de Michoacán, y desarrollado con el apoyo de la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia (CONAVIM).

una metodología de prevención en el seguimiento de la atención de delitos y conductas violentas contra las mujeres, niñas y adolescentes, a fin de disminuir los índices de violencia feminicida en el estado de Michoacán para la elaboración de una propuesta integral de apoyo⁵.

La ruta única, permitió vislumbrar los distintos alcances de los diversos niveles de atención y prevención, así como detectar las inconsistencias en la atención, por ello la recomendación mencionada anteriormente, para los fines de este modelo, se concentra en la atención de primer contacto y canalización que, derivada del mismo, por lo cual será extraído de la ruta ya mencionada como base para su desarrollo.

En este sentido, se retomará también el cuadro de facultades concurrentes⁶ elaborado en el mismo estudio para la identificación de actores intervinientes, así como el establecimiento de las responsabilidades en el procedimiento del modelo.

II. METODOLOGÍA

Mapa de actores, modelo de atención y herramientas de operación.

III. DETECCIÓN DE LOS ACTORES INTERVINIENTES EN LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN INMEDIATA EXISTENTES

El siguiente cuadro es un extracto del cuadro de facultades concurrentes del Estudio ya mencionado, en el que se identificaron las responsabilidades de cada una de las instancias y dependencias de los diferentes niveles de gobierno que intervienen en la atención a mujeres víctimas de violencia.

DEPENDENCIAS	Primer contacto	Valoración del riesgo
SEE ⁷		
SIPINNA		
SISTEMA DIF		
CEEAV		

⁵ Estudio de casos de violencia feminicida (2019). Capítulo Quinto.

⁶ Ibidem

⁷ Si bien la Secretaría de Educación no está considerada en el cuadro original, para los fines de este modelo es importante considerarlo como uno de los espacios de primer contacto más importantes para las niñas.

SSP			
PPNNA			
PGJE	MP Itinerante		
	FEVFG		
	CJIM		
AYTO	CDM		
	IMM		
	Sindicatura		
SEIMUJER			
SSM			

En ella, están consideradas todas y cada una de las entradas de las mujeres y niñas a los servicios de atención de la violencia, es decir el primer contacto, vital para el seguimiento efectivo de la atención que requieren las diversas circunstancias de violencia que padecen. Ahora bien, este cuadro de facultades concurrentes no especifica el personal necesario para la realización del primer contacto, valoración del riesgo y detalles de canalización, motivo por el cual se desarrollará este modelo, atendiendo al hecho de que las dependencias municipales que llegan a hacer detecciones cuenten con un espacio para canalizar al primer contacto dentro de la atención especializada a la violencia contra las mujeres.

Lo anterior reconociendo la importancia del acompañamiento adecuado a las víctimas y que consigan los siguientes propósitos fundamentales:

- ▶ Promover la autonomía creciente de las mujeres víctimas de violencia.
- ▶ Instalar el hábito de la reflexión sobre acciones y reacciones ante las situaciones de violencia.
- ▶ Promover en la víctima la construcción de alternativas de cambio.
- ▶ Fortalecer en la víctima la toma de decisiones.
- ▶ Fomentar el desarrollo de estrategias autorreguladoras.
- ▶ Generar espacios de diálogo que propicien una reflexión constante y progresiva.

Personal de base y temporal con el que se cuenta

Por lo anterior, y con la finalidad de lograr los propósitos fundamentales establecidos, era importante en un primer momento, hacer un sondeo del personal con el que cuentan, al menos las instancias que expresamente existen para la atención y prevención de la violencia, como es el caso de la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres (SEIMUJER), las Instancias Municipales de las Mujeres (IMM) y los Centros Fijos PAIMEF. Es así que, con información proporcionada por la Directora de Promoción de Igualdad Sustantiva y el Secretario Técnico de la SEIMUJER, se obtuvieron los siguientes datos:

- ▶ Personal de la Secretaria de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres:
 - ✓ Personal de atención:
 - 5 Jurídicos
 - 5 Psicológicos
 - 1 Trabajadora social
 - 1 Enfermera
- ▶ Personal en Instancias Municipales de la Mujer: El 80% de las IMM, funcionan únicamente con la titular de la instancia, es decir, no cuentan con personal, se sabe que en algunos municipios tampoco se cuenta con un lugar propio de la IMM, sin embargo, no es información que se tenga precisada al momento de la elaboración de este documento.
- ▶ En 9 municipios se cuenta con un Centro Fijo – PAIMEF, conformado por 1 jurídico y 1 psicológico cada uno, los cuales funcionan dentro de las IMM, lo que significa que existe un total de 9 elementos de personal jurídico y 9 elementos de personal psicológico en los municipios con AVGM, que son:
 - ✓ Lázaro Cárdenas (AVGM)
 - ✓ Zitácuaro (AVGM)
 - ✓ Pátzcuaro (AVGM)
 - ✓ Tacámbaro (AVGM)
 - ✓ Zamora (AVGM)
 - ✓ La Piedad (AVGM)
 - ✓ Tanhuato
 - ✓ Cd. Hidalgo (AVGM)
 - ✓ Morelia (AVGM)

Lo anterior significa que los municipios de Huetamo, Apatzingán, Sahuayo, Uruapan, Maravatío y Los Reyes, también municipios con AVGM, no cuentan con estos centros.

Así, en total, se suman 30 profesionistas en el Estado de los cuales el 40% se encuentran concentrados en la Secretaria de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres, en Morelia. Sin

mencionar el preocupante dato de que el 80% de las IMM, es decir 90 municipios del Estado no cuentan con personal capacitado para hacer el primer contacto y seguimiento adecuado en la atención a la violencia. Lo que representa una debilidad que debe subsanarse, y que para ello se desarrolla, este modelo.

Por otra parte, hay algunos instrumentos en el Estado que forman parte de los procesos de atención que actualmente se desarrollan especialmente en la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres y algunos espacios de las IMM.



2015 - 2021



IV. INSTRUMENTOS DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN EL ESTADO

Elementos contenidos	Modelo único de atención integral de la violencia contra las mujeres en el Estado de Michoacán y sus protocolos de actuación ⁸	Guía de procedimiento de recepción de usuarias y usuarios ⁹
ATENCIÓN	<p>Un eje de 3 Servicios de Atención, dentro del que se explica breve y superficialmente la atención de primer contacto, en la que refiere estar orientada a brindar servicios que contribuyan con la detección oportuna de los casos de violencia y prestar ayuda de urgencia, mientras que describe la básica y general, como atenciones que buscan brindar servicios médicos y psicológicos en el primer nivel, asesoría jurídica y la evaluación de su condición y referencia a servicios especializados.</p> <p>Señala que la atención debe ser gratuita, profesional, expedita y accesible.</p>	<p>Esta guía de procedimientos como tal es breve y sistemática, por lo cual no aborda detalles conceptuales, sino procedimentales, señala normas generales para la atención como son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para acceder a los servicios de atención será indispensable que la persona interesada acuda de manera personalizada a la SEIMUJER. 2. Los servicios serán confidenciales. 3. Para canalización externa la Dirección de Promoción procurará acompañar a la usuaria, previo oficio. 4. No se requerirá formalidad para la solicitud de servicios. 5. No es requisito la atención psicológica para los servicios jurídicos. 6. Brinda un servicio de atención psicológica y/o jurídica individual, de la siguiente manera: <ol style="list-style-type: none"> a) Máximo de 8 sesiones, variando en las necesidades particulares del caso. Casos fortuitos podrán extenderse.

⁸ Modelo único de atención Integral de la violencia contra las mujeres en el Estado de Michoacán y sus protocolos de actuación.

⁹ ANEXO 1: Fragmento de la Guía de procedimientos que se encuentra en proceso de elaboración, y que fue facilitada por la Secretaría Técnica de la SEIMUJER.



Elementos contenidos	Modelo único de atención integral de la violencia contra las mujeres en el Estado de Michoacán y sus protocolos de actuación ⁸	Guía de procedimiento de recepción de usuarias y usuarios ⁹
		<ul style="list-style-type: none"> b) 2 faltas a las sesiones psicológicas acreditarán baja para la usuaria. c) Atención psicológica y jurídica no serán excluyentes. d) Atención con sensibilidad y calidez humana. e) La no competencia del caso podrá detectarse y canalizarse en cualquier fase del procedimiento. f) Correcta canalización. g) Confidencialidad de las usuarias se guardará incluso ante el personal interno de la Secretaría, esto se informará enfáticamente a la usuaria. h) Confidencialidad ante medios de comunicación. i) El experto atenderá y dará seguimiento a la usuaria hasta finalizar su proceso. j) Evita la revictimización en la atención social. k) Psicólogo y abogado deben mantenerse cuidadosos de no influir desde su perspectiva en la toma de decisiones de la usuaria. l) Informan enfáticamente que falsear información ante una autoridad pública puede ser causa de graves sanciones.
Procedimiento	Este modelo establece diferentes tiempos de la atención, dividida en primer contacto, atención psicológica, atención jurídica y atención de trabajo social. Para cada una de ellas establece una serie de tiempos de atención, sin embargo, no clarifica el orden de los mismos ni los criterios para establecer dicho orden al hacer esa	<p>Contiene tablas en las que especifica las actividades propias del proceso de atención, en la que establece un orden:</p> <p>Auxiliar de ingresos → Trabajador (a) social → Canalización por la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva</p>



Elementos contenidos	Modelo único de atención integral de la violencia contra las mujeres en el Estado de Michoacán y sus protocolos de actuación ⁸	Guía de procedimiento de recepción de usuarias y usuarios ⁹
	distinción en 4 atenciones, tampoco puntualiza qué profesionalista abordará el primer contacto.	→ Trabajo social → Psicólogo (a) para intervención → Atención jurídica para intervención. → Fin del proceso.
Trabajo social	“ [...] las acciones de trabajo social, gestión social o sociología, con una función dinámica de conexión, comunicación y relación interna y externa, que va desde la vinculación de las mujeres víctimas con los servicios de atención psicológica, médica y jurídica hasta la gestión y búsqueda de apoyos que contribuyan a visualizar un panorama diferente sobre su esquema de vida [...]”, además señala que es un elemento clave para la reconstrucción y reconocimiento de la red de apoyo así como la necesidad de que quien brinda éste servicio conozca los recursos institucionales con los que cuenta la comunidad así como que identifique las autoridades que intervienen en las situaciones de violencia.	Este orden de intervinientes, comprende: la recepción de la usuaria; la clasificación del caso como urgente o no urgente; el registro de datos generales; determinación de ser candidato a atención interna por la Secretaría o por canalización externa; detección de crisis; intervención breve de estabilización; canalización a la intervención psicológica o jurídica. Proceso de atención psicológica y jurídica: Por su parte contiene una tabla con el proceso de atención en los cuales intervienen los actores en el siguiente orden: Trabajador (a) social → Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva → Psicólogo (a) → Jurídico (a) → Fin del procedimiento.
Atención jurídica	Realizada por profesionales en derecho. Para orientación, información, asesoría y representación jurídica. Prioridad: Promover el acceso a la justicia, salvaguardando la seguridad y derechos.	Este orden de intervinientes comprende: Disposición de profesional → explicar la manera de brindar el apoyo de la Secretaría → Determinar seguimiento interno o competencia psiquiátrica → Programar siguiente sesión terapéutica → Diagnóstico y apertura de expediente → Asesoría psicológica fase I, II y III → Evaluación de avances a través de las fases y registro de resultados → Determinar si
Atención psicológica	Brindada por profesionales de la psicología, facilita la explicación y comprensión de las experiencias violentas vividas.	



2015 - 2021



Elementos contenidos	Modelo único de atención integral de la violencia contra las mujeres en el Estado de Michoacán y sus protocolos de actuación ⁸	Guía de procedimiento de recepción de usuarias y usuarios ⁹
	<p>Trabajo terapéutico individual, familiar y/o grupal.</p> <p>Busca para la víctima, la toma de conciencia de la situación real.</p>	<p>el acompañamiento psicológico ha finalizado → De ser así se levantan los reportes necesarios → Asesoría jurídica → Presentación de propuesta → Determinación de plan de acción a seguir → Ejecución del plan de acción → Evaluación y registro de acciones realizadas → Seguimiento hasta sentencia o resolución definitiva → Conclusiones del proceso y reportes necesarios → Captura de información del caso → Fin del procedimiento.</p> <p>En el caso de esta guía no se contemplan los servicios de seguridad pública y protección.</p> <p>*La guía de procedimientos no establece la diferenciación de las fases mencionadas.</p>
Atención médica	<p>Hace referencia al proceso de atención de la NOM-046-SSA2-2005 Violencia familiar, sexual y contra las mujeres, que da los criterios para la prevención y atención; y además se señala que la atención la comprende también el tratamiento psiquiátrico cuando las mujeres víctimas les sea diagnosticado algún tipo de enfermedad mental.</p> <p>El personal médico y de enfermería, debe tener capacidad y experiencia para brindar orientación integral en materia de salud tanto física como psicológica; proporcionar tratamiento médico de urgencia y los necesarios para derivar a la mujer a centros de salud y/o hospitales, si fuera el caso, y proporcionar tratamiento de rehabilitación, tanto a mujeres víctimas de violencia como a familiares y testigos.</p>	
Seguridad pública y protección	<p>Señala que se requieren de los servicios de las instancias de Seguridad Pública a partir del nivel de riesgo identificado para: Alejar al agresor del sitio, trasladar a la víctima en una situación de emergencia, brindar a las mujeres, sus hijas e hijos protección en refugios.</p>	



2015 - 2021



Elementos contenidos	Modelo único de atención integral de la violencia contra las mujeres en el Estado de Michoacán y sus protocolos de actuación ⁸	Guía de procedimiento de recepción de usuarias y usuarios ⁹
	<p>REFUGIO: su función principal es proporcionar el espacio físico donde se brinde protección y atención especializada e interdisciplinaria a mujeres, hijas e hijos en situación de violencia, así como prevenir y proteger temporalmente a las víctimas de crímenes mayores o de las consecuencias de la violencia, proporcionando herramientas para potenciar la autonomía personal antes de reincorporarse a la nueva dinámica de vida.</p>	
<p>Características generales de los servicios de atención</p>	<p>Gratuidad; Accesibilidad e Inmediatez; Flexibilidad; Profesionalismo; Especialización; Voluntario; Programación; Continuidad y permanencia; Transparencia.</p>	
<p>Habilidades necesarias en el personal especializado</p>	<p>Para proponer rutas críticas viables y con responsabilidad; escucha activa y empática de las demandas y necesidades que le plantean; interés en el seguimiento del caso hasta su resolución; conocimiento de las referencias institucionales; reconocimiento y respeto por la diversidad en todas sus formas; tolerancia a la frustración; y conocimiento de los riesgos que enfrentan las mujeres víctimas de violencia y capacidad para valorar una situación concreta.</p> <p>En servicios de atención psicológica: Contar con formación especializada en las secuelas físicas y emocionales, los trastornos y síndromes psicológicos por</p>	<p>La trabajadora social que atienda el procedimiento, deberá tener la capacidad y conocimientos necesarios para detectar correctamente la necesidad de la persona que acuda a la Secretaría y por ende canalizar correctamente.</p>



2015 - 2021



Elementos contenidos	Modelo único de atención integral de la violencia contra las mujeres en el Estado de Michoacán y sus protocolos de actuación ⁸	Guía de procedimiento de recepción de usuarias y usuarios ⁹
	<p>violencia; conocimiento y experiencia en el manejo de herramientas técnicas, terapéuticas, dinámicas y teorías para la detección y potenciamiento de recursos personales.</p> <p>En servicios legales: Profesionales en derecho, capaces de dar acompañamiento en espacios de justicia y representación legal a la víctima directa y a sus familiares y testigos; conocimiento y experiencia en la utilización de las técnicas y herramientas para la obtención y preservación de las pruebas; conocimiento del sistema de justicia vigente; conocimiento del sistema de justicia tradicional, para el caso de zonas indígenas.</p> <p>En servicios de atención médica: Contar con conocimientos de la legislación internacional, nacional y local aplicable; conocimientos de la NOM.046-SSA2-2055; conocimiento de las opciones disponibles, tanto en el sector salud como fuera de ésta para realizar referencias institucionales; conocimiento y experiencia en el manejo de los mecanismos idóneos para la recolección de indicios y pruebas útiles en los procesos penales en el cuerpo de las mujeres víctimas, en especial, cuando se trata de violencia sexual; conocimiento y experiencia en los sistemas de diagnóstico para valorar el daño a la salud</p>	



Elementos contenidos	Modelo único de atención integral de la violencia contra las mujeres en el Estado de Michoacán y sus protocolos de actuación ⁸	Guía de procedimiento de recepción de usuarias y usuarios ⁹
	<p>física y mental y en los tratamientos adecuados para su atención; y conocimiento de las secuelas, trastornos y síndromes físicos y mentales causados por la violencia en las distintas etapas de la vida de las mujeres.</p> <p>Servicios de trabajo social: Conocimiento de la legislación internacional, nacional y local aplicable; conocimiento en teoría de género y derechos humanos; conocimiento de las políticas públicas y programas sociales; capacidad para proponer soluciones viables y con responsabilidad que permitan a una mujer determinada, construir su propia ruta crítica; y habilidad para la intervención comunitaria.</p> <p>Servicios de seguridad pública y protección: Poseer conocimientos sobre prevención de los delitos de violencia de género contra las mujeres; capacidad para manejo y contención en situaciones críticas, en las que puede haber personas lesionadas, presencia de armas y personas violentas que incluso puedan estar bajo los efectos de estupefacientes y emergencia; y articulación con servicios de rescate y emergencia.</p> <p>Servicios en los refugios: Tener la capacidad para manejo y contención de situaciones críticas; conocimiento de la oferta de servicios de atención para realizar gestiones</p>	

Elementos contenidos	Modelo único de atención integral de la violencia contra las mujeres en el Estado de Michoacán y sus protocolos de actuación ⁸	Guía de procedimiento de recepción de usuarias y usuarios ⁹
	diversas; valorar el nivel de riesgo de las mujeres durante el proceso de intervención a fin de programar el momento y condiciones de su egreso; y articulación con servicios de emergencia y seguridad.	

Estos instrumentos pertenecen a la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres, dependencia que como ya se mencionó concentra el 40% del personal de atención a la violencia de que se tiene registro en el Estado.

El establecimiento de los Módulos de Atención Inmediata a Mujeres Víctimas de Violencia a los que se referirá en lo sucesivo como MAIV, representan una extensión de los servicios especializados en los municipios que hace falta, considerando que el 80% de las IMM trabajan sin profesionistas especializados con la tarea concreta de atender a víctimas de violencia contra las mujeres.

Este panorama también exige que los MAIV, se desprendan de la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres, como una forma de articulación de las autoridades y dependencias municipales con la Secretaría que abone a la atención adecuada y efectiva de la problemática.

Ahora bien, hay un bagaje conceptual mínimo que toda persona que será parte del proceso de atención debe, no sólo saber, sino comprender para que su atención sea adecuada y libre de prejuicios.

V. MARCO CONCEPTUAL

Violencia basada en género, pone en relieve la dimensión del género, está presente en este tipo de actos, así como la relación entre el estado de subordinación femenina en la sociedad y su creciente vulnerabilidad respecto a la violencia.

A demás están las representaciones sociales que interactúan en este entramado que hace complejo desmontar la violencia contra las mujeres, por lo que debe entenderse que las construcciones históricas, culturales, sociales y psicológicas operan de manera significativa en la sociedad para determinar lo que debe ser un hombre y una mujer en ese contexto o territorio, de igual manera operan para lo que es violencia o no y con ello establecer, qué tipo de violencia se permite, quién puede ejercerla y sobre quién, en qué intensidad, cuál es visible y tolerada, entre otras, y que inciden de manera negativa para identificar la complejidad de las alternativas que posibilitarían la erradicación de la misma tanto en lo personal como en lo colectivo.

Tipos de violencia y sus manifestaciones¹⁰

Violencia psicológica: Cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica o emocional de la mujer consistente en negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conducen a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio.

Violencia física: Cualquier acto material, no accidental, que inflige daño a la mujer a través del uso de la fuerza física, sustancias, armas u objetos, que puede provocar o no lesiones, ya sean internas, externas o ambas.

Violencia patrimonial: Cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima. Se manifiesta en la transformación, sustracción, destrucción, limitación, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes, 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: Es toda acción u omisión del agresor que afecta la economía 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 considera como tal el incumplimiento de obligaciones de asistencia familiar.

Violencia sexual: Cualquier acto de contenido sexual que amenaza, degrada o daña el cuerpo o la sexualidad de la víctima, o ambas, que atenta contra su libertad, dignidad, seguridad sexual o integridad física, que implica el abuso de poder y la supremacía sobre la víctima, al denigrarla y concebirla como objeto.

¹⁰ Ley por una vida libre de violencia para las mujeres en el estado de Michoacán.

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.

Violencia docente: Aquellas conductas que dañen la autoestima de las alumnas con actos de discriminación por su sexo, edad, condición social, académica, limitaciones o características físicas, que les infligen maestras o maestros.

Violencia obstétrica: Es todo acto u omisión intencional, por parte del personal de salud, que dañe, lastime o denigre a la mujer durante el embarazo y parto, así como la negligencia en su atención médica.

Violencia feminicida: Es la 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 impunidad social y del Estado y puede culminar en homicidio y otras formas de muerte violenta de mujeres; y cualquier otra forma análoga que lesione o sea susceptible de dañar la dignidad, integridad o libertad de las mujeres.

Ámbitos de la violencia y sus manifestaciones¹¹

Familiar: Es cualquier tipo de violencia que se ejerce contra la mujer por personas con quien se tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato o análoga o aun no teniendo alguna de las calidades anteriores habite de manera permanente en el mismo domicilio de la víctima, mantengan o hayan mantenido una relación de hecho.

Laboral y docente: Es la que se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, docente o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica. Puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño. También incluye el acoso y el hostigamiento sexual.

En la comunidad: Es cualquier tipo de violencia contra la mujer cometida en el ámbito público.

Institucional: Es cualquier tipo de violencia contra la mujer consistente en actos u omisiones cometidas por los servidores públicos de cualquier orden de gobierno.

Estos tipos y ámbitos de la violencia han sido ya reconocidos institucionalmente, tan es así que han quedado plasmados en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y la Ley por una Vida Libre de Violencia para las Mujeres en el Estado de Michoacán de Ocampo, aun así estas formas se han actualizado y se van reconociendo otras formas de violencia, que se presentan en cualquier etapa de la vida, estos tipos de violencia no son detectados ya sea porque no se perciben o porque son socialmente tolerados y justificados, en muchas ocasiones minimizados, sin embargo, conllevan violencia feminicida, es por ello que deben considerarse en el trabajo con las víctimas. Esas violencias son:

¹¹ Ibidem

Violencia en el noviazgo: Es considerada como cualquier acción, acto o conducta mediante el cual una persona, regularmente del sexo masculino, trata de doblegar, someter o paralizar a la pareja, a través de la dominación y control que establece con la violencia física, psicológica y sexual. Se le denomina violencia en el noviazgo porque ocurre durante la etapa de la adolescencia y la juventud, y es una etapa en la cual se van poniendo en práctica las formas de relacionamiento que hemos aprendido entre mujeres y hombres, además de ser una etapa de definición en la que se supone se van orientando nuestras decisiones hacia futuro.

Dentro de esta violencia, hay un factor determinante y es la idea del **amor romántico**, ya que “por amor” se hacen los actos más impensables y de sacrificio en que las mujeres siempre son protagonistas, en tanto que los hombres llegan a matar “por amor”, siendo una forma de “amor” que resulta egoísta, controladora y que tiende a despersonalizar a las mujeres ya que les convierte en una propiedad, busca colocarse en un “lugar especial” como el de esposa, para reconocerse socialmente. También por “amor” se vive a la sombra, y se les coloca a las mujeres títulos descalificantes, “el segundo frente”, “la ilegítima”, lo que es más en el concubinato las mujeres no tenían ningún derecho ni ninguna pertenencia, así como el reconocimiento de los hijos que procrean es un asunto de buena voluntad más que de derecho.

En el *amor romántico* también se depende, ya que se basa en la complementariedad con otro para la plenitud, lo que conlleva la incapacidad de hacer algo por sí misma a plenitud, o es con la pareja o con los hijos e hijas y sus éxitos o frustraciones que se viven, lo que implica abnegación, entrega, cometimiento y subyugación; estadios que agudizan la exposición a cualquier tipo de violencia incluyendo la violencia feminicida.

Esta idea ha sido tan socialmente aceptada y reproducida que desde la adolescencia no sólo se asume la incompletud, y que todo se vale en nombre del amor, lo que da pie a la presión para dar “la prueba de amor” para el condicionamiento de las relaciones sexuales. Que además es “tan normal” que por ese amor las mujeres huyan con su pareja con lo que se justifica que no sean buscadas y localizadas por las autoridades, lo que encubre la no localización, la desaparición, así sean mujeres que han sido enganchadas por redes sociales para fines de trata y explotación sexual.

Violencia cibernética, digital¹² o ciber acoso en redes sociales: Este tipo de violencia involucra el uso de tecnologías, como la mensajería y las redes sociales, para acosar, hostigar, acechar o intimidar a la pareja. Muchas veces este comportamiento es una forma de violencia verbal o psicológica llevada a cabo en línea. Algunas señales de la violencia digital incluyen:

- El control sobre los contactos en redes sociales.
- Mensajes negativos con insultos o amenazas a través de medios electrónicos.

¹² Recuperado de: <https://www.lifeder.com/tipos-violencia-noviazgo/>

- Utiliza la tecnología para saber dónde se encuentra la víctima en todo momento, desde aplicaciones hasta otros métodos.
- Envía fotos explícitas indeseadas y/o obliga a que la víctima le mande fotos, como cuando se le presiona para sacarse fotos desnudas conocidas como “el pack”, coaccionando a las víctimas, casi siempre adolescentes, con las que luego amenazan con exponerlas a mayor violencia con la viralización de su intimidad y denostar su dignidad.
- Presiona a la víctima para que envíe videos explícitos.
- Roba o le insiste a la víctima que le dé las contraseñas de sus redes sociales.
- Revisa el teléfono de la víctima frecuentemente: revisa fotos, mensajes y llamadas.
- Constantemente envía mensajes y le hace sentir a la víctima que no puede separarse de su teléfono porque será castigada.

Acoso moral. *El acoso moral o psicológico¹³ es la situación de convivencia patológica en la que alguien destruye a otro con palabras, miradas, humillaciones e indiferencia de manera persistente y prolongada. Se define como la forma específica de atentar emocionalmente contra la integridad de una persona con quien se mantiene una relación interpersonal mediante conductas que se traducen en constantes actos de maltrato, asedio, descalificación, devaluación, desprestigio y humillación que desestabiliza psicológica y emocionalmente a la víctima deteriorando su calidad de vida. Estos actos destructivos se presentan en forma de insultos, chantaje, calumnia o burla relacionada con características personales o físicas de la víctima, así como comentarios degradantes, no responder a las preguntas verbales o escritas, hablarle a la víctima de manera agresiva o grosera, rechazar lo que proponga, controlarla y vigilarla estrechamente, limitar sus posibilidades de expresión, etc. El acosador intimida a su víctima con el fin de obtener poder sobre ella.*

El acoso puede presentarse en cualquier entorno social tal como la familia, la escuela, el trabajo y otros grupos sociales. Generalmente los acosadores son elocuentes y carismáticos, aunque de forma superficial, esta apariencia desaparece cuando se les llega a conocer bien. Son sumamente destructivos, utilizan el doble mensaje para crear confusión y distorsionar el proceso de comunicación, lo cual les permite salir “inmaculados” de cualquier situación comprometedor.

Contra todo lo esperado es dentro del seno del hogar donde pueden darse las peores injurias, sin que la víctima se percate de ello, puesto que se menoscaba lentamente su salud mental y física. El acosador no destruye a su víctima de un solo tajo, por el contrario, extiende la tortura en el tiempo, la somete en un suplicio mínimo pero sostenido y le hace creer que la relación que mantiene es irremplazable, que sin el acosador no puede conseguir nada. No están exentos de este trato ni la pareja, hijos, familiares, vecinos o compañeros de trabajo.

¹³ Recuperado de:

http://www.psicologosenred.com/index.php?option=com_content&view=article&id=181:el-acoso-moral-o-psicologico&catid=82&Itemid=470

Acoso sexual: *El acoso sexual es una conducta no deseada de naturaleza sexual en el lugar de trabajo, que hace que la persona se sienta ofendida, humillada y/o intimidada. Es un término relativamente reciente que describe un problema antiguo. Tanto la OIT como la CEDAW identifican el acoso sexual como una manifestación de la discriminación de género y como una forma específica de violencia contra las mujeres.*

Hay características que permiten identificar el acoso sexual, éstas son:

- *Contacto físico innecesario y no deseado.*
- *Observaciones molestas y otras formas de acoso verbal.*
- *Miradas lascivas y gestos relacionados con la sexualidad.*
- *Petición de favores sexuales.*
- *Insultos, observaciones, bromas e insinuaciones de carácter sexual.*
- *Comentarios, bromas, gestos o miradas sexuales.*
- *Manoseos, jalones o pellizcos en forma sexual.*
- *Restregar a la víctima contra alguien de un modo sexual.*
- *Propagar rumores sexuales acerca de la víctima.*
- *Jalar la ropa de manera sexual.*
- *Mostrar, dar o dejar imágenes sexuales, fotografías, ilustraciones, mensajes o notas sexuales.*
- *Escritos, mensajes (pintas, grafitis) sexuales acerca de la víctima, en paredes de los baños, vestuarios, etc.*
- *Forzar a besar a alguien o a algo más que besar.*
- *Llamar a la víctima "gay" o "lesbiana".*
- *Espiar mientras se cambia o está encerrada en un sanitario.*
- *La utilización o exhibición de material pornográfico.*

Es el acoso sexual una forma de manifestación de las relaciones de poder y las mujeres están más expuestas a este tipo de acoso ya que generalmente se encuentran en posiciones de menor poder, pero también pueden ser objeto de acoso cuando se les percibe como competidoras por el poder, y es la manera en que se pretende dejar en claro un supuesto poder establecido y que ella no representa autoridad, es así que el acoso sexual afecta a las mujeres en todos los niveles jerárquicos y tipos de trabajo.

Prácticas sexuales asociadas a la violencia sexual, al riesgo de contagio de ITS, y/o embarazos no deseados: De entrada, el ejercicio de la sexualidad es complejo, dado que entran en juego el gozo, deseo, excitación, placer, entre otros y que a su vez se llegan a asociar con emociones y sentimientos que pueden generar diversas reacciones, entre las que se puede sentir amor, respeto y valoración, pero también desprecio, humillación y miedo por la otra persona.

Por otro lado, históricamente, se construyó la idea de que las mujeres deben complacer sexualmente a través de prácticas de sometimiento, que además suelen ser perversas, dolorosas y violentas, y esto es alimentado por la pornografía que no tiene nada que ver con el erotismo ni con los sentimientos como el amor.

Es importante considerar que en la asociación entre violencia y sexualidad que ejercen los hombres hacia las mujeres, éstas no son vistas como personas sino como objetos sexuales que deben estar dispuestas a complacer a su “hombre”, situación que las denigra y desvaloriza, además de condicionarlas a que través de “los favores sexuales” puedan acceder a cosas como dinero, ropa, alimentos, un lugar donde vivir, manutención de los hijos e hijas, etc.

También es importante hacer énfasis en sobre el trasfondo de la violencia sexual, puesto que es un acto de brutalidad y crueldad, es una conducta que pretende el poder sobre la víctima, en ese acto la vida de las mujeres está en riesgo, y en caso de sobrevivir, muchas veces viven un acto de crueldad más prolongado, al ser obligadas a llevar adelante un embarazo, es por ello que no deberían ser obligadas a “forzar” la aceptación de un hecho que implicó el sometimiento y la imposición de un acto ni deseado ni decidido. Esta violencia está estrechamente relacionada con otros tipos de violencia como son la coacción y la invasión y no se limita al exclusivo hecho de la penetración.

La violencia sexual también tiene otras manifestaciones, ejerciéndose con tocamientos, insinuaciones sexuales, exhibición de órganos genitales masculinos, arrojar o eyacular semen en cualquier parte del cuerpo, obligar a ver pornografía o conductas humillantes, subordinando o degradando sexualmente.

Suicidio: Éste se ha definido como cualquier acción que pudiera conllevar a una persona a morir. Las cuales con frecuencia intentan alejarse de alguna situación de la vida que les parece imposible de comunicar, resolver, enfrentar y manejar. Existe la percepción social de que quien se suicida, es una persona que esta trastornada o que es débil emocionalmente, ya que está permeada por una visión médica y biologicista asociada a alteraciones orgánicas o químicas que alteran la estabilidad de una persona¹⁴. Pensar que el suicidio de una mujer que ha sido víctima de violencia no es consecuencia de la violencia misma sería una forma más de desestimar toda la violencia de la que fuera víctima en vida, para ahora violentarla muerta, juzgando y minimizando aquello que la llevó al suicidio.

Violencia feminicida: Es un proceso de violencia insistente de los diversos tipos, no necesariamente en ascenso¹⁵, por el que la víctima va siendo disminuida en su voluntad hasta aniquilarla. Guarda

¹⁴ Émile Durkheim lo maneja como toda muerte que resulta mediata o inmediatamente de un acto positivo o negativo realizado por la misma víctima, pero sobre esta índole no se contemplan los hechos accidentales por lo cual es necesario agregar que el suicidio será contemplado como tal cuando la víctima sabe con certeza lo que sucederá con su acción.

¹⁵ La violencia feminicida no debe verse como una escalada de violencia, tampoco se debe por ningún motivo pasar por alto aquella violencia que no es reconocida por autoridades e instituciones puesto que eso contribuye a que la violencia sea tolerada y justificada.

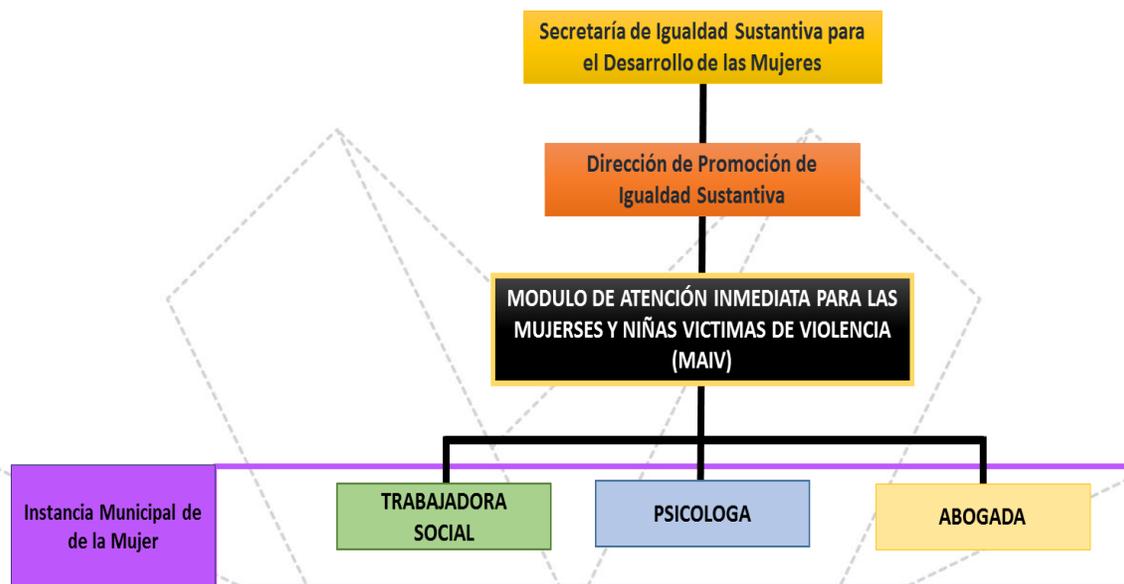
una estrecha relación con la violencia familiar, que, pese a que es la más denunciada, paradójicamente es la que más se tolera. Existe un mecanismo de apropiación que es ejercido sobre las mujeres como un adueñamiento sobre ellas, mediante el cual el agresor determina el orden social de sus tiempos, movilidades y espacios donde deben y pueden estar.

Mediante esa lógica de apropiación, es que se acosa a las mujeres que en determinadas calles y horarios no “deben transitar”, y en casos de control territorial de grupos de crimen organizado y narcotráfico, la agresión contra las mujeres se agudiza; no hay que perder de vista que incluso en contextos de paz, las mujeres son agredidas.

VI. MODELO DE ATENCIÓN

Módulos de atención inmediata para mujeres y niñas víctimas de violencia (MAIV)

Los MAIV, entendidos como células de intervención a corto, mediano y largo plazo, necesitarán una estructura sólida que directamente surja de la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres, pero su centro de funciones debe estar conectado con las Instancias Municipales de las Mujeres, al mismo tiempo que tenga una interacción con los distintos organismos municipales y estatales que le permitan llevar a cabo estrategias adecuadas y efectivas para las mujeres y niñas que al módulo acudan:



Estructura de los MAIV, elaboración propia.

Es importante que los profesionistas del módulo se encuentren en las instalaciones de las Instancias Municipales de las Mujeres, ya que su cercanía es importante para las gestiones necesarias para

apoyos específicos con otras dependencias municipales. Además de que su función será específicamente para la atención de la violencia.

Principios éticos¹⁶

— **No revictimización**

El personal que forme parte de los Módulos de Atención Inmediata, no expondrá a la víctima a la repetición de su dicho, sobre las circunstancias de violencia que enfrenta, puesto que incurriría en violencia institucional, del mismo modo que no deberá por ningún motivo, cuestionar o reprochar la decisión de no poner o no continuar con la denuncia. Por ello deberá contar con los instrumentos y procedimientos necesarios para facilitar la intervención responsable, así como contar con los mecanismos de protección que permitan salvaguardar la vida, seguridad e integridad de la víctima, debiendo hacer de su conocimiento el riesgo en que se encuentra.

— **Principio pro persona**

El personal que forme parte de los Módulos de Atención Inmediata deberá actuar en todo momento con base en el principio pro persona en materia de derechos humanos, por lo que guiará e informará a la víctima de la norma o protección de derechos humanos que sea de mayor protección para ella.

— **Respeto a los derechos humanos de las mujeres**

Todos los servicios brindados por el personal que forme parte de los Módulos de Atención Inmediata estarán siempre orientados a respetar y reconocer la dignidad de las mujeres víctimas de violencia feminicida.

— **Debida diligencia**

El servicio público y cualquier servicio que realice acciones de prevención y brinde atención a la violencia contra las mujeres, deberá actuar con debida diligencia, evitando revictimizar y violar los derechos humanos de las mujeres víctimas de violencia, por lo que debe contar con personal profesional, especializado y capacitado para la prevención y atención de manera oficiosa, oportuna, competente, independiente, e imparcial y exhaustiva, con la participación de las víctimas y familiares con la finalidad de evitar la impunidad y garantizar la no repetición.

¹⁶ Protocolo para Prevenir y Atender la Violencia Feminicida, de la Instancia Municipal de las Mujeres de León, Guanajuato. Elaborado en 2018, por la Asociación Civil, Humanas Sin Violencia.

— Confidencialidad y empatía

El personal que forme parte de los Módulos de Atención Inmediata deberá contar con los mecanismos e instrumentos de seguridad que faciliten la reserva de la información que las víctimas y testigos brinden, misma que sólo podrá ser utilizada con fines de protección y seguridad. Es de suma importancia que el personal, este preparado para comprender las necesidades de la víctima; reconocer sus capacidades para la toma de decisiones; acompañar en el proceso de toma de decisiones para fortalecer las capacidades de agenciamiento¹⁷. Así como en el entendimiento de las condiciones emocionales, económicas, sociales y humanas en que se encuentre la víctima con la finalidad de poder acercarle los apoyos que necesite.

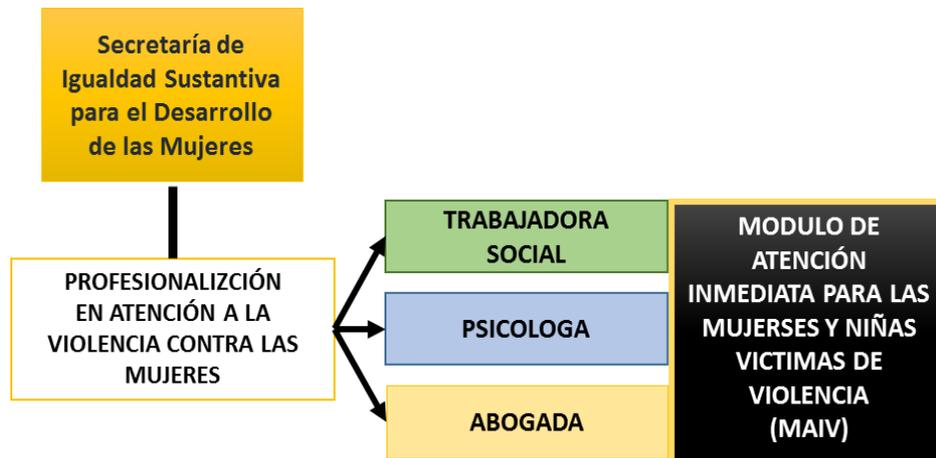
— Atención individualizada y gratuita

La atención que se brinde a las mujeres víctimas de violencia deberá ser individualizada, ya que cada caso es único y con necesidades específicas.

Perfiles de los actores intervinientes en los Módulos de Atención Inmediata y delimitación de funciones

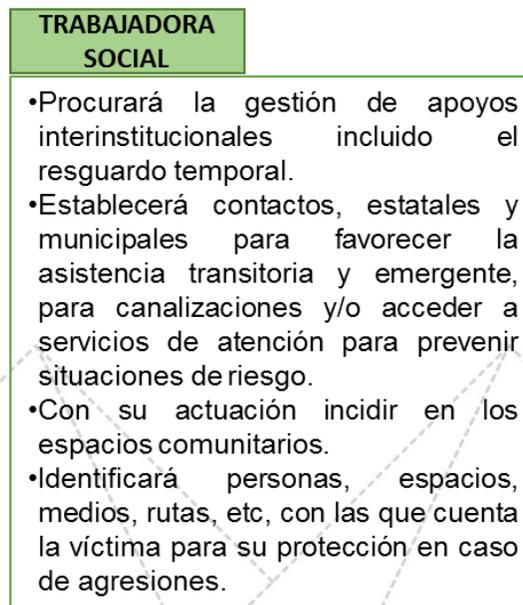
Formarán parte de la célula MAIV, una psicóloga, una trabajadora social y una abogada, que además de demostrar conocimiento y habilidades en sus respectivos campos, deberán entender a cabalidad al menos los conceptos básicos de la violencia contra las mujeres, que ya se describieron en un apartado previo, esta preparación estará bajo la responsabilidad de la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres, así como la facultad de remover al profesionista que no cumpla con este criterio.

¹⁷ Consulta en: <http://subtramas.museoreinasofia.es/es/anagrama/agenciamiento>. Agenciamiento: Palabra derivada del verbo latino ago, agis, agere, que significa hacer, actuar. El agenciamiento se traduce en la capacidad del sujeto para generar espacios críticos no hegemónicos de enunciación del yo, en y desde lo colectivo, para contrarrestar las lógicas de control que se le imponen. De este modo, el agenciamiento desafía la hegemonía de lo normativo, homogéneo y fijo para hacer funcionar distintos nodos/agentes que se relacionen entre sí y hacia afuera (...).



Actores intervinientes en los MAIV, elaboración propia.

Esta profesionalización tendrá que ir encaminada a la efectiva realización de sus funciones con las víctimas de violencia.



Perfil de trabajo social, elaboración propia.

Se encarga desde la recepción de mujeres y niñas víctimas de violencia, su trato ha de ser amable, empático y cordial. El trato digno desde el registro generará la disminución de la tensión, por lo que no debe haber preguntas respecto a la explicación y detalle de su situación, en un primer momento, solo debe hacerle saber que pasará a conversar con un equipo de especialistas que ayudaran en su situación o bien responderán las preguntas que ella quiera y necesite.

PSICOLOGA

- Procedimientos psicológicos básicos en los procesos de primer contacto.
- Procesos de contención que ayuden a la resiliencia;
- Para un proceso orientado a la toma de decisiones para la defensa de la víctima de su derecho a una vida libre de violencia
- Valoración del contexto
- Evaluación del riesgo
- Desarrollar procesos de agenciamiento con las víctimas.
- Dar seguimiento a su proceso psicológico

Perfil psicológico, elaboración propia.

Dentro de sus funciones está el establecer rapport, hacer el encuadre y convertirse en un contacto que guiará a la víctima en la aceptación y atención de los servicios a los que puede acceder, ya que es su derecho. Así como llevarla a aprender a recibir aquellos apoyos que pueden incidir en su proceso de recuperación.

El proceso de atención psicológica tendrá como objetivo fortalecer a la víctima para que pueda acceder a su propia defensa y favorezca de manera activa su participación en el proceso, evitando la resignación, como medio de impunidad.

La atención psicológica llevará un proceso de ocho sesiones y podrá ampliarlas siempre y cuando la víctima así lo considere, o en caso de que haya una situación mucho más compleja psíquicamente que requiera de un proceso de largo plazo.

No deberán realizarse pruebas psicológicas o valoraciones poco científicas para validar que la víctima ha sido violentada.

Esta área deberá realizar un registro único de víctimas, donde se indique la información que permita realizar acciones de planeación, prevención y sistematización de los casos, así como de los seguimientos que permitieron salvaguardar la vida, seguridad e integridad de las mujeres. La información deberá ser entregada de manera trimestral, semestral y anual a la coordinación y Dirección General.

ABOGADA

- Explicar a la víctima aquellos delitos en los que cae la conducta violenta que han ejercido en su contra.
- Argumentar elementos para la denuncia y defensa.
- Brindar información respecto de la denuncia, y los procesos que de ella derivan.
- Orientar sobre los documentos que deben resguardar y utilizar para acceder a los mecanismos de protección legal.
- Requiere de establecer la empatía, respeto y confianza en la víctima. Seguimiento a las denuncias que acompañe y también a las audiencias que se emprenda en los tribunales.

Perfil jurídico, elaboración propia.

Atenderá a las mujeres víctimas de violencia con la finalidad de apoyar y gestionar los mecanismos de protección a los que tenga derecho la víctima, proporcionando la información necesaria para la toma de decisiones, tanto para la denuncia como para el proceso legal que requiera emprender, siempre bajo el principio pro persona.

Será apoyo en el acceso al Ministerio Público, y demás servicios que requiera en materia de asistencia y representación legal.

A demás realizará un informe que detalle el proceso de atención legal, que haya recibido cada víctima y del proceso jurídico emprendido, así como si se le proporcionaron las medidas de protección que requería, y en qué punto del proceso penal, familiar o civil se encuentran sus procesos.

Los informes realizados deberán ser entregados a la Dirección de Promoción de Igualdad Sustantiva de manera trimestral, semestral y anual.



Proceso de elaboración de informes, elaboración propia.

Es necesario partir de que el módulo está integrado por un equipo, es decir que las acciones que se realizan no serán independientes un área de otra, por el contrario, en todo momento deben estar coordinadas y al tanto de las otras.

Proceso de atención

La atención es una serie de procesos integrales e interdisciplinarios, aplicados de manera oportuna y eficiente, con el objetivo de lograr el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia por medio de asesoría e intervención especializada a la víctima, así como acciones de protección durante dichos procesos.

DEBERES PARA LA ATENCIÓN DEL MAIV

- **Detección del caso.** Al ser detectada una víctima de violencia, a través de una entrevista integral y inicial en la que se ubicarán sus necesidades primarias de atención.

- **Análisis de riesgo.** Identificar el riesgo que corre la víctima, por medio de un instrumento de evaluación. Se considerarán: Nivel de peligrosidad del agresor; Nivel de vulnerabilidad e indefensión de la víctima

- **Diseño y planeación de la intervención:** Cada uno de los profesionales del MAIV, habrá de ofrecer a la víctima una propuesta de plan de acción a seguir desde su área, de manera que sea la víctima quien decida qué de las opciones que tiene quiere hacer y el tiempo en que lo puede hacer.

- **Referencia de casos:** En caso de que las necesidades y/o servicios que la víctima requiere, no puedan ser cubiertos por el MAIV, Se le debe informar a la víctima sobre los distintos servicios a su disposición y deberá ser referida a la instancia que pueda otorgarle el servicio requerido

- **Objetivos primarios en la atención:** Establecer los objetivos primarios que tendrá la intervención, planeando también el horario y espaciamiento de las sesiones con cada profesionista.

- **Monitoreo.** Mensualmente los profesionistas harán un monitoreo general de los casos atendidos para valorar el progreso de las víctimas atendidas en el logro de los objetivos fijados. Detectando:

- **Áreas de oportunidad.**
- **Hallazgos**
- **Avances**
- **Limitaciones**
- **Propuestas**

Deberes de atención, elaboración propia.

Coordinación de los MAIV

Será atribución propia de la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva, lo siguiente:

- I. Elaborar la planeación de la capacitación especializada a los equipos de los MAIV.
- II. Planificar y dirigir una supervisión semestral con equipos de los MAIV, sobre los procesos de intervención que llevaron a cabo.

- III. Revisar y corroborar que los datos contenidos en las fichas de los casos para la asignación a los equipos sean suficientes para la no revictimización de la usuaria, o en su caso asignar al responsable de esta tarea.
- IV. Asignar los casos canalizados, a los MAIV de acuerdo con el alcance territorial de cada uno.
- V. Coordinación para la canalización y gestión con otras dependencias, para el acceso a recursos o servicios necesarios para la atención de las víctimas de violencia feminicida.
- VI. Elaborar un informe trimestral, semestral y anual de lo reportado por los MAIV.

Por su parte cada uno de los profesionistas que integran los MAIV deberán:

Trabajadora Social:

- a) En caso de que el estado emocional de la víctima lo permita, se deberá detectar las necesidades de las usuarias que solicitan atención, a través de una entrevista exploratoria, en caso de que sea necesario, esta entrevista deberá ser realizada en conjunto con la psicóloga.
- b) En la entrevista integral se deberán detectar las redes familiares y comunitarias con las que podría contar la víctima.
- c) Se deberá trabajar con las redes familiares y comunitarias con la finalidad de conseguir el apoyo social que el caso requiera.
- d) Si las redes familiares o comunitarias no resultan adecuadas, se deberá gestionar un espacio institucional seguro para la víctima de violencia.
- e) En caso de seguimiento, se deberán realizar las labores necesarias para el contacto con la usuaria.
- f) Realizar una evaluación integral de cada caso.
- g) Registrar, sistematizar e integrar un reporte de la atención brindada.

Psicóloga:

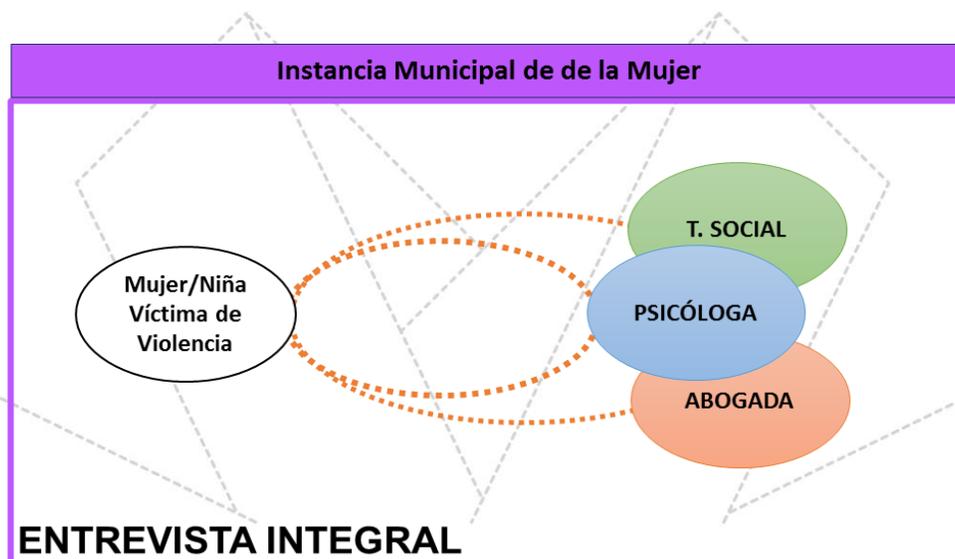
- a) Evaluar el estado emocional de la víctima para brindar la atención requerida, ya sea intervención en crisis o bien un proceso de contención, con la finalidad de estabilizarle para realizar la entrevista y/o posible declaración en caso de denuncia.
- b) Dirigirá la entrevista integral realizada de forma conjunta con el área social y jurídica, en el caso de que no se cuente con uno de los integrantes se le informará verbalmente y con una ficha informativa respecto a los detalles del caso, y permitirá que en un segundo encuentro pueda tanto solicitar las especificaciones que requiera respecto al caso y realice su propuesta de acción.
- c) Brindar la contención a la víctima a lo largo de los procesos en que el MAIV forme parte, o en los procesos externos si por sus condiciones la víctima así lo requiere.

- d) Realizar una primera intervención psicológica especializada en la que se establezca junto con la víctima, un plan de emergencia que permita prevenir la violencia feminicida, en la que se brinden números de emergencia y enlaces del equipo especializado a quien acudir o llamar.
- e) Elaborar un registro de la intervención realizada por cada caso.

Abogada:

- a) Definir y clarificar aquellos hechos, conductas, actos, entre otros que constituyan o no un delito, en los que la víctima narre y que haya enfrentado, aplicando el principio pro persona.
- b) Establecer el procedimiento a seguir legalmente de acuerdo con las necesidades y requerimientos de la víctima, con el fin de alcanzar el acceso a la justicia y la restauración de sus derechos y de las víctimas indirectas si las hubiera.
- c) Explicar a la víctima todas las implicaciones que conlleva el proceso legal y la utilidad de la denuncia para activar los mecanismos de seguridad, protección, salvaguarda y apoyos que debe desplegar el municipio para evitar un feminicidio.
- d) Acompañar a la víctima al MP para brindarle confianza y asesoría al momento de realizar su denuncia.
- e) Auxiliar en la gestión de las medidas de protección en coordinación las Instancias Municipales de las Mujeres, para posteriormente explicar a la víctima en que consiste ese mecanismo y la valoración del riesgo para ser canalizada a un refugio o albergue.

Entrevista integral



Actores que intervienen en la entrevista inicial, elaboración propia.

La narrativa de los hechos que expresará la víctima nutrirá las acciones que pueden emprenderse de manera inmediata, en cada una de las áreas que están presentes.

La entrevista integral debe realizarse de manera conjunta por los tres profesionistas, con la finalidad de que la mujer que acude por atención no sea orillada a repetir con la trabajadora social, abogada y psicóloga, siendo la última quien dirija la entrevista, para ello será necesario un esquema básico de entrevista inicial del que se pueda recabar la información primordial que cada área requiera, de tal forma que en el desarrollo de la entrevista de pie a que la trabajadora social y la abogada puedan clarificar algún dato que requieran para la realización de su propuesta inicial desde sus respectivas funciones. Al finalizar la entrevista la psicóloga será quien se quede con la mujer para establecer los objetivos de su proceso personal en caso de que se decida a comenzar ese proceso, así como a externar las emociones que le surgen de las decisiones que está a punto de tomar, con las propuestas de acción.

Para finalizar, este punto se le presentarán las propuestas de acción, y en caso de que en ese momento no esté lista para tomar una decisión, se establecerá una segunda visita para la definición de las acciones a seguir, si por el contrario se siente preparada para tomar una decisión al respecto en ese momento podrán establecerse los siguientes pasos en lo jurídico y en cuanto al trabajo social.

Para que una intervención sea efectiva, es necesario que la víctima pueda delimitar su ruta crítica, y que pueda reconocer que el inicio de esta ruta fue cuando decidió acercarse a solicitar apoyo, para lo que es importante que identifique la motivación que la llevó a movilizarse para buscar el apoyo que en ese momento recibe, ya que aquello que identifique y que incide en la elaboración de su ruta, serán los mismos que incidan en la permanencia o desistimiento del proceso.

Que retome el cómo llegó a solicitar ayuda, será de utilidad para planificar los pasos siguientes, para detectar personas o lugares a los que puede acercarse por apoyo si decidiese dejar su vivienda o bien, planificar una estrategia de contingencia para que, en caso de vivir un nuevo episodio de violencia, le sea posible reaccionar considerando las opciones personales e institucionales con las que puede contar. Es por ello que ésta ruta es elaborada por la mujer que busca la atención, puesto que le ayudará a apropiarse de la posibilidad de reaccionar de manera distinta, y más importante aún, la posibilidad que tiene de decidir.

Las atenciones brindadas deben ser diseñadas de acuerdo a las necesidades de cada una de las mujeres, puesto que no pueden ser atendidas de la misma manera esperando que una fórmula funcione de igual manera para las diversas condiciones que las mujeres víctimas de violencia pueden presentar. Es probable que algunas mujeres requieran más tiempo que otras incluso para tomar la primera decisión.

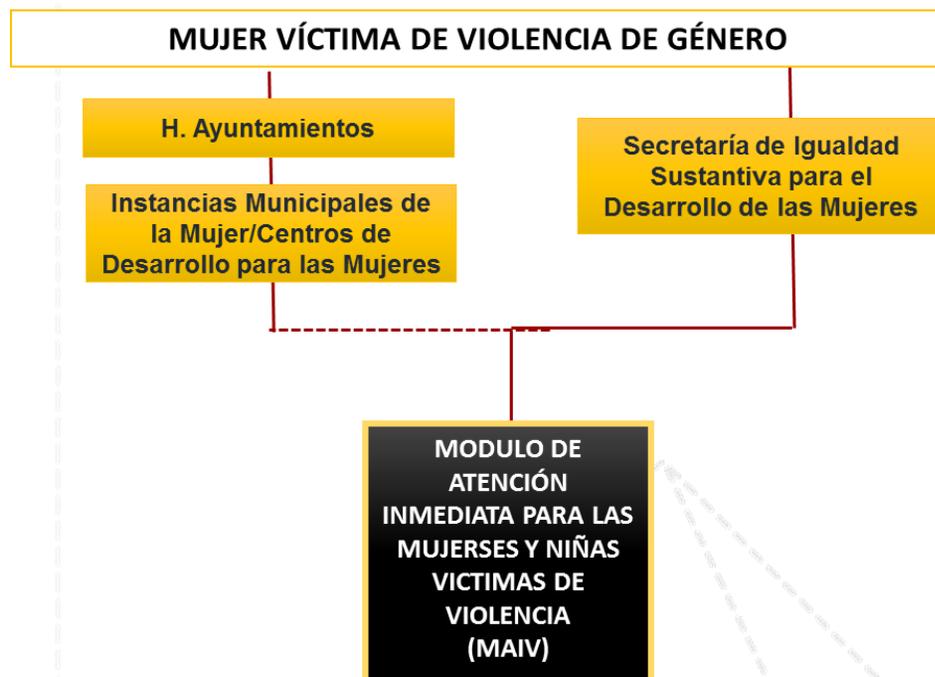
VII. RUTA CRÍTICA BASADA EN EL MODELO DE ATENCIÓN PARA LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN INMEDIATA

La ruta única de atención presentada en el Estudio de Casos de Violencia Feminicida, ya citado con anterioridad, maneja a cabalidad el seguimiento hacia otras instituciones y dependencias en los diversos casos que se pueden presentar:



Ruta única de atención, extraída del Estudio de Casos de Violencia Feminicida, Capítulo Quinto.

En esa ruta se estipularon los diversos escenarios para las mujeres víctimas de violencia.¹⁸ Ahora bien, dentro de la misma ruta única se abre un cajón para el presente modelo:

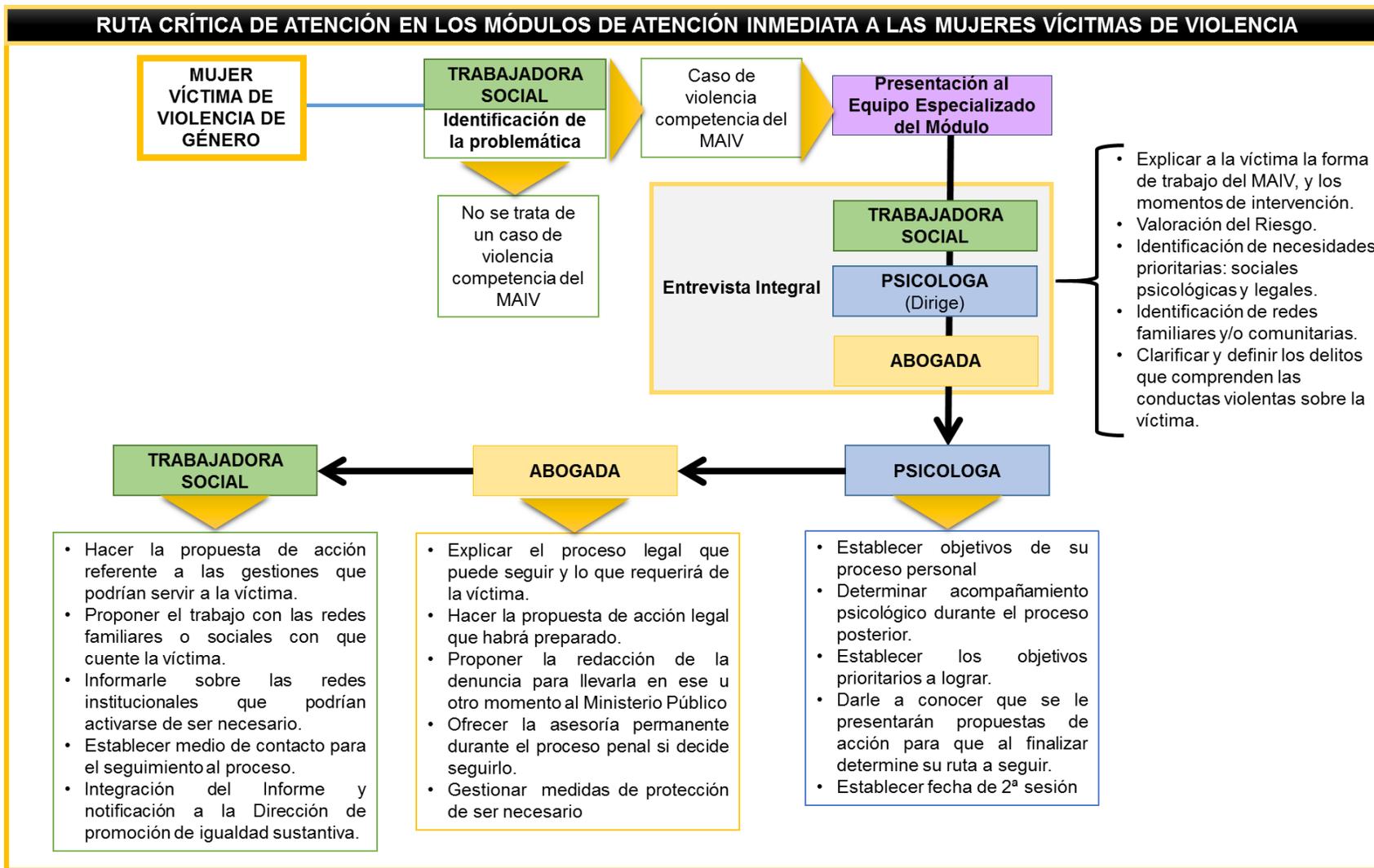


Entran los Módulos incorporándose a la Ruta Única de Atención a la Violencia Contra las Mujeres, de tal manera que aquellos casos de violencia detectados tanto por la SEIMUJER, en los municipios o bien por las IMM o dependencias municipales que no cuenten con el personal necesario para la atención, podrán canalizar a la MAIV, para su atención y seguimiento, sin que esto les exima de responsabilidad en los procesos de atención para la articulación interinstitucional que permita brindar los servicios de atención, protección y seguimiento necesarios.

Incorporación de los Módulos a la ruta única de atención, elaboración propia.

Y por ende desarrolla su ruta crítica de atención, que, si bien es propia, no deja de formar parte de esa ruta única que ya señala el nivel de intervención y las responsabilidades de las diversas instancias, dependencias e instituciones del Estado.

¹⁸ Véase Estudio de Casos de Violencia Femicida, Capítulo Quinto.



Ruta crítica de atención en los MAIV, elaboración propia.

VIII. ANEXOS

Guía de procedimiento de recepción de usuarias y usuarios

1. Generalidades

Nombre del Procedimiento:	Recepción de usuarias y usuarios
Código del Procedimiento:	P-SEIMUJER-DPIS-01
Unidad Responsable:	Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva

1.1 Objetivo del Procedimiento

Brindar un servicio de orientación, atención y canalización interna o externa a las usuarias y usuarios que acudan ante la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres.

1.2 Políticas y Normas Generales del Procedimiento

1. Para acceder a los servicios de atención será indispensable que la persona interesada acuda de manera personalizada a la SEIMUJER.
2. Los servicios de orientación y atención tanto jurídicas como psicológicas, serán confidenciales y totalmente gratuitos.
3. La canalización externa que realice la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva procurará acompañar a la usuaria a la institución que sea referida, previo oficio.
4. Para acceder a los servicios jurídicos y psicológicos no se requerirá mayor formalidad que la solicitud verbal o por escrito que realice la usuaria.
5. Para el servicio jurídico que se proporcione no será indispensable que la usuaria se encuentre en atención psicológica previa.
6. La competencia de los servicios que se prestan será determinada por los lineamientos establecidos en el modelo de atención interno y la Ley por una Vida Libre de Violencia para las Mujeres en el Estado de Michoacán de Ocampo y demás legislación vigente que favorezca el respeto a los derechos humanos y dignidad de las mujeres.

1.3 Alcance

Este procedimiento es aplicable a la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva.

1.4 Fundamento Legal

- Ley por una Vida Libre de Violencia para las Mujeres en el Estado de Michoacán de Ocampo.
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Michoacán de Ocampo.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Centralizada del Estado de Michoacán de Ocampo, artículo 214.
- Manual de Organización de la Secretaría de la Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas, apartado IX, numeral 1.1

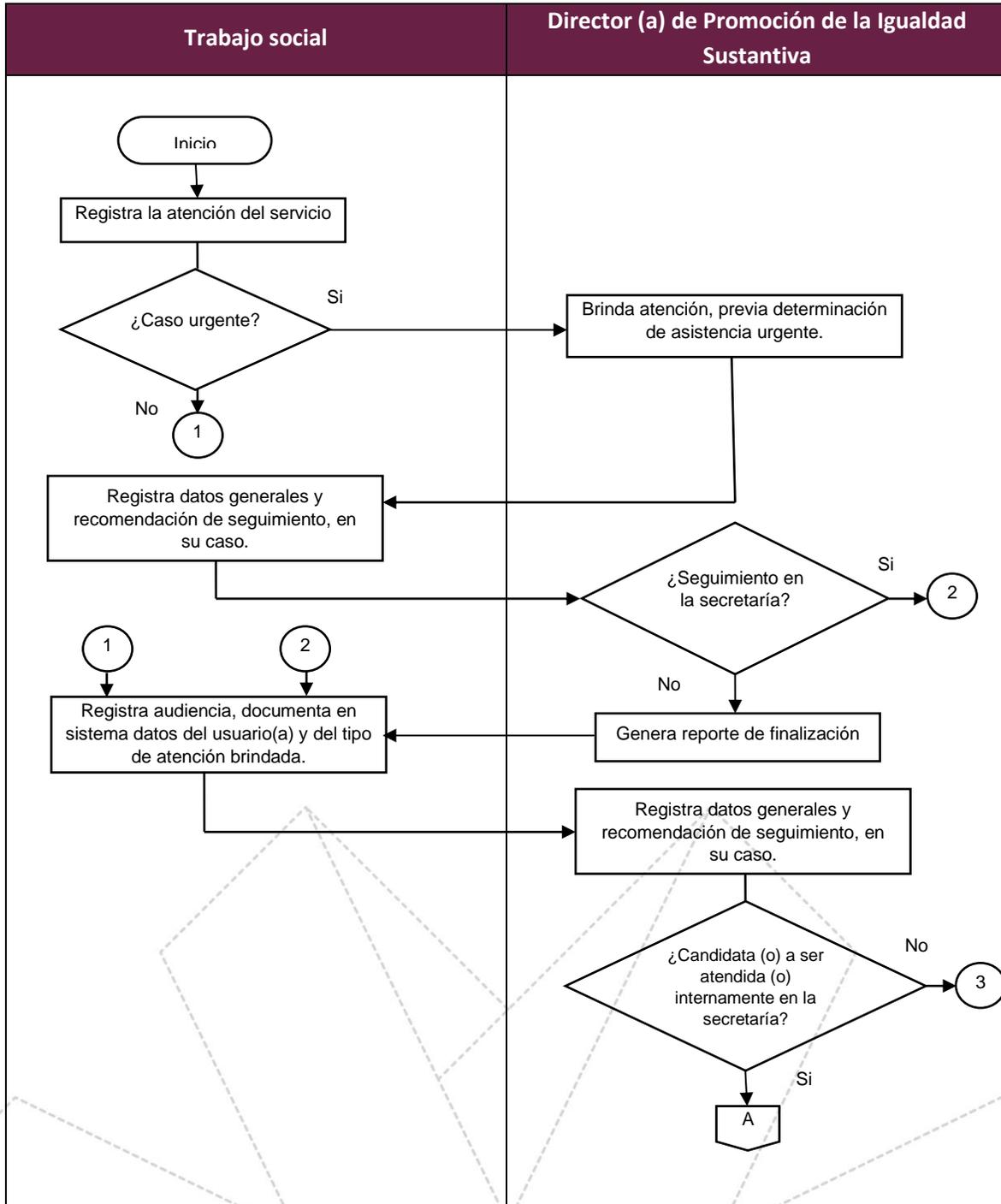
2. Descripción de Actividades

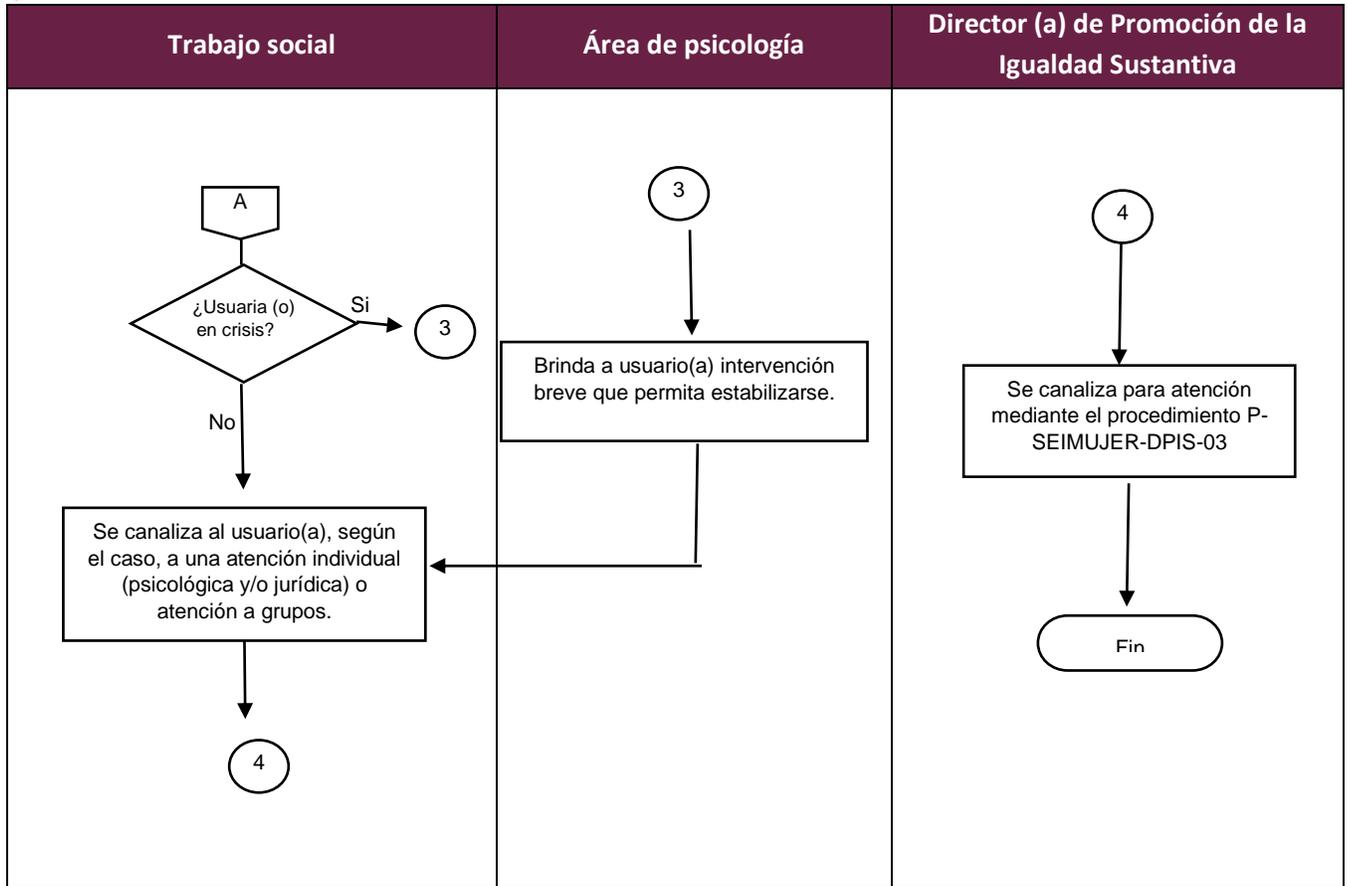
Nombre del Procedimiento:	Recepción de usuarias y usuarios
Código del Procedimiento:	P-SEIMUJER-DPIS-01
Unidad Responsable:	Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva

No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	Salida
1.	Registra la atención de servicio.	Auxiliar de ingresos	Libro de registro	Registro de servicio
2.	Determina si el caso es clasificado como urgente de acuerdo a políticas. Si. Continúa con la actividad 3. No. Continúa en la actividad 7.	Trabajador (a) Social de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Solicitud de servicio	Caso determinado
3.	Cuando se determina que el usuario o usuaria requiere asistencia urgente, se procede con la salida inmediata.	Director (a) de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Caso determinado	Oficio de canalización externa
4.	Registra los datos generales del usuario o usuaria y del caso, sugiriendo si una vez que finalice su estancia en el sitio de atención y/o resguardo, requerirá seguimiento y atención interna en la Secretaría.	Trabajador (a) Social de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Oficio de canalización externa	Datos registrados
5.	Acuerda si se dará seguimiento del caso en la Secretaría. No. Continúa con la actividad 6. Si. Continúa con la actividad 7.	Director (a) de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Datos registrados	Acuerdo
6.	Realiza el reporte de finalización y cierre de la atención brindada.	Director (a) de Promoción	Acuerdo	Reporte de finalización

No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	Salida
		de la Igualdad Sustantiva		
7.	Registra audiencia, documenta en sistema datos del usuario(a) y del tipo de atención brindada.	Trabajador (a) Social de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Reporte de finalización	Registrados en sistema
8.	Determina si el usuario o usuaria es candidato (a) a ser atendido (a) internamente en la Secretaría. Si. Continúa con la actividad 9. No. Procedimiento P-SEIMUJER-DPIS-03 "Atención mediante gestión y canalización externa" y termina procedimiento.	Director (a) de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Decisión	Registro de audiencia
9.	Establece si el usuario o usuaria se encuentra en crisis de acuerdo a la presencia/ausencia de características en definición. Si. Continúa con la actividad 10 No. Continúa con la actividad 11.	Trabajador (a) Social de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Situación de la usuaria	Situación de la usuaria
10.	Brinda al usuario o usuaria una intervención breve que permita estabilizarse.	Psicólogo (a) de la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Situación de la usuaria	Intervención
11.	De acuerdo a la información obtenida en el registro de audiencia o registro de audiencia en emergencias, se canaliza al usuario o usuaria a una atención individual (psicológica y/o jurídica) o atención a grupos.	Trabajador (a) Social de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Intervención	Registro de atención
	Fin del Procedimiento			

3. Flujograma





1. Generalidades

Nombre del Procedimiento:	Atención individual Psicológica y/o Jurídica
Código del Procedimiento:	P-SEIMUJER-DPIS-02
Unidad Responsable:	Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva

1.1 Objetivo del Procedimiento

Brindar un servicio de atención psicológica y/o jurídica individual, a todos los usuarios y usuarias que acudan a la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres, por ser objeto de algún tipo de violencia.

1.2 Políticas y Normas Generales del Procedimiento

1. El número de sesiones del acompañamiento terapéutico dependerán de las necesidades particulares del caso teniendo la facultad de extenderse hasta un máximo de 8 sesiones. Los casos fortuitos, podrán extenderse.
2. Una vez que son programadas las sesiones psicológicas, la usuaria deberá asistir en fecha y hora establecida; de lo contrario, el faltar a dos sesiones sin previo aviso se acreditará su baja.
3. La atención psicológica y jurídica no serán excluyentes; es decir, la usuaria podrá ser atendida en ambas áreas de forma paralela.
4. En el presente procedimiento particularmente será necesaria una atención que sobresalga por su sensibilidad y calidez humana.
5. Los profesionales al servicio de la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas, deberán acatarse al alcance y facultades de la misma. La no competencia del caso podrá detectarse y canalizarse en cualquier fase del procedimiento de atención, dando seguimiento al procedimiento Atención Mediante Gestión y Canalización al exterior.
6. La trabajadora Social que atienda este procedimiento, deberá tener la capacitación y conocimientos necesarios para detectar correctamente la necesidad de la persona que acuda a la Secretaría y por ende realizar una correcta canalización.
7. Por cuestiones de seguridad la usuaria o usuario que está inmersa (o) en una situación de violencia y que ante una denuncia se puede incrementar la violencia que sufre; es política de este procedimiento el que toda información que la usuaria o usuario proporciona será de carácter confidencial. La absoluta confidencialidad se guardará incluso ante personal interno de la Secretaría. Esta política será enfáticamente informada a la usuaria o usuario.

8. La confidencialidad se ha de mantener inclusive ante medios de comunicación; en caso de suscitarse la necesidad de dar respuesta a una pregunta de los medios, lo que se podrá decir: “si la usuaria o usuario acudió ante nuestro módulo de atención tenga por seguro que se le está atendiendo profesionalmente”, “nuestra política de confidencialidad no permite divulgar el nombre de la persona por seguridad ante el agresor que pudiera tomar represalias lamentables”.
9. El experto atenderá y dará seguimiento a la usuaria hasta finalizar su proceso y atención interna en la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas.
10. Durante la atención social individual, se evitará en lo posible la revictimización de la usuaria o usuario.
11. La psicóloga(o) y/o abogada(o) deberá mantenerse cuidadosa(o) de no influir desde su perspectiva personal en la toma de decisiones de la usuaria.
12. La información que se recabe de la usuaria deberá ser veraz y verificable; al respecto, se le informa enfáticamente a la usuaria que el falsear información ante una autoridad pública puede ser causa de graves sanciones

1.3 Alcance

Este procedimiento es aplicable a la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva.

1.4 Fundamento Legal

- Ley por una Vida Libre de Violencia para las Mujeres en el Estado de Michoacán de Ocampo.
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Michoacán de Ocampo.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Centralizada del Estado de Michoacán de Ocampo, artículo 214
- Manual de Organización de la Secretaría de la Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas, apartado IX, numeral 1.1.

2. Descripción de Actividades

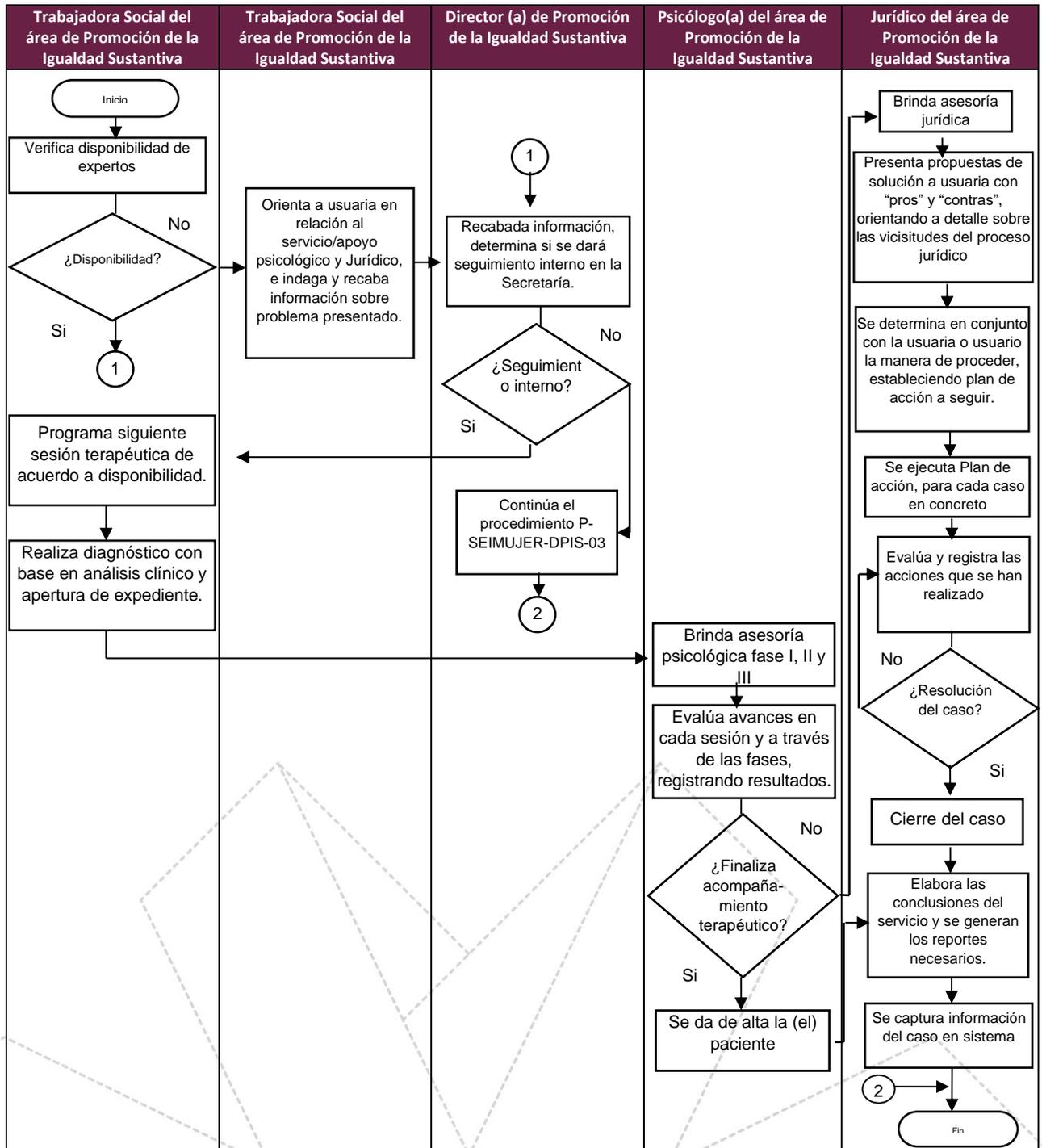
Nombre del Procedimiento:	Atención Individual Psicológica y/o Jurídica
Código del Procedimiento:	P-SEIMUJER-DPIS-02
Unidad Responsable:	Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva

No.	Descripción de Actividad	Puesto y Área	Insumo	Salida
1.	Ve la disponibilidad de personal profesional al momento de la canalización. Si: Continúa con la actividad 3 No: Continúa con la actividad 2	Trabajador (a) Social de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Programa de Trabajo	Oficio de Canalización.
2.	El Trabajador (a) Social atiende brevemente a la usuaria explicando la manera en la que la Secretaría brinda el servicio/apoyo psicológico; y apoyo Jurídico, además de indagar y recaba información precisa sobre el problema presentado.	Trabajador (a) Social de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Recabar datos formato de registro	Canaliza internamente
3.	Recabada la información en el primer encuentro, se determina si se dará seguimiento interno en la Secretaría. Los criterios de decisión son con base en el daño emocional causado por cualquier tipo de violencia o la competencia psiquiátrica del caso. SI. Atención interna. Continúa con la actividad 4. NO. Atención interna. Continúa con el procedimiento P-SEIMUJER-DPIS-03 "Atención mediante gestión y canalización al exterior".	Director (a) de la Promoción de la Igualdad Sustantiva	Información de registro	Canaliza internamente, o canaliza al exterior
4.	Programa siguiente sesión terapéutica de acuerdo a disponibilidad.	Psicólogo (a) de la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Datos para Historia clínica	Primera sesión

No.	Descripción de Actividad	Puesto y Área	Insumo	Salida
5.	Realiza un diagnóstico con base en el análisis clínico y apertura de expediente.	Psicólogo (a) de la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Historia Clínica	Diagnóstico
6.	Brinda asesoría psicológica fase I, II y III.	Psicólogo (a) de la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Formato de seguimiento psicológico.	Formato de seguimiento psicológico.
7.	Evalúan los avances durante cada sesión y así continúan a través de las fases, registrando los resultados.	Psicólogo (a) de la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Formato de seguimiento psicológico.	Registra resultados
8.	Determina si el acompañamiento terapéutico ha finalizado. Si: Continúa con la actividad 9. No: Continúa con la actividad 10.	Psicólogo (a) de la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Historia Clínica. Registro de fases de avance	Avances de la asesoría psicológica
9.	Da de alta a la o el paciente, una vez finalizado el acompañamiento terapéutico. Continúa en la actividad 17.	Psicólogo (a) de la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Resumen y cierre de la Historia Clínica	Alta del paciente
10.	Brinda asesoría jurídica	Jurídico de la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Formato de seguimiento jurídico.	Formato de seguimiento jurídico.
11.	Presentan propuestas de solución a la usuaria con sus "pros" y "contras" de cada una de éstas, orientando detalladamente sobre las vicisitudes del proceso jurídico.	Jurídico de la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Expediente de Seguimiento Jurídico.	Propuestas

No.	Descripción de Actividad	Puesto y Área	Insumo	Salida
12.	Se determina en conjunto con la usuaria la manera de proceder, estableciendo el plan de acción a seguir.	Jurídico de la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Expediente de Seguimiento Jurídico.	Plan de acción
13.	Se ejecuta Plan de acción. Para cada caso concreto.	Jurídico de la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Expediente de Seguimiento Jurídico.	Plan de acción
14.	Se evalúan y registran las acciones que se han realizado. En caso de requerirse, se ajustan las acciones de acuerdo al curso del caso.	Jurídico de la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Expediente de seguimiento jurídico.	Acciones
15.	Seguimiento hasta que la Sentencia o en su caso Resolución definitiva haya sido emitida. Si: Continúa con la actividad 16 No: Regresa a la actividad 14.	Jurídico de la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Acciones	Seguimiento
16.	Una vez que se haya emitido Resolución definitiva, se procede a cerrar caso.	Jurídico de la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Expediente de Seguimiento Jurídico.	Sentencia o resolución
17.	Elabora las conclusiones del servicio y se generan los reportes necesarios.	Jurídico de la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Expediente de Seguimiento Jurídico	Reporte
18.	La información del caso es capturada en sistema. Fin del Procedimiento	Jurídico de la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Registro virtual.	Información capturada

3. Flujoograma



1. Generalidades

Nombre del Procedimiento:	Atención Mediante Gestión y Canalización al Exterior
Código del Procedimiento:	P-SEIMUJER-DPIS-03
Unidad Responsable:	Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva

1.1 Objetivo del Procedimiento

Apoyar mediante gestión al exterior, a la resolución de problemáticas o apoyos específicos solicitados a la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas; los cuales no son de su competencia o no pueden ser resueltos con los recursos internos con los que cuenta la Secretaría.

Las canalizaciones que realiza la SEIMUJER a otras instituciones son debido a que las atenciones que éstas brindan no competen a la SEIMUJER dada su naturaleza. Por ejemplo, atención médica y psiquiátrica, denuncias, apoyo de medicamentos, apoyo de despensas, etcétera.

1.2 Políticas y Normas Generales del Procedimiento

1. Se contará con un listado de dependencias con las que la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas ha gestionado previamente el trabajo en conjunto y acordado con algún tipo de servicio y/o apoyo a las personas víctimas de violencia. Dicho listado deberá ser constantemente actualizado y ampliar posibilidades de ayuda a las mujeres.
2. Se deberá agotar todas las posibilidades de gestión y canalización al exterior, antes de dar una negativa de apoyo a la usuaria.
3. La Autorización para su canalización al exterior, fungirá además como medio informativo a las personas competentes en el tema.
4. De acuerdo a la detección de oportunidades y necesidades, la Secretaría de la Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas gestiona previamente con dependencias públicas y privadas, instituciones y empresas; a fin de contar con el apoyo de algún recurso tangible o intangible que pudiera ser requerido por ciudadanas y ciudadanos que acuden a la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas y que soportarán el acceso a una vida libre de violencia.
5. Toda usuaria o usuario que sea atendida (o) mediante el presente procedimiento, deberá estar enterada (o) de la canalización ya que su solicitud/problema está fuera de la competencia de la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas; sin embargo, con la finalidad de apoyarla (o), habrá gran posibilidad de ayudarla(o) con su

problema/solicitud en otra dependencia. De la misma manera se le informa en caso de que no se haya logrado el apoyo de alguna dependencia.

6. El procedimiento puede dar inicio en cualquier fase o paso de los demás procedimientos; siempre y cuando se detecte la no competencia de la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas.
7. La responsabilidad del presente procedimiento, recae sobre el experto que ha estado atendiendo a la usuaria o usuario que detecta la no competencia en el caso de la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas; es decir, la Trabajadora Social (cuando es detectado desde módulo), la psicóloga (se detecta la no competencia en el caso por parte la Secretaría) y/o la abogada(o) (el caso no está dentro de los temas de seguimiento interno).

1.3 Alcance

Este procedimiento es aplicable a la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva.

1.4 Fundamento Legal

- Ley por una Vida Libre de Violencia para las Mujeres en el Estado de Michoacán de Ocampo.
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Michoacán de Ocampo.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Centralizada del Estado de Michoacán de Ocampo, artículo 214
- Manual de Organización de la Secretaría de la Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas, apartado IX, numeral 1.1

2. Descripción de Actividades

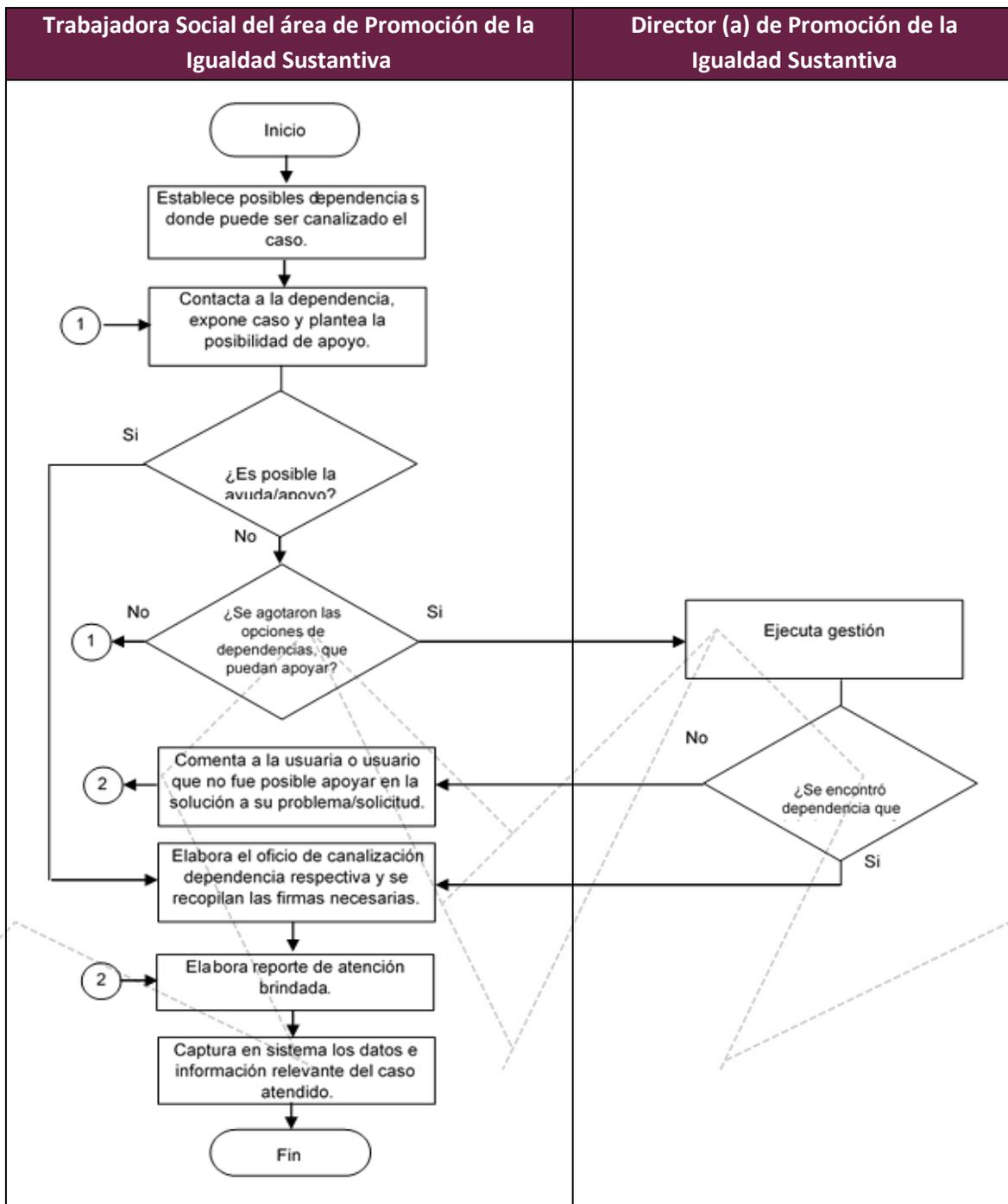
Nombre del Procedimiento:	Atención Mediante Gestión y Canalización al Exterior
Código del Procedimiento:	P-SEIMUJER-DPIS-03
Unidad Responsable:	Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva

No.	Descripción de Actividades	Puesto y Área	Insumo	Salida
1.	Establece las posibles dependencias donde puede ser canalizado el caso al exterior.	Trabajadora Social del área de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Base de datos.	Listado de dependencias con competencia en caso.

2.	Contacta directamente a la dependencia exponiendo el caso y cuestionando la posibilidad de apoyo.	Trabajadora Social del área de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Listado de dependencias con competencia en caso.	Contacto con dependencia
3.	¿La dependencia accedió con la ayuda/apoyo? Si: Continúa con la actividad 8. No: Continúa con la actividad 4.	Trabajadora Social del área de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Contacto con dependencia	Decisión.
4.	¿Se determina si se han agotado las opciones de dependencias que puedan apoyar en el problema? Si: Continúa con la actividad 5 No: Regresa a la actividad 2.	Trabajadora Social del área de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Decisión.	Decisión.
5.	Ejecuta la gestión superior.	Director (a) de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Decisión.	Agotar toda posibilidad de apoyo.
6.	¿Se encontró dependencia que apoyará en el problema/solicitud de la usuaria o usuario? Si: Continúa con paso 8. No: Procede a paso 7.	Director (a) de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Apoyo	Decisión.
7.	Comenta a la usuaria o usuario que no fue posible apoyar en la solución a su problema/solicitud. Es importante hacerle mención que se agotó toda posibilidad. Continúa la actividad 9.	Trabajadora Social del área de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Decisión.	Informar al usuario o usuaria
8.	Elabora el oficio de canalización dependencia respectiva y se recopilan las firmas necesarias.	Trabajadora Social del área de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Oficio de canalización externa.	Autorización y Oficio de Canalización.
9.	Elabora el reporte de la atención y canalización brindada.	Trabajadora Social del área de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Reporte.	Información plasmada en papel.

10.	Captura en sistema los datos e información relevante del caso atendido. Fin del Procedimiento	Trabajadora Social del área de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Registro virtual.	Registro en sistema.
-----	---	--	-------------------	----------------------

3. Flujograma



1. Generalidades

Nombre del Procedimiento:	Calendarización de visitas en Unidades Móviles
Código del Procedimiento:	P-SEIMUJER-DPIS-04
Unidad Responsable:	Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva

1.1 Objetivo del Procedimiento

Planificar las visitas a los municipios, de tal forma que se faciliten las actividades y acciones necesarias al interior/exterior en tiempo y forma.

1.2 Políticas y Normas Generales del Procedimiento

1. La Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas contará con un listado de temas a tratar durante las visitas en Unidades Móviles; sin embargo, todo taller/ponencia deberá exponer los temas “Violencia contra las Mujeres” y “Derechos Humanos” desde un plano de igualdad y bajo un enfoque de género.
2. En todo momento el personal de la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas que lleve a cabo el contacto con la persona enlace, hará hincapié en el compromiso que están adquiriendo ambas partes al realizar una visita y fijar una fecha. Además, deberá cerciorarse que la persona enlace entienda el propósito y metodología empleada en las unidades móviles.
3. Una vez que se cuente con los programas a desarrollar durante el año; se llevarán a cabo las programaciones de municipios a visitar de forma mensual.
4. Las planeaciones se realizan mediante una determinación prioritaria de Instancias a visitar de acuerdo a un análisis estratégico donde se considera la región y las solicitudes directas de los municipios. Las personas que deberán estar involucradas en todo momento durante la toma de decisión, (con base en el análisis estratégico) y programación de visitas son la Titular de la Secretaría de Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas, el Director (a) de Promoción de la Igualdad Sustantiva y los encargados de las áreas que se involucren de acuerdo al programa.
5. Cada programa tendrá sus reglas de operación y se deberá dar cumplimiento a los requisitos específicos de lo convenido entre las partes.

1.3 Alcance

Este procedimiento es aplicable a la Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva

1.4 Fundamento Legal

- Ley por una Vida Libre de Violencia para las Mujeres en el Estado de Michoacán de Ocampo.
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Michoacán de Ocampo.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Centralizada del Estado de Michoacán de Ocampo, artículo 214
- Manual de Organización de la Secretaría de la Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas, apartado IX, numeral 1.1

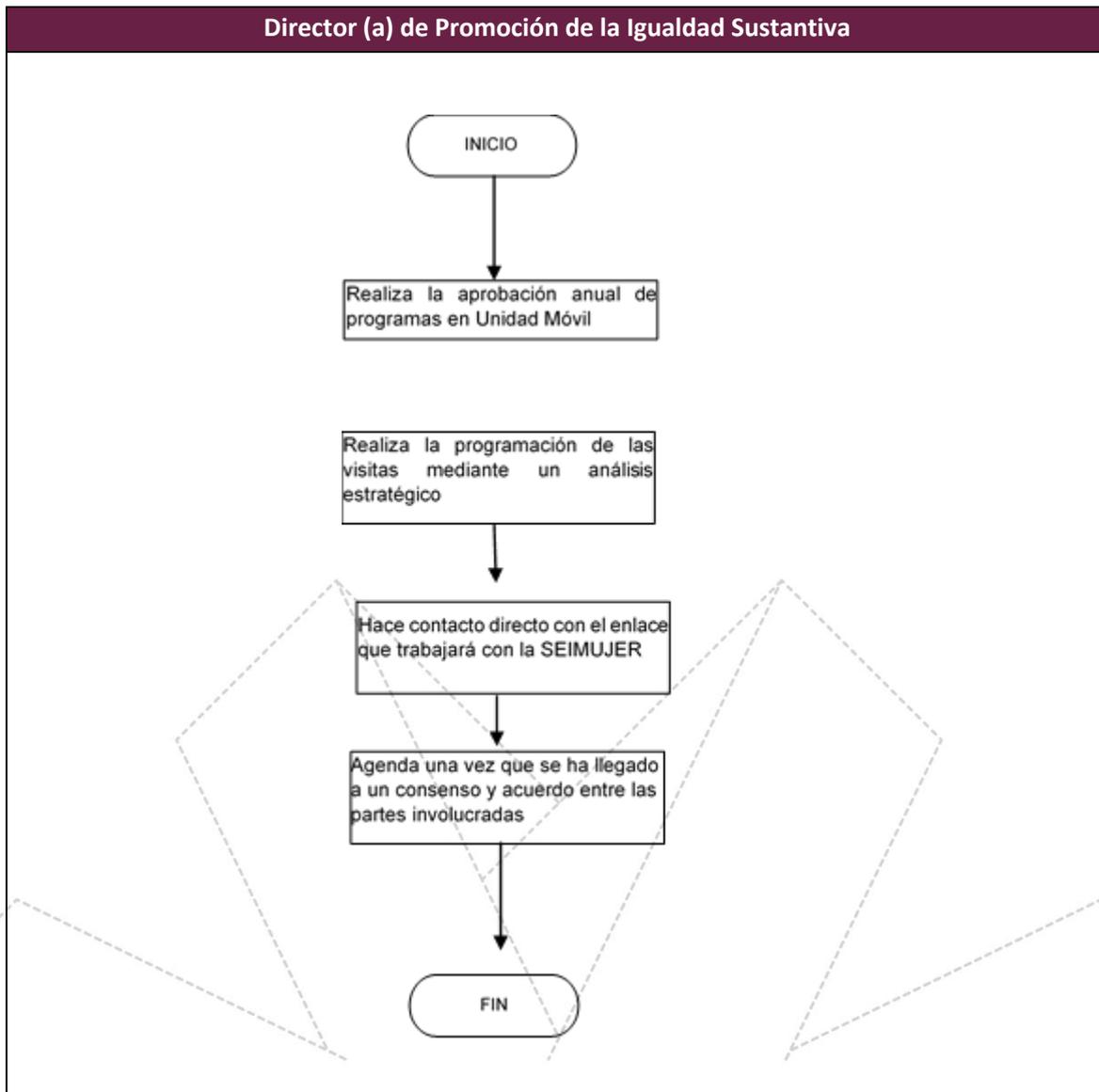
2. Descripción de Actividades

Nombre del Procedimiento:	Calendarización de visitas en Unidades Móviles
Código del Procedimiento:	P-SEIMUJER-DPIS-04
Unidad Responsable:	Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva

No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	Salida
1.	Realiza aprobación anual de programas en Unidad Móvil.	Director (a) de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Aprobación	Programas aprobados.
2.	Realiza la programación de las visitas mediante un análisis estratégico priorizando las solicitudes de los municipios y la segmentación regional.	Director (a) de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Reportes. Solicitudes.	Programación de visitas mensuales.
3.	Hace contacto directo con la persona enlace quien trabajará en conjunto con la Secretaría. El enlace puede realizarse en más de una ocasión ya que se busca como objetivos determinar los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Día y hora de visita. • Tema(s) a tratar. • Explicación del objetivo, rol y metodología de la Secretaría durante los talleres/ponencias. 	Director (a) de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Formato de Visita en Unidades Móviles. Mensual.	Información básica para preparación.

	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo objetivo. • Tamaño de grupo. 			
4.	<p>Agenda una vez que se ha llegado a un consenso y acuerdo entre las partes involucradas.</p> <p>Fin del Procedimiento</p>	<p>Director (a) de Promoción de la Igualdad Sustantiva</p>	<p>Formato de Visita en Unidades Móviles. Mensual.</p>	<p>Visita en agenda.</p>

3. Flujograma



1. Generalidades

Nombre del Procedimiento:	Orientación Psicológica y Jurídica en Unidades Móviles
Código del Procedimiento:	P-SEIMUJER-DPIS-05
Unidad Responsable:	Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva

1.1 Objetivo del Procedimiento:

Brindar atención, asesoramiento y capacitación a los usuarios y usuarias que, por cuestiones de distancias, no pueden acceder a los servicios de la Secretaría Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas; sin embargo, a través de las Unidades Móviles se les brinda soporte a las instancias municipales mediante ponencias grupales con fines específicos en función de una necesidad detectada

1.2 Políticas y Normas Generales del Procedimiento

1. La atención individual se llevará a cabo en una sola sesión; en caso de detectar que la usuaria requiere llevar un seguimiento, ésta deberá ser canalizada con la psicóloga de la instancia municipal de la mujer o al departamento jurídico o cualquier otra instancia que se requiera.
2. Tanto el personal de la Unidad Móvil como la persona enlace, deberán estar en continua comunicación y coordinación hasta el día del evento; a fin de recordar y confirmar la visita; además de afinar cualquier detalle que surja.

1.3 Alcance

Este procedimiento es aplicable a la Dirección de Promoción de Igualdad Sustantiva.

1.4 Fundamento Legal

- Ley por una Vida Libre de Violencia para las Mujeres en el Estado de Michoacán de Ocampo.
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Michoacán de Ocampo.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Centralizada del Estado de Michoacán de Ocampo, artículo 214
- Manual de Organización de la Secretaría de la Igualdad Sustantiva y Desarrollo de las Mujeres Michoacanas, apartado IX, numeral 1.1

2. Descripción de Actividades

Nombre del Procedimiento:	Orientación psicológica y jurídica en Unidades Móviles
Código del Procedimiento:	P-SEIMUJER-DPIS-05
Unidad Responsable:	Dirección de Promoción de la Igualdad Sustantiva

No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	Salida
1.	Calendariza la visita a municipios	Director (a) de Promoción de la Igualdad Sustantiva	Formato de visitas en Unidades Móviles.	Fecha y lugar a visitar.
2.	Gestiona y tramita los recursos administrativos/internos y los preparativos en el municipio a visitar.	Auxiliar administrativo	Documentos internos.	Recursos y preparativos
3.	Ejecuta el programa de acuerdo a lo establecido y planeado.	Personal que integra la unidad móvil	Registro de asistencia.	Acciones.
4.	¿Se requiere de atención personalizada? Si: Atiende casos de forma puntual y personalizada y termina procedimiento. No: Continúa en la actividad 5	Personal que integra la unidad móvil	Registro de usuarias atendidas en la unidad móvil.	Atención personalizada.
5.	¿La usuaria o usuario requiere seguimiento? Si: Canalizada(o) y termina procedimiento. No: Continúa en la actividad 6	Personal que integra la unidad móvil	Atención personalizada.	Seguimiento
6.	Genera reporte de la información recabada y servicio brindado durante la visita.	Personal que integra la unidad móvil	Reporte.	Información.
7.	Captura en el sistema los datos e información relevante del caso atendido. Fin del Procedimiento	Personal que integra la unidad móvil	Registro virtual.	Registro en sistema.

3. Flujoograma

