



**CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES
DEL ESTADO DE YUCATÁN**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS
DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS
MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN**

Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Yucatán

Impreso: 2014

Modelo adaptado del Protocolo para la atención de usuarias y víctimas de los Centros de Justicia para las Mujeres en México. INACIPE.

Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, Instituto Nacional de Ciencias Forenses. Primera edición Electrónica 2013. ISBN 978-607-7882-63-3.



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

ANTECEDENTES

Con la promulgación en el Diario Oficial de la Federación en el año 2007 de la “La Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de Violencia”, que establece la coordinación entre la Federación y las entidades federativas, para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, así como los principios y modalidades para garantizar su acceso a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad y de no discriminación, se garantizó a todas las mujeres del país el cumplimiento de su derecho a la justicia.

La Convención interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención de Belém do Pará”, así como el Protocolo para Prevenir y Sancionar la Trata de Personas, Especialmente Mujeres y Niños, de la ONU, establecen los ejes rectores que deben adoptar los Estados Parte dentro de sus políticas públicas, legislaciones y planes de gobierno, así como las acciones afirmativas a desarrollar para que se institucionalice la perspectiva de género.

El Centro de Justicia para las mujeres en el Estado de Yucatán, se crea como respuesta a la falta de acceso a la justicia que enfrentan muchas de las mujeres víctimas de violencia, con el fin de atender de manera integral, calidez y calidad a las mujeres víctimas de violencia.



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

INTRODUCCIÓN

Como parte de las acciones que se han venido realizando en materia de perspectiva de género, por parte del Gobierno Estatal se crea el Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Yucatán, como un órgano desconcentrado de la Fiscalía General del Estado.

El Centro de Justicia para las Mujeres a decidido mejorar la eficiencia y la calidad de las atenciones con el fin de responder en mejor forma al mandato institucional de dar efectivo servicio a la usuaria.

Este Manual de Procedimientos tiene el propósito de desarrollar y fortalecer los enfoques y destrezas para la realización de la intervención especializada de las usuarias víctimas de violencia, mediante la entrega de herramientas concretas a dichos profesionales.

El Manual forma parte del Centro de Justicia para las Mujeres como herramienta para contar con profesionales capaces de aplicar con propiedad los fundamentos y principios de atención a víctimas, y con pleno conocimiento de las normativas legales que sustentan la actuación de los servidores públicos y de los procedimientos y técnicas asociadas a la atención de calidad y trato digno de las usuarias que acuden al Centro de Justicia para las Mujeres del Estado.

El Manual en cuestión es una herramienta útil que permitirá al personal del Centro de Justicia para Mujeres del Estado de Yucatán, desempeñar y precisar las funciones de cada área, establecer responsabilidades, evitar duplicidad de funciones, detectar omisiones, contar con un medio de información y orientación a las y los usuarios y, en general, mejorar la productividad y calidad del mismo.



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

Teniendo en cuenta lo anterior, se ha preparado el presente Manual de Procedimientos para la Atención de las Usuarias y Víctimas del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Yucatán, en el cual se definen las funciones de los servidores públicos que laboraran en el Centro.



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

PROCEDIMIENTO

1.A. ATENCIÓN *IN SITU* DE LA USUARIA EN DOMICILIO

I. Objetivo

Acercar a las mujeres víctimas de violencia que no acudan al CJM los servicios que la institución ofrece para lograr la restitución de sus derechos.

II. Políticas de operación

- 1) La atención domiciliaria se realizará si la usuaria:
 - Tiene alguna discapacidad;
 - Es una adulta mayor;
 - Sufre de alguna enfermedad física o mental que no le permita trasladarse al CJM;
 - Se encuentra sumamente lesionada a causa de la violencia ejercida contra ella;
 - Cualquier otra razón que la Directora del CJM considere suficiente para proporcionar a la usuaria la atención en su domicilio.
- 2) La atención *in situ* será integral y de la misma calidad que la que se ofrece presencialmente en las instalaciones del CJM.
- 3) Las intervenciones deben ofrecer un ambiente de seguridad y confianza a la usuaria teniendo en cuenta sus necesidades.
- 4) La duración de la intervención *in situ* será desde la determinación del tratamiento hasta el término del mismo y dependerá de las necesidades de la usuaria.
- 5) La actuación de los y las especialistas deberá ser profesional, ética y diligente.
- 6) El o la especialista habrá de asegurarse que la usuaria comprende la información que se le está proporcionando.
- 7) Toda intervención de las y los operadores del CJM deberá promover la denuncia del hecho delictivo.



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

- 8) Todas las declaraciones que se obtengan de la usuaria en su domicilio serán realizadas en presencia de una abogada.
- 9) Las intervenciones en el domicilio de la usuaria incluirán la elaboración de un plan de seguridad que ella ha de aprobar y su consecuente seguimiento.

III. Descripción de actividades

a) La Directora del CJM

1. Recibe un caso de atención *in situ* en domicilio.
2. En el domicilio la Directora determina el tipo de ayuda que requerirá la usuaria.
3. Asigna el equipo multidisciplinario que va a atender a la usuaria (perito, fotógrafa, psicóloga, trabajadora social, Ministerio Público).

b) Psicóloga

4. Llega al domicilio.
5. Explica a la usuaria qué es el CJM y los servicios que ofrece.
6. Evalúa la situación.

Usaria se encuentra en crisis

7. Proporciona intervención y la estabiliza.

Fin del procedimiento

8. Realiza el Procedimiento de Entrevista Inicial *in situ*.
9. Realiza la medición del riesgo.
10. Propone plan de seguridad a la usuaria.
11. Explica el tipo de tratamiento que necesita la usuaria (personalización de la ruta de acompañamiento).

La usuaria acepta el procedimiento

12. La psicóloga proporciona el tratamiento.

Fin del procedimiento



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

c) La Trabajadora social

13. Llega al domicilio de la usuaria.
14. Explica a la usuaria el procedimiento de atención y sus funciones.

La usuaria acepta o no la atención

15. La trabajadora social realiza una entrevista general para conocer la situación de la usuaria.
16. Proporciona los apoyos requeridos por la usuaria.

Fin del procedimiento

d) Perito

17. Llega al domicilio de la usuaria.
18. Explica a la usuaria las diligencias que se realizarán.
19. Solicita la autorización de la usuaria.

La usuaria acepta o no las diligencias

20. El perito realiza las diligencias pertinentes al caso, como toma de muestras.
21. Recaba las evidencias mediante protocolos criminalísticos establecidos.
22. Entrega muestras y evidencia al CJM.

Fin del procedimiento

e) Fotógrafa

23. Llega al domicilio de la usuaria.
24. Explica a la usuaria el procedimiento.
25. Solicita la autorización de la usuaria.
26. Realiza diligencias.
27. Entrega resultados al CJM.

Fin del procedimiento

f) Ministerio Público y Asesora Jurídica

28. Llegan al domicilio de la usuaria.



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

29. Explica a la usuaria el procedimiento para iniciar una denuncia penal y otros aspectos legales importantes para su caso.
30. Preguntar a la usuaria si quiere denunciar.

Acepta o no denunciar

31. El Ministerio Público toma la declaración de la usuaria en presencia del Asesor Jurídico.
32. Levanta la denuncia.

Fin del procedimiento

1.B. ATENCIÓN *IN SITU* DE LA USUARIA HOSPITALIZA

I. Objetivo

Acercar a las mujeres víctimas de violencia que se encuentren hospitalizadas los servicios que el CJM ofrece para lograr la restitución de sus derechos.

II. Políticas de operación

- 1) La atención que proporcione el CJM a las mujeres hospitalizadas será integral y de la misma calidad que la que se ofrece presencialmente en las instalaciones del CJM.
- 2) Las intervenciones deben ofrecer un ambiente de seguridad y confianza a la usuaria tomando en cuenta sus necesidades y su vulnerabilidad.
- 3) La duración de la intervención in situ será desde la determinación del tratamiento hasta el término del mismo y dependerá de las necesidades de la usuaria. Sin embargo, cuando la usuaria haya recobrado su salud, se le invitará a que acuda al CJM para que reciba la atención de manera presencial en las instalaciones del mismo.
- 4) La actuación de las y los especialistas deberá ser profesional, ética y diligente.
- 5) El o la especialista habrá de asegurarse que la usuaria comprende la información que se le está suministrando.



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

- 6) Toda intervención de las y los operadores del CJM deberá promover la denuncia del hecho delictivo.
- 7) El o la especialista en todo momento deberá comprender que la usuaria se encuentra en recuperación.
- 8) En la atención in situ en el hospital, se garantizará la presencia del Ministerio Público adscrito al CJM.
- 9) Se vigilará el cabal cumplimiento de la NOM 046 SSA2-2005 sobre Violencia Familiar, Sexual y Contra las Mujeres. Criterios para la Prevención y Atención.
- 10) Si la mujer se encuentra muy grave, el Ministerio Público, siempre que el delito sea de oficio, iniciará la averiguación previa a través de la realización de otras diligencias. Cuando la usuaria se encuentre recuperada, el Ministerio Público tomará su declaración en presencia de una abogada de su confianza o de una abogada asesora proporcionada por el CJM.
- 11) El Ministerio Público que acuda al hospital siempre solicitará apoyo del equipo multidisciplinario del CJM.
- 12) Las intervenciones en el hospital en el que se encuentre la usuaria incluirán la elaboración de un plan de seguridad que ella ha de aprobar y su consecuente seguimiento.

III. Descripción de actividades

a) La Directora del CJM

1. Recibe un caso de atención in situ en hospital.
2. Determina el tipo de ayuda que requerirá la usuaria.
3. Asigna el equipo multidisciplinario que va a atender a la usuaria (Ministerio Público, psicóloga, trabajadora social, perito, fotógrafa).
4. Envía al Ministerio Público y a la Asesora Jurídica adscritas al CJM al hospital (en cumplimiento de la NOM 046).

b) Ministerio Público y Asesora Jurídica

5. Llegan al hospital.



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

6. Explican a la usuaria el procedimiento para iniciar una denuncia penal y los aspectos legales importantes sobre su caso.
7. Preguntan a la usuaria si quiere denunciar.

La usuaria acepta o no denunciar

8. El MP toma la declaración de la usuaria en presencia de la abogada asesora.
9. Levanta la denuncia.

Fin del procedimiento

c) Psicóloga

10. Llega al hospital.
11. Explica a la usuaria qué es el CJM y los servicios que ofrece.
12. Evalúa la situación.

Usuaría se encuentra en crisis:

13. Proporciona intervención y la estabiliza.

Fin del procedimiento

14. Realiza el procedimiento de Entrevista Inicial in situ.
15. Realiza la medición del riesgo.
16. Propone plan de seguridad a la usuaria.
17. Explica el tipo de tratamiento que necesita la usuaria (personalización de la ruta de acompañamiento).

La usuaria acepta procedimiento

18. Proporciona el tratamiento.

Fin del procedimiento

d) Trabajadora social

19. Llega al hospital.
20. Explica a la usuaria el procedimiento de atención.

La usuaria acepta o no la atención



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

21. Realiza una entrevista general para conocer la situación de la usuaria y valorar el nivel de riesgo.

Fin del procedimiento

e) Perito

22. Llega al hospital.
23. Explica a la usuaria las diligencias que se realizarán.
24. Solicita la autorización de la usuaria.

La usuaria acepta o no las diligencias

25. Realiza las diligencias pertinentes al caso, como toma de muestras.
26. Recaba las evidencias mediante los protocolos criminalísticos establecidos.
27. Entrega muestras y evidencia al CJM.

Fin del procedimiento

f) Fotógrafa

28. Llega al hospital.
29. Explica a la usuaria el procedimiento.
30. Solicita autorización de la usuaria.
31. Realiza diligencias.
32. Entrega resultados al CJM.

Fin del procedimiento

1.C. SEGUIMIENTO DE CASOS ATENDIDOS *IN SITU*

I. Objetivo

Proporcionar seguimiento a los casos atendidos in situ en domicilio o en el hospital para asegurar que los servicios ofrecidos por el CJM hayan concluido de manera satisfactoria.



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

II. Políticas de operación

- 1) La atención in situ incluirá diferentes servicios relacionados con los procesos de atención médica, psicológica, jurídica y de trabajo social. Por lo tanto, la intervención in situ requerirá de acciones de coordinación, como reuniones de evaluación multidisciplinarias para registrar y evaluar los avances de las intervenciones.
- 2) En el proceso de atención in situ pueden participar agentes externos. Por lo tanto, se le dará seguimiento a las canalizaciones realizadas a otras instituciones y organizaciones de la sociedad civil (OSC).
- 3) La duración de las intervenciones in situ, con excepción de la jurídica, será de máximo tres meses.
- 4) Las reuniones de seguimiento se realizarán cada semana.

III. Descripción de actividades

La Coordinación de CJM.

1. Convoca a los especialistas que atendieron el caso.
2. Especialistas (Perito, fotógrafa, psicóloga, trabajadora social o Ministerio Público) asisten a la reunión y rinden los resultados del caso.
3. La coordinación revisa los resultados de las intervenciones.
4. Los especialistas evalúan los resultados.

Replantean las acciones para brindar atención adecuada

5. Continúan dando la atención in situ.
6. Terminan de proporcionar la atención.

Fin del procedimiento



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

2.A. INFORMACIÓN Y DETECCIÓN DE VIOLENCIA

I. Objetivo

Proporcionar información sobre los servicios que ofrece el CJM respecto a las actividades que se realizan en él, y, en su caso detectar cualquier tipo de violencia contra la usuaria y canalizar a mujeres en crisis.

II. Políticas de operación

- 1) La información difundida siempre será clara, precisa, concreta y completa.
- 2) Las trabajadoras sociales brindarán esta información y contarán con capacitación en materia de perspectiva de género, de violencia contra las mujeres y en derechos humanos.
- 3) La información hablará acerca de los servicios y actividades que se ofrecen en el CJM y sobre temas de violencia de género y derechos humanos de las mujeres, con el objetivo de proporcionar elementos para prevenir la problemática de la violencia.
- 4) La información podrá ser verbal o escrita y estará dirigida a la comunidad en general para que participe en talleres, conferencias, cursos, cine-debate, entre otras actividades.

III. Descripción de actividades

Usuaría

1. Llega al módulo de información ubicado en la recepción del CJM y solicita información.

Trabajadora social detecta si la usuaria se encuentra en crisis

2. Le da acceso al CJM y lleva a la usuaria a la sala de bienvenida.
3. La usuaria permanece unos minutos sola para ser estabilizada.
4. La directora del CJM revisa el caso.
5. Asigna a la psicóloga que hará la contención.
6. La psicóloga pasa a la sala de bienvenida por la usuaria y la lleva a la sala de entrevista.
7. Realiza la contención psicológica.



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

Fin del procedimiento

8. En el módulo de información la trabajadora social proporciona información.
9. Detecta si existe violencia.

Revisa si el CJM es competente para atender el caso

10. Ofrece los servicios del Centro.
11. La trabajadora social inicia el traslado al albergue u otras instituciones del Estado y/u OSC.

Fin de procedimiento

La usuaria decide entrar al CJM

12. La trabajadora social explica el siguiente paso del procedimiento.
13. Pasa a la usuaria al procedimiento de ingreso

Fin del procedimiento

14. La usuaria no entra

Fin del procedimiento

2.B. COORDINACIÓN DE TRASLADO A OTRAS INSTITUCIONES Y/O OSC

I. Objetivo

Trasladar a la usuaria que en razón de su caso no pueda ingresar al CJM y necesite ser atendida en otra institución y/u organización de la sociedad civil para asegurar su adecuada atención.

II. Políticas de operación

- 1) Todo traslado será realizado con intervención de la trabajadora social.
- 2) El traslado siempre conlleva un puntual seguimiento.
- 3) El traslado se hará con el acompañamiento correspondiente.
- 4) Siempre se establecerá un contacto institucional identificado que permita conocer el desarrollo de la atención recibida por la usuaria, en la institución donde haya sido canalizada.
- 5) Se elaborará un informe sobre el traslado realizado.



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

III. Descripción de actividades

1. En el módulo de información la trabajadora social identifica los casos en que el CJM no es competente para atender a la usuaria.
2. Determina a que institución y/u OSC debe ser trasladada la usuaria.
3. Consensa con la usuaria si quiere ser trasladada a la institución propuesta

La usuario otorga o no su consentimiento

4. En el módulo de información la trabajadora social obtiene los datos de la persona que atenderá a la usuaria en la institución correspondiente.
5. Registrará y proporcionará los datos del lugar en el que se atenderá a la usuaria
6. Le pedirá a la usuaria un número de contacto para dar seguimiento a su caso
7. Coordinará el acompañamiento que se dará a la usuaria
8. Acompaña a la usuaria al lugar al que fue canalizada
9. Da seguimiento al caso
10. Rinde un informe sobre el traslado

Fin del procedimiento

2.C. INGRESO Y APERTURA DE EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO

I. Objetivo

La Trabajadora Social ingresa y registra a las usuarias al CJM para proceder con la apertura de su expediente electrónico.

II. Políticas de operación

- 1) El personal que realice el procedimiento de ingreso será personal con control de confianza para acceder a las bases de datos del C-4 y Plataforma México y a las bases estatales de información para verificar si hay información sobre el caso de la usuaria.



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

- 2) El personal con control de confianza deberá manejar con reserva y confidencialidad la información y datos personales tanto de la usuaria como de su agresor.
- 3) Para evitar la doble victimización, solamente se le preguntarán a la usuaria tres datos: su nombre, edad y nombre del agresor.
- 4) El personal que realice este procedimiento también verificará los antecedentes del agresor para comenzar con el proceso de medición del riesgo.

III. Descripción de actividades

En la sala de recepción la Trabajadora Social, con control de confianza

1. Recibe a la usuaria.
2. Lleva a la usuaria a la sala de recepción.
3. Pregunta datos fundamentales como: nombre, edad y nombre del agresor.
4. Obtiene los datos tanto de la usuaria como de su agresor (en caso de que existan)

Requiere ayuda

5. Solicita apoyo a las corporaciones pertinentes
6. Abre el expediente electrónico
7. Elabora un diagnóstico preliminar del riesgo de la usuaria
8. Explica a la usuaria la siguiente etapa del procedimiento

Fin del procedimiento

La Directora del CJM

9. Confirma el nivel de riesgo diagnosticado o lo reclasifica
10. Elabora la ruta de acompañamiento preliminar que debe continuar la usuaria
11. Determina quién será la Psicóloga que realizará el proceso de entrevista inicial

Fin del procedimiento



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

2.D. BIENVENIDA

I. Objetivo

La Trabajadora Social proporcionar a las usuarias unos momentos a solas para que aprecien que el CJM les ofrece un trato distinto, se sientan seguras, tranquilas y comiencen a construir su autonomía.

II. Políticas de operación

- 1) El proceso se desarrollará en la sala de estancia, que contará, con instalaciones cómodas.
- 2) La trabajadora social explicará los servicios y funcionamiento de la sala.
- 3) Siempre se propiciarán las condiciones y la confianza para que la usuaria tenga acceso a los servicios del lugar.
- 4) Durante todo el proceso de bienvenida, la usuaria tendrá visibilidad hacia el Área Lúdica para poder estar al pendiente de sus hijos e hijas.
- 5) Se le dejará sola durante al menos 15 minutos para que se familiarice con el entorno y se sienta segura y tranquila.
- 6) La usuaria accederá libremente a las instalaciones.

III. Descripción de actividades

En la sala de recepción la Trabajadora Social con control de confianza

1. Traslada a la usuaria y a sus hijos e hijas a la sala de estancia.

En la sala de estancia la trabajadora social

2. Recibe a la usuaria y le explica el funcionamiento del lugar
3. Explica el siguiente paso del procedimiento (el proceso de entrevista inicial con la Psicóloga)
4. Permite que la usuaria permanezca al menos 15 minutos

La usuaria

5. Hace uso de las instalaciones

La Psicóloga asignada



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

6. Va por la usuaria y la lleva a la Sala de Entrevista

Fin del procedimiento

2.E. MEDICIÓN DE RIESGO

I. Objetivo

El Psicólogo evalúa a través de un instrumento especial, y de otras técnicas, el riesgo que corre la usuaria de sufrir daños graves a su integridad física para brindarle seguridad y protección.

II. Políticas de operación

- 1) El proceso de medición de riesgo es fundamental para garantizar la seguridad y protección de la usuaria, pues permite articular con mayor eficacia las órdenes de protección adecuadas para cada caso en particular.
- 2) La medición del riesgo parte de la premisa de que la conducta violenta puede suceder con cierta probabilidad en el futuro en función de: el agresor, la vulnerabilidad de la víctima y el contexto de la situación.
- 3) Es importante considerar en todo momento que la medición del riesgo se hace tomando en cuenta el contexto específico del caso (no de forma general) y tiene un carácter meramente probabilístico.
- 4) El procedimiento para evaluar el riesgo es transversal, por lo que se realiza durante diferentes etapas del proceso integral de atención; a saber, en la atención in situ (en domicilio u hospital); en el procedimiento de ingreso y apertura del expediente electrónico; en el procedimiento de entrevista; durante el procedimiento para tramitar las órdenes de protección ante el juez y durante la elaboración del plan de seguridad. Sin embargo, el momento crucial de la medición del riesgo es el momento en el que se realiza la entrevista inicial.



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

- 5) La evaluación de riesgo es de carácter dinámico, ya que sus resultados pueden cambiar de acuerdo con las condiciones de protección brindadas a la usuaria por el CJM, por el desarrollo de su proceso de empoderamiento y por la evolución del proceso judicial.
- 6) Para la estimación del riesgo, además de usar instrumentos estandarizados, habrá de tomarse en cuenta la información facilitada por la usuaria, sobre todo su percepción sobre la peligrosidad del agresor; los antecedentes de la relación de pareja, las víctimas indirectas; los peritajes; los familiares y testigos, entre otras fuentes de información.
- 7) Se tendrá en cuenta que los siguientes factores aumentan la peligrosidad del agresor y la vulnerabilidad de la usuaria:
 - Posesión de armas o accesibilidad a las mismas.
 - Uso de armas en episodios de maltrato anteriores.
 - Amenazas con armas.
 - Heridas graves en episodios previos de maltrato.
 - Amenazas de suicidio.
 - Abuso de drogas o alcohol.
 - Comportamiento obsesivo.
 - Celos patológicos.
 - Y/o extrema dominancia.
- 8) Otros factores que inciden en la peligrosidad del agresor son:
 - El posible estado depresivo en que esté.
 - La historia de violencia doméstica previa en sus respectivas familias.
 - La posibilidad del agresor de acceder físicamente a la usuaria: si conoce sus movimientos, su forma de vida actual y si previamente la ha privado de su libertad.
 - Si ella lo cree verdaderamente capaz de asesinarla.

III. Descripción de actividades

En la sala de recepción la Trabajadora Social, con control de confianza



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

1. Solicita a la usuaria su nombre, la edad y nombre de su agresor
2. Obtiene los datos tanto de la usuaria como de su agresor
3. Transfiere el caso a la Directora del CJM

La Directora del CJM

4. Revisa el caso
5. Determina de manera preliminar e nivel de riesgo
6. Asigna a la Psicóloga para que realice la entrevista inicial
7. Entrega a la Psicóloga correspondiente el informe preliminar sobre el riesgo de la usuaria

La Psicóloga

8. Se traslada a la sala de estancia

Sala de entrevista inicial

9. Encuentra a la usuaria
10. La acompaña a la sala de entrevistas
11. Aplica el protocolo medición de riesgo

Usuaria

12. Responde el protocolo.

Psicóloga

13. Realiza una entrevista breve para complementar el cuestionario
14. Determina el nivel de riesgo de la usuaria, que puede ser bajo, medio o alto
15. Entrega resultados a la Directora de CJM

Si el riesgo es alto o medio

La Directora del CJM

16. Convoca al Equipo de Gestión de Órdenes de Protección (Asesor Jurídico).

En la cámara de Gessell el Equipo de Gestión de Órdenes de Protección

17. Se reúne para tomar las acciones inmediatas para proteger a la usuaria

La Coordinadora de Área Jurídica



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

18. Designa al Asesor Jurídico

Asesora Jurídica/Asesor Jurídico

19. Comienza trámite de orden de protección (en caso de que la usuaria lo consienta)

Fin del procedimiento

Si el riesgo es bajo

Usuaria

20. Pasa al Proceso de Bienvenida

Fin del procedimiento

2.F. ENTREVISTA INICIAL

I. Objetivo

La Psicóloga realiza una entrevista inicial para escuchar a la usuaria y determinar el tipo de ayuda que requiere.

II. Políticas de operación

- 1) El proceso de entrevista inicial nunca durará más de 45 minutos.
- 2) Será realizado por una psicóloga llamada Consejera, capacitada en el uso de la técnica de la entrevista.
- 3) La obtención de información estará basada en la técnica de “escucha” y no en la del interrogatorio. Por lo tanto, la usuaria hablará libremente.
- 4) En caso de ser necesario, la entrevista será grabada y anexada al expediente electrónico. Con esto se busca que la usuaria cuente su historia solamente una vez para evitar la revictimización.
- 5) En todos los casos se requiere la autorización por escrito de la usuaria para realizar la grabación.



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

6) Para realizar la entrevista, la Psicóloga:

- Establecerá contacto visual con la usuaria;
- Creará un ambiente de seguridad y confianza;
- Asegurará a la usuaria privacidad y confidencialidad;
- Se asegurará de que la persona comprenda la información que se le está proporcionando, especialmente en el caso de población indígena, con discapacidad auditiva o cognoscitiva o con poca información;
- Será receptiva y empática;
- Le creerá a la usuaria;
- Tomará en cuenta las necesidades de ella;
- Desarrollará una buena comunicación con ella;
- Nunca minimizará, negará o justificará la violencia;
- Nunca emitirá juicios de valor;
- Nunca tratará de manera discriminatoria a la usuaria;
- Evitará realizar preguntas que no se encuentren relacionadas con la detección de la violencia o lo que narra la usuaria;

III. Descripción de actividades

En la sala de entrevista la Psicóloga

1. Recibe a la usuaria y propicia un entorno de confianza y de respeto
2. Explica en qué consiste la entrevista inicial y el Protocolo de Medición de Riesgo
3. Aplica Protocolo de Medición de Riesgo
4. Explica a la usuaria que la entrevista será videograbada
5. Consigue la autorización de la grabación de la usuaria
6. Propicia que la usuaria cuente su historia, mediante el uso de preguntas detonantes
7. Escucha atenta y respetuosamente sin interrumpir



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

8. Explica detenidamente los servicios que brinda el CJM

Usuaría

9. Señala los servicios que desea utilizar

Psicóloga

10. Explica la siguiente fase del procedimiento

Fin de procedimiento

2.G. Plan de seguridad

I. Objetivo

La Asesora Jurídica y la Psicóloga, ponen en marcha un plan de seguridad que permita, frente a un riesgo detectado, adoptar nuevas medidas sociales, policiales y comunitarias para proteger a las mujeres víctimas de violencia, adquiriendo un compromiso de seguimiento de los mismos, como una respuesta estatal.

II. Políticas de operación

- 1) Con independencia de que una mujer víctima de violencia decida solicitar una orden de protección o no, el personal (psicóloga y/o Asesor jurídico) de los CJM que haya detectado la existencia de un posible riesgo que ponga en peligro a la mujer, deberá implementar acciones tendientes a generar un plan de seguridad.
- 2) El Plan de Seguridad puede implementarse en diferentes etapas del Proceso Integral de Atención que brinda el CJM, como al momento en que el C-4 despacha al Ministerio Público, cuando se proporciona la atención in situ o cuando se proporciona la atención directamente en el CJM (antes o después de la tramitación de las órdenes de protección).



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

- 3) Es necesario que las gestiones de intervención del CJM sean efectivas y garanticen la protección y la seguridad de la víctima y las víctimas indirectas, planificando acciones inmediatas que les ayuden a ponerse a salvo.
- 4) El Plan de Seguridad deberá realizarse con base en los siguientes principios:
 - Máxima seguridad
 - Facilidad
 - Debida diligencia
 - Reacción inmediata
- 5) El Plan de Seguridad requiere la coordinación de diversas áreas del CJM que se encuentran implicadas en su ejecución y seguimiento, como la Asesora Jurídica, la Psicóloga, el C-4 y las Unidades Especializadas de la Policía.
- 6) Las funcionarias y los funcionarios del CJM deberán tomar en cuenta la opinión de la mujer, respetando su capacidad para identificar los riesgos a su propia seguridad, así como para plantear las estrategias para mitigarlos.
- 7) El Plan de Seguridad habrá de tomar en cuenta las redes de apoyo con las que la mujer cuenta.
- 8) El Plan de Seguridad se puede complementar con las medidas alternativas a las órdenes de protección, tales como el ingreso a la estancia transitoria del CJM y/o canalización al albergue o casa de emergencia.
- 9) En todos los casos, se salvaguardará el derecho a la intimidad de la víctima y se ejercerán los códigos más estrictos de confidencialidad por parte de las y los servidores públicos adscritos al CJM.
- 10) En caso de que una mujer víctima de violencia no desee el Plan de Seguridad, el personal del CJM le brindará las herramientas necesarias que le permitan comprender el riesgo en el que se encuentra y la pertinencia de contar con un Plan de Seguridad y/u órdenes de protección.
- 11) El Plan de Seguridad *in situ* será elaborado por la Unidad Especializada de la Policía (MP), tendrá como mínimo las siguientes especificaciones:



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

- Elaboración de ruta de escape;
- Identificación y refuerzo de los accesos al domicilio que pudieran ser quebrantados con mayor facilidad;
- Establecer contacto con las personas más cercanas al domicilio (vecinas o vecinos) que puedan contactar a los números de emergencia en caso de que se dé una agresión;
- Cualquier otra que coadyuve a brindar una mayor seguridad a la víctima o a reaccionar de forma inmediata ante una agresión

12) Dicha unidad se encuentra obligada a reportar a la Director del CJM sobre la adecuada implementación del Plan de Seguridad *in situ*.

2.H. ATENCIÓN JURÍDICA

I. Objetivo

La Asesora Jurídica, será la encargada de asesorar y, en su caso, representar a las mujeres víctimas de violencia al inicio, durante y el final del litigio.

II. Políticas de operación

- 1) Este servicio junta todas las actividades por parte de la Fiscalía General del Estado y otras áreas legales
- 2) La actuación jurídica logrará que la mujer víctima reciba asesoría legal; que esté representada durante el proceso penal mediante un acompañamiento especializado e integral.
- 3) La intervención legal dará una importancia sustantiva a la tramitación y al cumplimiento de las órdenes de protección, así como su renovación, una vez que éstas caduquen.
- 4) Los Asesores Jurídicos representarán a la víctima desde el inicio del proceso hasta el final del mismo.
- 5) Todas las etapas del modelo de atención están diseñadas para lograr el respeto de los derechos de las usuarias. Por ejemplo, durante los careos y otras diligencias, siempre se



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

evitará que la usuaria y el agresor coincidan, a menos de que la víctima lo desee. Asimismo, la usuaria puede ser acompañada por su Asesor Jurídico y su red de apoyo durante el proceso legal.

III. Descripción de actividades

Asesor jurídico

Sala de entrevistas

1. La usuaria solicita asesoría jurídica
2. Consulta expediente electrónico
3. Se presenta con la usuaria y brinda asesoría
4. Escucha atentamente y realiza anotaciones en el expediente
5. Informa a la usuaria de los derechos que le asisten
6. Informa acerca de la violencia doméstica
7. Informa acerca de la demanda por la vía civil
8. Proporciona información clara, completa, detallada y resuelve dudas

Fin del procedimiento

Equipo multidisciplinario

La usuaria decide que procedimiento seguir

9. Brinda el apoyo necesario durante el proceso legal.

Fin de procedimiento

Si el asesor jurídico detecta que la usuaria necesita una orden de protección

10. Tramita orden de protección
11. Le da seguimiento

Si es necesario, solicita la renovación de la misma

Asesor jurídico

Si la mujer decidió entablar un proceso legal

12. Acude a la sala de entrevistas y le explica a la usuaria sus funciones y derechos como víctima.



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

Ministerio Público/Fiscal Investigador

Deciden la estrategia jurídica para

13. Elaborar una denuncia civil
14. Elaborar una denuncia penal
15. Seguimiento al caso hasta que se dicte sentencia firme.

Fin de procedimiento

2.H.2. ATENCIÓN PSICOLÓGICA

I. Objetivo

Brindar a las usuarias atención psicológica que les permita afrontar crisis emocionales y salir del ciclo de violencia en el que se encuentran inmersas.

II. Políticas de operación

- 1) Las psicólogas atenderán a las mujeres con base en la perspectiva de género, igualdad y respeto.
- 2) Proporcionarán los servicios requeridos con eficiencia y calidez.
- 3) Las psicólogas tendrán conocimiento sobre las causas y los efectos de la violencia contra las mujeres.
- 4) Evitarán culpabilizar a las víctimas de lo ocurrido.
- 5) Contarán con las herramientas necesarias para aplicar intervención en crisis y de emergencia y las terapias adecuadas para tratar la violencia.
- 6) Detectarán las señales de alarma que puedan poner en peligro la vida de las mujeres.
- 7) Mantendrán discreción sobre las circunstancias en que la mujer violentada se encuentra y evitarán todo tipo de comentarios al respecto.
- 8) Respetarán sus decisiones sin juzgarlas.
- 9) El acompañamiento terapéutico será de tres tipos: individual, grupal e infantil.



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

- 10) Las terapias durarán entre 12 y 15 sesiones.
- 11) En el caso de la terapia grupal, las salas tendrán la capacidad para agrupar a 15 mujeres y tendrán un entorno flexible y amigable.
- 12) Las terapias deberán estar focalizadas a la obtención de objetivos concretos, a saber: evitar la muerte de la usuaria; salir del ciclo de violencia; lograr la autonomía de la mujer y su familia; construir un proyecto de vida (capacitación para el empleo) y lograr el empoderamiento.

III. Descripción de actividades

Psicóloga

1. Determina si la usuaria necesita acompañamiento terapéutico
2. Elabora una valoración psicológica que se anexará al expediente electrónico.

Directora del Centro

3. Asigna caso a la psicóloga correspondiente
4. Determinará el tipo de terapia (individual o grupal)

Psicóloga

Acompaña a la usuaria a la sala de terapia individual/grupal

5. Consulta expediente electrónico
6. Inicia el acompañamiento psicológico
7. Agenda citas subsecuentes
8. Evalúa la evolución de la usuaria
9. Al término de la terapia, elaborará un informe final

Si los efectos no fueran los deseados, canalizará a la usuaria a otra institución

Psicóloga

10. Anexa informe al expediente electrónico.

Fin del procedimiento

11. Canaliza a la institución correspondiente
12. Obtiene el consentimiento de la usuaria



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

13. Agenda una cita

14. Informa a la usuaria de la atención que recibirá en la otra institución

Trabajadora social

Si es necesario, acompañará a la víctima a la institución correspondiente

Psicóloga

15. Da seguimiento

16. Solicita informe final a la institución

Fin del procedimiento

2.H.3. ATENCIÓN MÉDICA

I. Objetivo

Brindar a las víctimas de violencia y a las usuarias del CJM atención médica de primer nivel o, en su caso, canalizarlas a una institución del sector salud para su atención especializada, así como recolectar indicios y/o evidencias para utilizarlas como instrumentos de apoyo en el diagnóstico médico y como prueba pericial en un asunto penal.

II. Políticas de operación

Medicina general

- 1) En el CJM habrá un consultorio médico general
- 2) El consultorio médico pericial estará a disposición en el Servicio Médico Forense.
- 3) Las médicas proporcionarán los servicios con eficiencia y calidez.
- 4) Los consultorios de atención médica deben asegurar la privacidad y seguridad de las mujeres, y de sus hijas e hijos.
- 5) Las médicas tratarán a las mujeres, niñas y niños con base en una perspectiva de género, de igualdad, de respeto hacia las usuarias y de respeto al derecho a la salud.



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

- 6) Las médicas mantendrán discreción sobre las circunstancias en que la mujer, niña y/o niño violentado se encuentra, y evitarán todo tipo de comentarios al respecto.
- 7) Las médicas estarán pendientes de las señales de alarma que puedan poner en peligro la vida de las mujeres y actuarán con la debida diligencia.
- 8) Cuando sea necesario tomar muestras, las médicas expondrán el procedimiento al usuario y solicitarán la firma del consentimiento informado.
- 9) Las médicas siempre considerarán que una niña o niño que ha sufrido violencia sexual se encuentra afectado por una experiencia traumática, ha sentido impotencia, temor y angustia, como en cualquier tipo de agresión, por lo tanto, se trata de una situación de crisis en la que el niño o la niña está especialmente vulnerable, lo que refuerza aún más el impacto de su intervención.

Peritaje Médico

- 10) Siempre se tratará a las mujeres con base en la perspectiva de género, con respeto y sin discriminación.
- 11) Los consultorios de medicina pericial contarán con el equipo necesario para integrar el expediente legal de una víctima de abuso físico.
- 12) Cuando sea necesario tomar muestras, las médicas explicarán a la usuaria la importancia de ésta para la identificación de su agresor. También expondrán el procedimiento a la usuaria.
- 13) Para la toma de muestras siempre se solicitarán la firma del consentimiento informado.
- 14) Todas las diligencias periciales se basarán en los protocolos y técnicas especializadas para la toma de muestras, recolección, preservación de las mismas.

III. Descripción de actividades

En la sala de entrevista la psicóloga.

1. Canaliza al consultorio médico a la usuaria
2. Acompaña a la usuaria al consultorio médico.



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

Medicina general

En el consultorio de medicina general la Médica general

3. Consulta el expediente electrónico
4. Abre expediente médico y elabora la historia clínica
5. Realiza exploración física
6. Elabora diagnóstico

Determina si da tratamiento o canaliza

7. Inicia tratamiento
8. Otorga un certificado de lesiones
9. Finaliza tratamiento

En el consultorio de medicina general la Médica general

10. Actualiza expediente electrónico

Fin de procedimiento

11. Canaliza a servicios médicos de segundo nivel
12. Obtiene el consentimiento de la usuaria
13. Agenda una cita
14. Informa a la paciente la siguiente fase del procedimiento

En el consultorio de medicina general la Médica general

15. Solicita un informe médico para expediente electrónico.

Fin del procedimiento

Medicina pericial

En el consultorio de Medicina Pericial la Médica perito

16. Consulta el expediente electrónico
17. Realiza exploración física
18. Elabora diagnóstico



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

En caso de toma de muestra:

19. Explica el procedimiento y la importancia de ésta a la usuaria
20. Solicita la firma del consentimiento informado
21. Embala la muestra en el contenedor correspondiente
22. Realiza la toma de muestra con base en los protocolos establecidos
23. Realiza el registro de la muestra en la ficha de embalaje y en expediente electrónico
24. Envía la muestra al laboratorio para su análisis.
25. Informa a la usuaria del procedimiento a seguir y la fecha de entrega de los resultados
26. Elabora opinión técnica y actualiza expediente electrónico

Fin del procedimiento

2.H.4. TRABAJO SOCIAL

I. Objetivo

Brindar información sobre los servicios que presta el CJM; transferir a la usuaria a la institución correspondiente cuando el CJM no pueda atenderla; realizar diagnósticos preventivos sobre la violencia contra las mujeres; difundir las actividades del CJM; gestionar diversos apoyos que se necesitan en materia de asistencia social, educativa, recreativa y cultural; realizar las gestiones pertinentes para que la usuaria regrese a su lugar de origen; gestionar apoyos educativos; gestionar inscripciones a instituciones educativas y realizar trámites ante el registro civil.

II. Políticas de operación

Tareas informativas

- 1) La información que brinde la trabajadora social será clara, precisa, concreta y completa.

Canalización

- 2) La trabajadora social siempre buscará la opción de apoyo más adecuada para la usuaria.



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

- 3) Para lograr una eficaz y eficiente canalización se deberá contar con directorios actualizados.

Tareas preventivas en la comunidad

- 4) Para realizar las tareas preventivas en la comunidad se realizará trabajo de campo.
- 5) En dicho trabajo la trabajadora social siempre será respetuosa de la cosmovisión y costumbres de la comunidad.

Dirección del programa de voluntariado

- 6) La trabajadora social se encargará de que las voluntarias no realicen sus funciones de manera clientelar, sino que realmente estén comprometidas con el CJM y con las usuarias a las que atienden.
- 7) Se tomará en cuenta a las Universidades y sus programas de servicio social como una fuente importante de candidatas para realizar el trabajo de voluntarias.
- 8) Se tomará en cuenta a la comunidad empresarial organizada en cámaras de comercio, entre otras, como posibles donadores para los CJM.
- 9) Para acercar a la comunidad al CJM las trabajadoras sociales organizarán visitas guiadas al mismo para que se conozca su funcionamiento.

Tareas de difusión sobre el CJM

- 10) Al difundir las actividades y servicios del CJM, las trabajadoras sociales deberán proporcionar información clara y completa.
- 11) Para realizar estas actividades, se apoyarán de material escrito, como pósters, folletos y trípticos.
- 12) La difusión será amplia y se realizará en diferentes lugares: escuelas, empresas, oficinas de gobierno y oficinas de la OSC, entre otros lugares.

Gestoría de actividades recreativas y culturales

- 13) Las labores de gestoría siempre buscarán potenciar el trabajo de los poderes públicos a través de la coordinación y seguimiento de las peticiones de apoyo para la usuaria, sus hijos e hijas.



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

Gestión de apoyos para traslados a lugar de origen

- 14) La gestión del traslado al lugar de origen de la usuaria solamente se realizará cuando ella lo solicite.
- 15) En esta tarea siempre se buscará el apoyo de otras instituciones, como las embajadas, el Instituto Nacional de Migración, la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados, la Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados y la Organización Internacional de Migrantes, entre otras.

Gestoría de apoyos educativos

- 16) Estos apoyos solamente se proporcionarán cuando la usuaria, sus hijos o hijas los soliciten.
- 17) Las operadoras no podrán imponer sus opiniones respecto de la solicitud que la usuaria, sus hijos o hijas hagan, pero siempre proporcionarán opciones para que tomen la mejor decisión.
- 18) Este procedimiento también incluye a los hijos e hijas de la usuaria. Es decir, que los apoyos educativos también serán proporcionados a ellos.

Gestoría de inscripciones de la usuaria, sus hijos y sus hijas a instituciones educativas

- 19) La gestoría de estos servicios solamente se realizará si la usuaria y sus hijos e hijas lo desean. Sin embargo, las trabajadoras sociales los invitarán a recibir educación, por lo que siempre presentarán las opciones pertinentes.

III. Descripción de Actividades

Módulo de información

Usuaria:

1. Ingresar al centro

Trabajadora social

2. Recibe a la usuaria en forma amable y cálida

Usuaria

3. Solicita



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

Información

Trabajadora social

4. Brinda la información solicitada
5. Ofrece los servicios del CJM

Fin de procedimiento

Canalización

Trabajadora social

6. Recibe la solicitud de un servicio que no brinda el CJM
7. Busca la opción de apoyo más adecuada a las necesidades de la usuaria
8. Obtiene la aprobación de la usuaria
9. Realiza las llamadas pertinentes y agenda una cita
10. Informa a la usuaria de la persona que atenderá la canalización
11. Pide a la usuaria un número de contacto para darle seguimiento a su canalización
12. Registra canalización

Fin de procedimiento

13. Gestiona apoyos

Educativos

Trabajadora social

14. Recibe solicitud de apoyo educativo de la usuaria y de sus hijos o hijas
15. Busca los apoyos requeridos para el desarrollo educativo de la usuaria y de sus hijos o hijas
16. Consigue los apoyos
17. Brinda los apoyos a la usuaria
18. Recaba la firma de recibido de la usuaria
19. Da seguimiento

Fin del procedimiento



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

Recreativos y culturales

Trabajadora social

20. Identifica la actividad recreativa y/o cultural solicitada
21. Busca los apoyos requeridos para el desarrollo de la actividad
22. Proporciona a la usuaria los datos y boletos relacionados con el evento
23. Recaba la firma de recibido de la usuaria

Fin del procedimiento

Trabajadora social

Traslado a lugar de origen

24. Recibe solicitud de traslado al lugar de origen de la usuaria
25. Realiza las gestiones para la realización del traslado
26. Busca los apoyos requeridos para el traslado de la usuaria
27. Entrega los apoyos a la usuaria
28. Recaba la firma de recibido de la usuaria

Fin del procedimiento

Trabajadora social

29. Gestora de trámites

Inscripción a escuelas

30. Recibe la solicitud para la inscripción a la escuela de la usuaria y sus hijos e hijas
31. Realiza los trámites pertinentes
32. Inscribe a la usuaria y a sus hijos e hijas.

Fin del procedimiento

Trámites ante el registro civil

Trabajadora social

33. Identifica la falta de documentos de la usuaria, sus hijos e hijas
34. Acude al registro civil para solicitar los documentos



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

35. Obtiene los documentos
36. Entrega los documentos a la usuaria
37. Recaba la firma de recibido de la usuaria

Fin del procedimiento

38. Gestión administrativa

Trabajo de campo

Trabajadora social

39. La Directora del CJM le asigna un problema específico que afecta a las mujeres de la comunidad
40. Realiza un diagnóstico comunitario
41. Elabora el diseño del diagnóstico
42. Elabora trabajo de campo
43. Entrega los resultados a la Directora del CJM.

Fin del procedimiento

Difusión sobre el CJM

Directora del CJM

44. Pide que difundan las actividades y servicios que realiza el CJM.

Trabajadora social

45. Visita al grupo o sector de la comunidad para difundir sus actividades
46. Difunde la información
47. Elabora un reporte para la Directora.

Fin del procedimiento



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

2.J. TRÁMITE DE ÓRDENES DE PROTECCIÓN

I. Objetivo

Lograr, mediante la tramitación y otorgamiento de las órdenes de protección, que la usuaria recupere la sensación de seguridad frente a posibles amenazas o represalias posteriores del agresor, valorando el riesgo y los factores de vulnerabilidad que revelen el peligro que corre la usuaria.

II. Políticas de operación

- 1) Para todos los casos de solicitud de órdenes de protección, se nombrará a una Asesora Jurídica que tramitará y dará seguimiento al cumplimiento y control de las órdenes.
- 2) Todos los trámites de las órdenes de protección serán realizados por el Ministerio Público adscrito a la Agencia del Centro de Justicia, ejecutando las acciones encaminadas para valorar el riesgo, recabar las pruebas y hacer la tramitación, definiendo el tipo de orden y su objetivo. Al ser de emergencia y/o preventivas, se procurará realizar todas las diligencias para su cumplimiento en un máximo de 24 horas hábiles.
- 3) Este procedimiento siempre tomará en cuenta el consentimiento informado de la usuaria, conforme a los siguientes principios:
 - Protección a la víctima y a las víctimas indirectas.
 - Debida diligencia
 - No discriminación
 - Urgencia
 - Simplicidad
- 4) Se prestarán medidas especiales para garantizar el acceso a las órdenes de protección en condiciones de igualdad y no discriminación cuando la usuaria, además de ser víctima de violencia, sea: niña, indígena, tenga alguna discapacidad, sea migrante o se halle en cualquier otra condición que indique un factor de mayor riesgo y vulnerabilidad.



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

- 5) Las medidas alternativas a la orden de protección, se facilitarán a la víctima en todo momento, con independencia de que se tramiten o concedan las órdenes de protección.
- 6) En el trámite de la orden, se dará prioridad a aquellas que causen una menor molestia a la víctima y a las víctimas indirectas. En este sentido, la orden de protección garantizará que la víctima permanezca en el domicilio, asegurando la desocupación por parte del agresor.

III. Descripción de actividades

Sala de entrevista

Usaria

1. Necesita una orden de protección.

Asesora Jurídica

2. Se traslada a la sala de entrevista
3. Brinda información jurídica y sobre las órdenes de protección

Usaria

Solicita orden de protección

Área jurídica

Asesora Jurídica

4. Ofrece medidas alternativas.

Fin del procedimiento

5. Asigna Asesora Jurídica que tramitará la orden y dará seguimiento

Asesora Jurídica

6. Explica a la usuaria los requisitos para tramitar una orden de protección
7. Conformar expediente
8. Recaba la declaración de la víctima
9. Define el tipo de orden y su objetivo.



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

Se otorga la orden

Área jurídica

10. Ofrece medidas alternativas
11. Se subsanan fallas
12. Entrega la orden a la usuaria
13. Rinde informe a personal de control de confianza

Fin de procedimiento

2.K. CUMPLIMIENTO A LA ORDEN DE PROTECCIÓN

I. Objetivo

Instrumentar, desde que se concede la orden de protección, todas las acciones necesarias para verificar y coadyuvar en el cabal cumplimiento, garantizando que en caso de incumplimiento se priorice la protección y seguridad de la víctima y víctimas indirectas; así como la sanción a las autoridades o particulares que hayan transgredido las órdenes.

II. Políticas de operación

- 1) La orden de protección concedida tendrá una duración de 72 horas. Al ser de emergencia y/o preventiva, se procurará realizar todas las diligencias para su cumplimiento de forma inmediata.
- 2) La Asesora Jurídica encargada del caso realizará acciones para verificar y coadyuvar en el cumplimiento de la orden de protección, entre las que se encuentran:
 - Garantizar la seguridad de la víctima y las víctimas indirectas durante el cumplimiento de la orden.
 - Que la víctima no participe en aquellas diligencias que puedan ponerla en riesgo.



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

- 3) Para el cumplimiento de las órdenes de protección y dependiendo del tipo de orden concedida, el CJM contará con vehículos de transportación adecuados que faciliten el traslado de la víctima y las víctimas indirectas, así como la recuperación de sus objetos y bienes. De igual manera, se contará con contenedores que permitan la adecuada transportación de dichos objetos y bienes.
- 4) Desde el trámite de solicitud de la orden de protección, se procurará que la víctima se mantenga en su domicilio garantizando la desocupación del agresor.

Fin del procedimiento

Traslado a lugar seguro

1. Recuperación de objetos de uso personal

Acompaña

2. Domicilio indicado
3. Albergue temporal del CJM

Fin del procedimiento

Prohibiciones al agresor

4. Aseguramiento del cumplimiento de las prohibiciones a través del control y seguimiento

Fin del procedimiento

2.L. CONTROL Y SEGUIMIENTO A LA ORDEN DE PROTECCIÓN

I. Objetivo

Supervisar el adecuado cumplimiento de las órdenes de protección por medio de un sistema de control y seguimiento, a través del monitoreo de los C-4 y del seguimiento que realice la Asesora Jurídica. Asimismo, realizar una valoración del riesgo al finalizar el cumplimiento de la orden de



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

protección a fin de determinar la pertinencia de continuar con la protección o cerrar temporalmente el expediente.

II. Políticas de operación

- 1) Cada 24 horas, la Asesora Jurídica establecerá comunicación con la víctima para verificar su seguridad y el estado que guarda el cumplimiento de la orden de protección.
- 2) Mediante la geo-referenciación de los lugares que habita o frecuenta la víctima, se mandará una UEP a que brinde vigilancia continua mediante patrullajes que se realizarán por lo menos cada 8 horas.
- 3) Las llamadas que provengan de las listas blancas proporcionadas por el CJM tendrán preferencia en la atención de los C-4. Éstas incluyen las llamadas de las víctimas que se encuentran protegidas por una orden de protección.
- 4) En los casos en que se genere una agresión, se hará especial énfasis en la importancia de iniciar una averiguación previa.
- 5) Cuando esté por vencerse el plazo de duración de la orden de protección, con un mínimo de 12 horas de anticipación, se tendrá que volver a valorar el riesgo para determinar la situación de peligro en que se encuentra la víctima y verificar si es preciso dictar una nueva orden.
- 6) Con independencia de la acción que se establezca al término de la orden de protección, se mantendrá, pudiéndose prolongar el tiempo que necesite la víctima para recuperar la confianza y la seguridad.

1. Monitoreo de la orden de protección

Próximas a vencerse

2. Elabora reportes de las órdenes próximas a vencerse
3. Informa a la Directora del CJM

Directora del CJM

4. Informa a la Asesora Jurídica sobre el vencimiento de la orden



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

Asesora Jurídica

5. Realiza la valoración del riesgo

Subsiste el riesgo

6. Recomienda trámite de averiguación previa
7. Usuaria acepta tramitar averiguación previa

Asesora Jurídica

8. Informa a la Asesora Jurídica para que tramite la averiguación previa

Fin del procedimiento

9. Tramita una nueva orden de protección

Fin del procedimiento

Fallecimientos

C-4

10. Realiza reporte sobre fallecimientos de personas relacionadas con órdenes de protección
11. Informa a la Directora del CJM

Directora del CJM

12. Informa a la Coordinadora jurídica

Fallecimiento de la víctima

Coordinadora jurídica

13. Informa a la Asesora Jurídica

Asesora Jurídica

14. Se acreditará como coadyuvante del MP en la investigación

Coordinadora jurídica

15. Informa a la Asesora Jurídica

Asesora Jurídica

16. Cierra el expediente de órdenes de protección

Fin de procedimiento



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

17. Fallecimiento de la persona agresora

Coordinadora del CJM

18. Informa a la víctima

19. Informa a la Asesora Jurídica

Asesora Jurídica

20. Cierra el expediente de órdenes de protección

Fin de procedimiento

2.M.1. CONTACTO A RED DE APOYO FAMILIAR

I. Objetivo

Contactar a los familiares de la usuaria, en caso de que cuente con ellos, para buscar su apoyo y contribuir al bienestar de aquélla.

II. Políticas de operación

- 1) El contacto de los familiares solamente será efectuado con la autorización de la usuaria.
- 2) El contacto será realizado inmediatamente.
- 3) Para lograr el contacto se utilizarán todos los medios posibles para la localización de los familiares sin importar obstáculo alguno, como la distancia, entre otros.
- 4) En caso de no contar con algún familiar, se contactará a cualquier otra persona que la usuaria le indique.

III. Descripción de actividades

Psicóloga.

Sala de entrevistas de terapia grupal

1. Pregunta a la usuaria si desea que se contacte a alguna persona

Contactar



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

2. Pide a la trabajadora social se presente a la sala de entrevista de terapia grupal

Trabajadora social.

3. Se presenta en la sala de entrevista de terapia grupal
4. Toma los datos proporcionados por la usuaria
5. Realiza el contacto

Fin del procedimiento

2.M.2. INGRESO A LA ESTANCIA TRANSITORIA

I. Objetivo

Brindar a las usuarias y a sus hijas e hijos que no puedan permanecer en su domicilio un lugar para proteger su integridad física y su vida.

II. Políticas de operación

- 1) Siempre se procurará que la usuaria permanezca en su domicilio, por lo que se preferirá la salida del agresor a través de una orden de protección.
- 2) La estancia transitoria será un espacio digno para las usuarias. En ella existirán áreas personalizadas, como recámaras con baño y áreas comunes, como sala, cocina y comedor.
- 3) La entrada y salida de este espacio será controlada.
- 4) Siempre que la estancia transitoria se encuentre ocupada, habrá personal asignado al cuidado de la misma. En estos casos, el personal que participe en la estancia estará atento a lo que ocurra y proveerá lo necesario para solucionar cualquier problema.
- 5) Las usuarias solamente podrán permanecer en la estancia transitoria durante 72 horas.
- 6) La trabajadora social explicará a la usuaria y sus hijos e hijas las reglas de operación y funcionamiento de la estancia.



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

- 7) Existirá un reglamento básico de convivencia y uso de la estancia (en español y traducido en lengua maya).
- 8) El reglamento se fijará en lugares visibles para que en todo momento sean visto por las usuarias.
- 9) Siempre que se albergue a una mujer indígena es necesario proporcionarle la información en lengua maya.
- 10) Quedan exceptuadas del servicio de estancia transitoria las usuarias que se suministren medicamentos controlados de tipo psiquiátrico y aquéllas que consuman drogas.

III. Descripción de actividades

Psicóloga

Sala de entrevista de terapia grupal

1. Determina si la usuaria requiere una estancia transitoria

Trabajadora social.

2. Va por la usuaria
3. Estancia transitoria
4. Realiza un recorrido por la estancia para que la usuaria y sus hijas e hijos se familiaricen
5. Explica las reglas de operación

Usuaria e hijas e hijos

6. Utilizan la estancia transitoria durante 72 horas

Fin del procedimiento



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

2.M.3. CANALIZACIÓN DEL ALBERGUE

I. Objetivo

Brindar a las usuarias y a sus hijas e hijos que no puedan permanecer en su domicilio y que ya no puedan estar en la estancia transitoria del CJM, un lugar para proteger su integridad física y su vida.

II. Políticas de operación

- 1) Solamente se hará el traslado al albergue cuando la usuaria así lo desee.
- 2) Toda canalización a albergues conllevará un puntual seguimiento.
- 3) Antes de enviar a la usuaria al albergue, será informada sobre la forma en la que éste funciona.
- 4) Aunque la usuaria se encuentre en el albergue, seguirá siendo atendida por el CJM.

III. Descripción de actividades

Usuaría

Estancia transitoria

1. Concluye las 72 horas en el CJM

Trabajadora social

Módulo de información

2. Determina que la usuaria necesita estar en un albergue de larga estancia

Usuaría.

Acepta ir al albergue

3. Verifica que la usuaria cumpla con los criterios de admisión del albergue
4. Explica las reglas de operación del lugar
5. Realiza las gestiones necesarias para canalizar a la usuaria y a sus hijos e hijas
6. Lleva a la usuaria y a sus hijos e hijas al albergue

Fin del procedimiento



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

2.N. SEGUIMIENTO DE LA RUTA DE ACOMPAÑAMIENTO

I. Objetivo

Brindar puntal seguimiento a los servicios que le fueron proporcionados a la usuaria con el fin de monitorear el progreso del caso.

II. Políticas de operación

- 1) El seguimiento lo realizarán los diferentes operadores y operadoras que participen en la ruta de acompañamiento de cada usuaria.
- 2) Para efectuarlo se llevarán a cabo reuniones semanales en las que cada operador expondrá los progresos y deficiencias del desarrollo de cada caso.
- 3) Las reuniones serán dirigidas por la Dirección del CJM o por la persona que ella designe.
- 4) Por cada reunión se tomará una minuta de reunión sobre el caso y se dará seguimiento a los acuerdos derivados de las mismas

III. Descripción de actividades

Directora del CJM

1. Convoca a una reunión semanal

Especialistas

2. Acuden a la reunión
3. Exponen los progresos y deficiencias del caso
4. Realizan observaciones
5. Proponen las posibles soluciones

Secretaria

6. Redacta minuta de reunión para dar seguimiento a los acuerdos logrados

Fin del procedimiento



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

3.A. TRASFERENCIA DE USUARIAS AL CJM

I. Objetivo

Aceptar la transferencia que realicen a los CJM las diversas instituciones y/u organizaciones de la sociedad civil (OSC).

II. Políticas de operación

- 1) Todas las usuarias serán admitidas en el CJM, a menos de que éste no sea competente para atenderlas.
- 2) Todas las transferencias al CJM se realizarán a través de un escrito de canalización para tener un control formal de las mismas.
- 3) El escrito contendrá datos generales como:
 - Institución y/u OSC que canaliza
 - Nombre y datos de contacto de la persona que canaliza
 - Datos generales de la usuaria.

III. Descripción de actividades

Institución y/u organizaciones de la sociedad civil

1. Canaliza al CJM

Usuaria

2. Llega al CJM

Trabajadora social

3. Recibe escrito de canalización
4. Analiza el caso

Acepta la transferencia

5. Explica brevemente los servicios que ofrece el CJM
6. Explica la siguiente fase del procedimiento



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

7. Lleva a la usuaria a la Sala de Registro

Fin del procedimiento

4.A. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE CRECIMIENTO

I. Objetivo

Realizar el plan de actividades que ha de seguir la usuaria para lograr reconstruir su vida, posicionarse en un lugar de igualdad frente a los hombres y alcanzar su autonomía.

II. Políticas de operación

- 1) El programa de crecimiento será definido por la usuaria, por lo que la función del CJM será facilitar los recursos y brindar apoyo institucional en este proceso de vida.
- 2) Para elaborar este programa es necesario realizar un diagnóstico de habilidades, destrezas y aptitudes.
- 3) Para realizar el plan de crecimiento es necesario fomentar en las usuarias el autoconocimiento para que ella vislumbre sus gustos y capacidades y las potencialice.
- 4) El programa debe estar basado en la perspectiva de género para no reproducir desigualdades.
- 5) Se identificarán en la realidad de la usuaria, las acciones y relaciones que fomentan su autonomía y autodeterminación y permitan el desarrollo de otros intereses que no estén relacionados con su rol de madre, esposa e hija.
- 6) Debido a que la usuaria lo elige, el programa de crecimiento será flexible, pues las mujeres pueden probar ciertas actividades y cambiarlas hasta que encuentren las que más les satisfagan.

Además

- 7) Para elaborar el programa de crecimiento, el CJM ofrecerá apoyos en varios rubros como el laboral (negocios), educativo, psicosocial y cultural.



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

- 8) Para proporcionar todos los apoyos, el CJM realizará los convenios institucionales pertinentes.
- 9) Para desarrollar el programa de crecimiento es necesario realizar una base de datos para generar estadísticas y análisis de resultados que servirán para definir cuáles son las actividades que son más requeridas por las usuarias y tomar las acciones pertinentes.

III. Descripción de actividades

Cubículo psicológico

Psicóloga

1. Proporciona terapia a la usuaria
2. Fomenta autoconocimiento
3. Realiza diagnóstico de habilidades, destrezas y aptitudes
4. Potencializa los recursos y opciones que tiene la usuaria
5. Brinda las herramientas para que la usuaria identifique las capacidades que necesita desarrollar o adquirir

Usuaría

6. Usuaría identifica las capacidades que posee
7. Identifica las aptitudes y recursos que puede potencializar

Psicóloga

8. Identifica las aptitudes y recursos que debe adquirir
9. Hace visible las opciones que ofrece el CJM para realizar el programa

Usuaría

10. Propone el programa de crecimiento
11. Valida programa de crecimiento

Fin del procedimiento



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

4.B. COORDINACIÓN Y DIFUSIÓN DE EVENTOS

I. Objetivo

Organizar y difundir eventos para la comunidad en general y permitir que ésta también los organice para capacitar al personal y divulgar las actividades que realiza el CJM e informar sobre la violencia contra las mujeres, entre otros.

II. Políticas de operación

- 1) La coordinación de eventos conjuntará los esfuerzos de los actores comunitarios en la prevención de la violencia contra las mujeres.
- 2) La coordinación y difusión de los eventos promoverá la participación de toda la comunidad, sin distinción de sexo, raza, edad, filiación religiosa o de género.
- 3) La coordinación de los eventos privilegiará la idea de que las personas que organicen los eventos sean las ejecutoras de las actividades que componen el evento (los eventos serán autogestivos).
- 4) Se generará una base de datos del público, organizaciones de la sociedad civil e instituciones gubernamentales interesadas en la oferta que proporciona el CJM con la finalidad de enviarles periódicamente el boletín de actividades.

III. Descripción de actividades

Usaria

Sala de juntas

1. Manifiesta su deseo de organizar un evento en el CJM

Directora del CJM

2. Explica los requisitos necesarios para el uso del espacio

Usaria

3. Presenta a la Directora el proyecto para su aprobación



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

La Directora del CJM

Acepta o rechaza el evento

4. Programa el evento
5. Organizan el evento
6. Difunden el evento
7. Celebran el evento
8. Realiza un reporte

Fin del procedimiento

4.C. SEGUIMIENTO Y APOYO A LAS ACTIVIDADES DE CRECIMIENTO

I. Objetivo

Monitorear en qué etapa de desarrollo se encuentra el programa de crecimiento de la usuaria para replantear los objetivos del mismo o en su defecto dar por concluidas las metas establecidas.

II. Políticas de operación

- 1) El seguimiento al programa de crecimiento se realizará a través de informes y reuniones que se realizarán hasta que la usuaria termine con el mismo.
- 2) La usuaria deberá tener un rol sustantivo en el proceso de seguimiento de las metas propuestas en su plan de desarrollo.
- 3) En ningún momento las instituciones que la respaldan podrán condicionar los apoyos recibidos para su desarrollo personal y familiar, por lo que siempre adoptarán una actitud respetuosa hacia la usuaria y sus decisiones.
- 4) No se juzgarán las decisiones que tome la usuaria pero eso no significará una actividad pasiva por parte de las trabajadoras, pues ellas tienen la obligación de presentar todas las opciones a la usuaria.



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

- 5) En el proceso de monitoreo del programa de crecimiento el personal del CJM no impondrá a las usuarias sus decisiones, opiniones, expectativas o soluciones que ellas darían a la problemática. La trabajadora se limitará a visualizar los recursos de la mujer y gestionar los apoyos que respaldarán el desarrollo de sus metas.
- 6) El plan de seguimiento deberá tomar en cuenta qué tan eficaces han sido las redes de apoyo de la mujer. Si el plan no resulta eficaz, se replanteará.
- 7) En las reglas de operación de cada uno de los apoyos se establecerán los tiempos mínimos y máximos para recibirlos y para tramitar su renovación.

III. Descripción de actividades

Psicóloga

Área de psicología del CJM

1. Solicita un reporte de avances y retrocesos a las personas involucradas en el programa de crecimiento

Operadores del CJM e instituciones

2. Realiza el reporte y lo entregan a la psicóloga

Psicóloga

3. Recibe el reporte y lo analiza
4. Convoca a una reunión con los operadores del CJM y las instituciones involucradas

Equipo multidisciplinario

5. Analizan el progreso y las deficiencias del programa de crecimiento de la usuaria
6. Plantea cambios o reestructuración del programa
7. Elaboran una minuta sobre las nuevas acciones de seguimiento y apoyo del programa de crecimiento
8. Establecen una fecha para la próxima reunión de seguimiento

Psicóloga

9. Agenda una reunión con la usuaria para comentarle el resultado de la evaluación del programa



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

10. Consensa con la usuaria los cambios realizados al programa de crecimiento

Equipo multidisciplinario

11. Ejecutan el programa de crecimiento

Fin del procedimiento

5.A. ENTREVISTA AMIGABLE

I. Objetivo

Recabar información mediante un formato de entrevista para identificar las deficiencias y logros derivados de la atención proporcionada por el CJM.

II. Políticas de operación

- 1) Este procedimiento se realizará a través de un formato de fácil entendimiento (formato de entrevista amigable).
- 2) El formato de entrevista amigable será traducido a la lengua maya para asegurar que las usuarias lo entiendan y lo puedan llenar.

III. Descripción de actividades

Auxiliar administrativo

1. Entrega a la usuaria el formato de entrevista amigable

Usuaria

2. Recibe el formato y lo llena
3. Entrega el formato

Auxiliar administrativo

4. Recibe el formato
5. Entrega el formato al capturista.

Fin de procedimiento



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

5.B. INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN

I. Objetivo

Integrar una base de datos con la información de todas las áreas que participan en la prestación de servicios del CJM, que permita realizar indicadores de gestión para evaluar la calidad de la atención de las usuarias del CJM.

II. Políticas de operación

- 1) Mediante indicadores objetivos, el CJM identificará áreas de oportunidad para realizar mejoras.
- 2) La información de las entrevistas amigables se complementará con otros datos provenientes del C4 (para medir los tiempos de actuación de la policía o los tiempos de la atención telefónica) y el expediente electrónico, entre otros.
- 3) El CJM establecerá programas de acción cuantificables que permitan evaluar el desarrollo de los compromisos de mejoras.
- 4) Se integrará la información proveniente de las instituciones externas y organizaciones de la sociedad civil, con el fin de evaluar la calidad en el servicio que éstas han proporcionado.
- 5) El compendio estadístico con los resultados de la evaluación se presentará mensualmente a la Coordinadora del Centro.

III. Descripción de actividades

Capturista

1. Captura en la base de datos información proveniente de las entrevistas amigables realizadas

Analista de datos

2. Procesa los resultados
3. Obtiene los resultados
4. Interpreta los resultados



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

5. Presenta los informes de resultados

Directora

6. Identifica las áreas de mejora
7. Establece programas de acciones, fechas de ejecución y responsables

Fin del procedimiento

5.C. Coordinación de reuniones

I. Objetivo

Convocar a reuniones para la discusión de la información derivada de las entrevistas amigables realizadas a las usuarias y tomar acciones de mejora.

II. Políticas de operación

- 1) Las reuniones serán presididas por la Directora del CJM.
- 2) Las reuniones se realizarán semanalmente.
- 3) Con base a la información obtenida por las entrevistas amigables la Directora del CJM establecerá una agenda de asuntos a tratar con cada área e institución, que se utilizará como documento base para el desarrollo de la reunión.
- 4) La Coordinadora del CJM elaborará puntos estratégicos o prioritarios por cada área e institución.
- 5) Las reuniones se integrarán por el personal de recepción y atención del Centro involucradas en la atención a usuarias y también por todas las instituciones y OSC implicadas en dicha atención.
- 6) Se revisará y discutirá la información arrojada por las entrevistas amigables.
- 7) Las reuniones se realizarán de forma ordenada y respetuosa.
- 8) Culminarán con un acuerdo que las y los participantes firmarán para dar certeza a las acciones que han de ser tomadas.



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

III. Descripción de actividades.

Coordinadora

1. Establece una agenda de temas prioritarios
2. Identifica a las operadoras del CJM e instituciones involucradas
3. Convoca a las operadoras e instituciones pertinentes

Directora, Coordinadora, operadoras e instituciones

4. Se presentan a la reunión
5. Discuten y analizan los puntos prioritarios de la agenda
6. Proponen programas de acción, fechas de ejecución y responsables
7. Acuerdan programas de acción, ejecución, fechas de ejecución y responsables
8. Firman el acuerdo

Fin del procedimiento

5.D. FORMALIZACIÓN DE ACUERDOS Y SEGUIMIENTO

I. Objetivo

Dar cumplimiento y seguimiento a los acuerdos derivados de la reunión semanal de evaluación relacionados con la atención brindada por el CJM.

II. Políticas de operación

- 1) Las operadoras e instituciones que hayan participado en las reuniones y firmado el acuerdo derivado de las mismas, deberán ceñirse a éste para dar cumplimiento a las acciones de mejora.
- 2) Las operadoras e instituciones cumplirán con la entrega de avances acordados.
- 3) Se dará seguimiento a los avances destinados a satisfacer las acciones de mejora.



CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS Y VÍCTIMAS DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

III. Descripción de actividades

Directora, Coordinadora, operadoras e instituciones

1. Establecen acuerdos
2. Ejecutan los acuerdos.

Área administrativa

3. Se realiza el seguimiento semanal de la ejecución de los acuerdos a través de nuevas reuniones

Fin del procedimiento

Elaboró

Lic. María Lucelly Cervera Góngora
Directora del Centro de Justicia para las Mujeres
del Estado de Yucatán

Autorizó

M.D. Celia María Rivas Rodríguez
Fiscal General del Estado de Yucatán