

2022

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN A MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA

Manual Operativo



## ÍNDICE

1. Manual Operativo -----	3
Objetivo -----	3
2. Líneas de operación actuales -----	3
El instituto Municipal de la Mujer -----	4
DIF Ocotlán -----	5
Dirección de Salud -----	6
La Dirección de Seguridad Pública Dirección -----	6
General de Desarrollo Económico-----	7
Dirección de Fomento al Empleo y al Emprendurismo, inversión y competitividad Municipal. -----	7
Dirección de Educación deberá -----	7
3. Protocolo de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia -----	8
4. Conceptos básicos de la problemática de la Violencia de género. -----	8
Tipos de Violencia -----	9
Modalidades -----	10
Ciclo de la Violencia -----	11
La indefensión aprehendida -----	12
La escalada de la violencia -----	13
Factores que fomentan la permanencia en la relación violenta -----	14
Factores que dificultan la Prevención, Atención y Erradicación de la violencia de género -----	15
5. Referente al contacto y atención con mujeres víctimas de violencia. --	15
Confidencialidad -----	16

Atención -----	16
Denuncia -----	16
Calidad del servicio -----	17
Niveles de Atención -----	17
Emergencia psicológica -----	19
Primeros Auxilios psicológicos -----	20
Proceso de Intervención -----	23
Cuestionario de Tamizaje de Riesgo -----	25
Niveles de riesgo -----	28
Plan de Seguridad -----	29
Recogida de Datos y Formación de Expediente -----	30
Canalización -----	31
Catálogo de dependencias -----	32
Anexo:	
Formato de Entrevista de Primer Contacto -----	34

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

### 1. Manual operativo

#### 1.1 Objetivo:

El presente manual tiene como objetivo proponer estrategias de atención e intervención a las mujeres víctimas de violencia de género e incentivar la colaboración entre dependencias municipales y optimizar el servicio de asistencia a las ciudadanas del municipio de Ocotlán, Jalisco.

### 2. Líneas de operación actuales.

Con base en el Artículo 14, 24 y demás aplicables del **Reglamento de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia**, en el eje de prevención, al Instituto de la Mujer le corresponde:

- Elaborar el anteproyecto del Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.
- Elaborar los protocolos para la atención y prevención de la violencia contra las mujeres.
- Evaluar el cumplimiento del Programa Integral en todas las dependencias municipales e informar al Consejo Técnico del Sistema Municipal; y
- Rendir anualmente al Sistema Municipal un informe de actividades y de evaluación sobre los mecanismos implementados en el marco del Programa Integral en todas las dependencias municipales.
- Diseñar lineamientos, mecanismos e indicadores para la capacitación y especialización de las y los servidores públicos municipales en los términos establecidos en el artículo 6 fracciones I y IV de este reglamento;
- Llevar a cabo la capacitación y especialización de las y los servidores públicos;
- Fomentar en las dependencias municipales la investigación y diagnóstico municipal sobre los distintos tipos y modalidades de violencia contra las mujeres y publicar resultados;
- Coordinar con la dirección de Seguridad Pública y áreas afines, protocolos de atención para víctimas de violencia y discriminación.
- Vigilar y dar seguimiento a las acciones de prevención de violencia de todas las dependencias del Gobierno Municipal.

- Establecer protocolos de atención integral digna en todas las áreas de la Administración Pública Municipal, para evitar la discriminación y la violencia institucional.
- Las dependencias municipales deberán acatar las directrices del Programa y diseñar detalladamente las estrategias y acciones que se consideren necesarias en el corto, mediano y largo plazo. Dicho programa tiene carácter prioritario.

El Modelo Único de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia es un proceso integral y complejo por su multidisciplinariedad e interinstitucional, por ello deberá contar con un Sistema de Planeación, Monitoreo y Evaluación coordinado por el Instituto Municipal de la Mujer.

En todas las dependencias municipales deberá haber un servidor público encargado y debidamente capacitado para atender mujeres víctimas en el caso de que lleguen a su dependencia municipal pidiendo ayuda u orientación.

Las dependencias especializadas en el protocolo de atención a mujeres víctimas de violencia de género son el Instituto de la Mujer, DIF Ocotlán, Servicios de Salud, Seguridad Pública, Dirección General de Desarrollo Económico, Dirección de Fomento al Empleo y al Emprendurismo, inversión y competitividad Municipal, Sindicatura y Dirección de Educación.

## **2.1 El instituto Municipal de la Mujer**

Al instituto Municipal de la Mujer en conjunto con la Jefatura de Informática deberá habilitar dentro del portal de Intranet del Ayuntamiento de Ocotlán, Jalisco:

- Red que contendrá la **Célula de Registro Único**

Al Instituto le corresponde administrar y controlar la Red; además de, establecer los lineamientos en materia de suministro, intercambio, sistematización y actualización de la información que sobre los casos de violencia contra las mujeres genere el sector público para su actualización.

En materia de prevención y atención de la violencia de género tiene como objetivo brindar servicios médicos oportunos, así como asesoría legal y psicológica que se requiera, así mismo ayudar a la usuaria con su desarrollo personal.

Servicios que ofrece:

- Atención integral a mujeres víctimas de violencia (Atención de primer contacto), dar seguimiento y verificar que las dependencias especializadas atiendan debidamente.
- Administrar red de información.
- Ejecución de conferencias capacitantes, talleres y charlas con tema de perspectiva de género y derechos humanos.
- Capacitación a dependencias especializadas en contención emocional e intervención en crisis.

Funciones de área de jurídico

- Brindar asesoría personalizada en materia jurídica a mujeres que lo soliciten y según el caso, canalizar a las usuarias a las instituciones competentes.
- Establecer vínculos con instituciones gubernamentales y no gubernamentales que proporcionen asesoría y representación jurídica.

Funciones del área de psicología

- Proporcionar orientación, asesoría y/o gestión, en los casos que así lo requieran, ante las instancias competentes.
- Ofrecer psicoterapia a las personas que por la complejidad de su problema requieran del proceso terapéutico priorizando la atención a los casos de violencia de género.
- Ofrecer visitas domiciliarias para psicoterapia a mujeres que, por su condición o complejidad no puedan acudir a las oficinas del Instituto Municipal de la Mujer.
- Brindar atención psicológica de emergencia a usuarias en situación de crisis.
- Colaborar con capacitación en la impartición de pláticas, cursos y talleres relacionados a la sensibilización, atención y prevención de la violencia de género a las dependencias municipales que así lo requieran.

**2.2 A DIF Ocotlán** le corresponderá:



- La asesoría jurídica especializada que se proporcione a las víctimas de primer contacto, en materia penal, civil y familiar.
- Proporcionar asesoría psicológica y jurídica gratuita a las mujeres víctimas a través de las Unidades de Atención a Violencia Familiar; y canalización o derivación adecuada a los centros de refugio estatales y casas de emergencia y con las que se cuente con convenio.

### **2.3 La Dirección de Salud** deberá:

- Brindar a mujeres víctimas de violencia el acceso gratuito a los servicios de atención médica para su tratamiento correspondiente y expedir el parte médico de lesiones, dicho servicio será de manera inmediata sin importar el grado de las lesiones presentadas por la víctima.
- Aplicar la norma mexicana oficial 046-SSA2-2005.
- Proporcionar atención en salud sexual y reproductiva, en especial aquellas mujeres que se encuentran en mayores condiciones de vulnerabilidad.
- Diseñar y ejecutar programas especializados para atender a mujeres víctimas de violencia con problemas de salud mental.

### **2.4 La Dirección de Seguridad Pública** y las áreas que la conformen deberán:

- Conformar un cuerpo policiaco especializado en atender, proteger y brindar las medidas de protección a las víctimas de violencia de acuerdo con lo establecido por la ley.
- Deberá capacitarse constantemente en perspectiva de género y trabajará en conjunto con el Ministerio Público cuando así se requiera.
- Implementar mecanismos de canalización de las mujeres víctimas de violencia hacia las dependencias que ofrecen la atención en el Municipio o hacia el Ministerio Público cuando se requiera.

#### 2.4.1 Medidas de protección

- En caso de emergencia, las mujeres víctimas de violencia deberán ser acompañadas y canalizadas al ministerio público por personal especializado.

- En caso de que el Ministerio Público no pueda dar respuesta pronta a las necesidades de las mujeres víctimas de violencia, les corresponderá gestionar y colaborar en la emisión y aplicación de medidas de protección de emergencia en colaboración con Sindicatura por un periodo de hasta 72 horas.

#### **2.5 Dirección General de Desarrollo Económico deberá:**

- Gestionar el acceso preferencial de las mujeres víctimas de violencia a los programas que ejecute la dependencia de los que pudieran ser candidatas.
- Vincular con la bolsa de trabajo del Ayuntamiento u otras bolsas de trabajo.
- Gestionar bolsas de trabajo específicas para mujeres que han sido o son víctimas de violencia; además de diseñar y ejecutar programas de capacitación para el empleo y el autoempleo.
- Brindar acompañamiento jurídico a las mujeres víctimas de violencia en el ámbito laboral.

#### **2.6 Dirección de Fomento al Empleo y al Emprendurismo, inversión y competitividad Municipal.**

- Gestión al acceso preferencial de las mujeres víctimas de violencia a los programas sociales de los que pudieran ser candidatas.
- Gestión y aplicación de cursos y talleres para el fortalecimiento de sus habilidades, desarrollo personal y empoderamiento.
- Gestión en conjunto con la Dirección de Educación y el DIF Ocotlán apoyos y becas escolares, dirigido a mujeres víctimas de violencia, así como sus dependientes.

#### **2.7 Dirección de Educación deberá:**

En materia de prevención, la Dirección de Educación deberá:

- Gestión de acceso preferencial a las mujeres víctimas de violencia o de sus dependientes a escuelas cercanas al Centro de refugio, o en su caso, al domicilio de la víctima.

En virtud de lo anterior, cabe mencionar; que existen dependencias municipales que, si bien, no cuentan con recursos y competencias necesarias para brindar atención de primer contacto (contención

emocional, orientación psicológica y/o jurídica) si pueden fungir como instituciones canalizadoras y de acompañamiento a las instituciones competentes.

Estas son: Transito, sindicatura, Justicia Municipal, Instituto de la niñez, Programas sociales, SIPPINNA, Registro Civil, etc.

### **3. Protocolo de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia**

**3.1 Protocolo:** Es el conjunto de reglas que, ya sea por norma o por costumbre, se establecen para actos oficiales o solemnes, ceremonias y otros eventos; Por tanto, son las instrucciones, o recomendaciones, que se deben seguir.

**3.2 Atención:** Es el conjunto de servicios integrales proporcionados a las mujeres y a quién realiza actos de violencia en contra de éstas, con la finalidad de disminuir su impacto (artículo 16, RI-LEAMVLV; 15 del reglamento de la RI-LGAMVLV)

**3.3 Protocolo de atención:** Se trata de un documento guía, dirigido a todos los colaboradores y colaboradoras que forman parte de la entidad o dependencia, con el fin de establecer directrices generales comprometidas con el servicio y la buena atención a la usuaria, en este caso mujeres víctimas de violencia de género.

### **4. Conceptos básicos de la problemática de la Violencia de género.**

#### **4.1 Diferencia entre sexo y género:**

**Sexo:** Alude al conjunto de caracteres genéticos y a las diferencias biológicas entre hombres y mujeres y el género se refiere a las diferencias construidas social y culturalmente para hombres y mujeres.

**Género:** Está institucionalmente estructurado, se construye y perpetúa a través un sistema de instituciones sociales (familia, escuela, Estado, iglesias, medios de comunicación), de sistemas simbólicos (lenguaje, costumbre, ritos) y de sistemas de normas y valores.<sup>1</sup>

**4.2 Violencia:** Se define como cualquier conducta intencional que causa o puede causar un daño. (Sanmartín, 2007); mientras que, la fracción cuarta

---

<sup>1</sup> Tomado del manual de atención presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género. (EC0539)

del artículo 5 de la Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida libre de Violencia; menciona que: Es cualquier acción u omisión, basada en su género que les cause daño o sufrimiento psicológico o físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte, tanto en el ámbito privado como en el público.

**4.3 Violencia de género:** La definición más aceptada de violencia de género es la propuesta por la ONU en 1995: «Todo acto de violencia sexista que tiene como resultado posible o real un daño físico, sexual o psíquico, incluidas las amenazas, la coerción o la privación arbitraria de libertad, ya sea que ocurra en la vida pública o en la privada». (Citado en Expósito, 2011)

#### **4.4 Tipos de Violencia**

**4.4.1 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, y que puede provocar o no lesiones, ya sean internas, externas o ambas.

**4.4.2 Violencia psicológica:** Todo acto u omisión que daña la estabilidad psicológica y que conlleva a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio.

**4.4.3 Violencia Patrimonial:** Cualquier acto u omisión que afecta la situación patrimonial de la víctima. Se manifiesta en la transformación, sustracción, destrucción, limitación, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades, y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima.

**4.4.4 Violencia Económica:** Toda acción u omisión del agresor que afecta la situación económica de la víctima; es decir, el agresor chantajea, amenaza a la víctima con retirar o retener total o parcialmente los recursos financieros si esta no actúa a su voluntad.

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

**4.4.6 Violencia Digital:** Es cualquier acto que se presenta a través de las tecnologías de la información y la comunicación, plataformas de internet, redes sociales o correo electrónico, o cualquier otro espacio digitalizado que atente contra la integridad, la dignidad, la intimidad, la libertad, la vida privada de las mujeres o cause daño o sufrimiento psicológico, físico, económico o sexual tanto en el ámbito privado como en el público; así como daño moral a ellas y su familia.<sup>2</sup>

**Modalidades:** La violencia contra las mujeres se manifiesta en distintos ámbitos y modalidades que de manera descriptiva más no limitativa puede ser:

**4.4.6 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 y todo tipo de discriminación por condición de género.

**4.4.7 Violencia Docente:** Las 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.

**4.4.8 Violencia Femicida:** 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.

**4.4.9 Violencia en la comunidad:** Consiste en los actos individuales o colectivos que transgredan derechos fundamentales de las mujeres en el ámbito social y propician su denigración, discriminación, marginación o exclusión.

**4.4.10 Violencia institucional:** se presenta cuando uno o varios servidores públicos, del nivel que sea, realicen actos u omisiones mediante los cuales discriminen o tengan como fin o resultado, dilatar, obstaculizar, impedir el

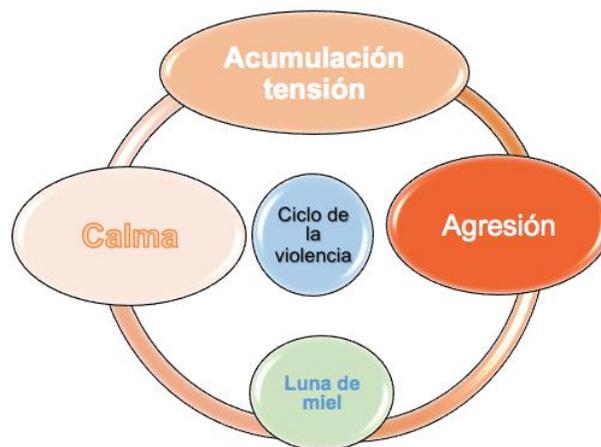
---

<sup>2</sup> Rescatado en: Ley de Acceso de Las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, del Estado de Jalisco.

goce o ejercicio de los derechos de las mujeres, o negarles las acciones destinadas a prevenir, atender, investigar y sancionar los diferentes tipos de violencia.

**4.4.11 La violencia política contra las mujeres en razón de género:** es toda acción u omisión, incluida la tolerancia, basada en elementos de género y ejercida dentro de la esfera pública o privada, que tenga por objeto o resultado limitar, anular o menoscabar el ejercicio efectivo de los derechos políticos y electorales de una o varias mujeres, el acceso al pleno ejercicio de las atribuciones inherentes a su cargo, labor o actividad, el libre desarrollo de la función pública, la toma de decisiones, la libertad de organización, así como el acceso y ejercicio a las prerrogativas, tratándose de precandidaturas, candidaturas, funciones o cargos públicos del mismo tipo.

#### **4.5 Ciclo de la Violencia <sup>3</sup>**



**4.5.1 Fase de acumulación:** Se caracteriza por una escalada gradual de tensión en la pareja, que se representa por el aumento de conflictos y actos violentos.

- El agresor demuestra su violencia de forma verbal y en algunas ocasiones con agresiones físicas, con cambios repentinos que la víctima no acierta a comprender y que suele justificar, ya que no

---

<sup>3</sup> El ciclo de la violencia consta de 3 fases, la acumulación de tensión, agresión o hecho violento y la luna de miel y/o calma.

es consciente del proceso de violencia en el que encuentra involucrada.

- La víctima siempre intenta calmar a su pareja, complacerla y no realizar aquello que pudiera molestarla.
- La víctima tiene la creencia de que las conductas violentas son provocadas por ellas.

**4.5.2 Fase de estallido:** Es la fase en la que estalla la violencia ya sea física, psicológica y/o sexual.

- Aumento de temor en la víctima
- Aumento de ansiedad
- Intentos de pedido de ayuda a familiares, amigos o intentos de denuncia.

**4.5.3 Fase de luna de miel:** En esta fase después de los episodios violentos, el agresor suele pedir perdón, mostrarse amable, cariñoso, promete cambiar y suele justificarse diciendo que “explota” por otra serie de situaciones “ajenos a él”.

- Disminución de la tensión
- Aumento de la manipulación

Durante esta fase es común que la víctima intente suavizar con sus amigos y familiares los pedidos de auxilio y/o retirar la denuncia que pudieron haber surgido durante la fase de estallido, una vez que se inicia la fase de acumulación el ciclo se repite.

#### **4.6 La indefensión aprendida**

Se presenta cuando la víctima tiene la posibilidad de “hacer algo” por cambiar su situación o inclusive “resolverla”; sin embargo, adopta una postura de pasividad, la cual aparece como una creencia “auto percibida” de que carece de recursos y/o habilidades para solucionar.

- Aparecen rasgos depresivos
- Aumento del desgano, desmotivación y desilusión.

Cuando la persona cae en la indefensión aprendida se manifiesta en tres déficits: el motivacional, el emocional y el cognitivo.

- Lentitud en el proceso del habla

- Momentos de mucha quietud cuando se les hace preguntas personales o emocionales, por ejemplo: ¿cómo estás? O ¿cómo te sientes? ¿cómo ocurrieron los hechos? Etc.
- Descuido general en aliño e higiene.

Cualquier persona puede caer en la indefensión aprendida si se le somete de forma gradual y constante a situaciones adversas, desconfirmación, sobrecargarla de trabajo, cerrarle el apoyo externo durante un tiempo prolongado y de forma reiterada.

Ante esta situación es posible que sintamos la necesidad de “ayudar” a una persona con indefensión aprendida; sin embargo, es fácil caer en intentos poco o nada favorecedores para la víctima. Evita decirle a la víctima lo que debería hacer o cómo debería pensar; es decir, evita palabras bien intencionadas o consejos.

En efecto, la persona que sufre indefensión aprendida no se siente mal porque quiera, sino porque su psique<sup>4</sup> ha consolidado esquemas disfuncionales que la inhiben a la hora de cambiar su propia situación.

#### **4.7 La escalada de la violencia**

La escalada de la violencia se define como un proceso paulatino y ascendente de etapas en las que la intensidad y la frecuencia de las agresiones se van incrementando a medida que pasa el tiempo.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Psique: Conjunto de procesos conscientes e inconscientes propios de la mente humana, en oposición a los que son puramente orgánicos.

<sup>5</sup> Tomado del Modelo Único para la Atención, Instituto del Estado de San Luis Potosí (2012)

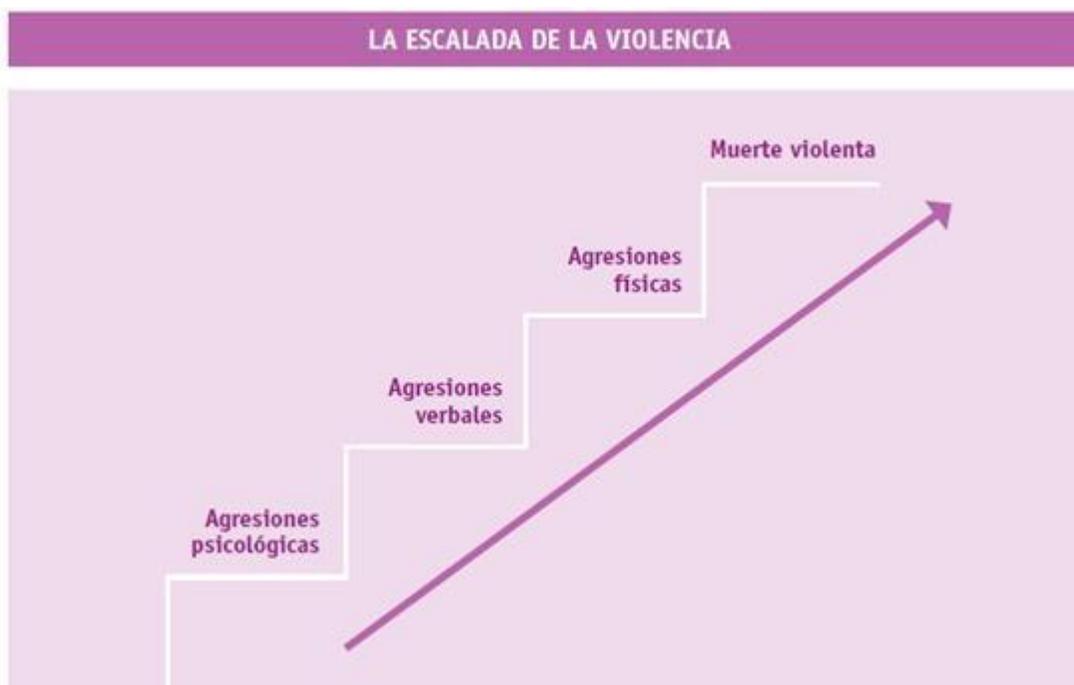


Fig. 2

Las mujeres que son víctimas de violencia de género pocas veces son conscientes del riesgo en el que se encuentran; es decir, difícilmente buscan ayuda, denuncian o exigen medidas de protección. Cuando no se es consciente de esta escalada de violencia, las víctimas no se encuentran en condiciones de elegir por sí mismas protegerse o resguardarse de su agresor.

#### 4.8 Factores que fomentan la permanencia en la relación violenta. <sup>6</sup>

<b>La percepción no del maltrato</b>	<b>La dependencia emocional del agresor</b>	<b>El miedo a un futuro incierto y a la soledad</b>	<b>El aislamiento social</b>
<i>La esperanza de cambio</i>	<i>El sentimiento de fracaso</i>	<i>La vergüenza y el sentimiento de culpa</i>	<i>La inseguridad y la baja autoestima</i>
<b>Indefensión aprendida</b>	<b>Miedo a las represalias del agresor</b>	<b>La preocupación por las/los hijos</b>	<b>Los conflictos entre el “deber” y el “querer”.</b>

<sup>6</sup> Tomado del Modelo Único para la Atención, Instituto del Estado de San Luis Potosí (2012)

#### **4.9 Factores que dificultan la Prevención, Atención y Erradicación de la violencia de género.**

**Revictimización:** Se conoce como revictimización, victimización secundaria o doble victimización el proceso mediante el cual se produce un sufrimiento añadido por parte de instituciones y profesionales encargados de prestar atención a la víctima.

Con relación al fenómeno de la violencia existen problemáticas que pueden obstaculizar el proceso de apoyo integral a las mujeres víctimas de violencia de género tales como:

- 4.9.1 Invisibilización
- 4.9.2 Justificación
- 4.9.3 Naturalización de la violencia

**4.9.1 Invisibilización:** La violencia de género se invisibiliza cuando se normaliza y se minimiza, cuando implícita o explícitamente se habla de ella como un fenómeno siempre presente el cual no puede ser erradicado.

**4.9.2 Justificación:** Se legitima y se justifica cuando se vincula a situaciones o procesos que el agresor está atravesando; es decir, el acto de violencia se suscitó porque está estresado, por consumo de bebidas o sustancias, por desempleo, enfermedades mentales o simplemente porque no puede controlarse; por otro lado, también es común que el agresor justifique sus despliegues de violencia con conductas presuntamente provocadoras por parte de la víctima, tales como: formas de vestir, aparente infidelidad, celos, intentos de autonomía de la víctima, etc.

**4.9.3 Naturalización de la violencia:** Se naturaliza la violencia, se trasmite a través de discursos que minusvaloran o normalizan la violencia de género, esto incluye: la violencia simbólica, la cual aparenta no ser violencia, pero perpetúa la discriminación contra las mujeres, por ejemplo, en los medios de comunicación culpan a las víctimas y justifican a los agresores. Estas prácticas propagan y fomentan la violencia contra las mujeres y niñas.

#### **5. Referente al contacto y atención con mujeres víctimas de violencia.**

5.1 Las mujeres víctimas de violencia que acudan a las instituciones o dependencias que sean competentes, deberán ser atendidas con el respeto que merecen sus derechos humanos, garantizando su derecho a

la no discriminación, a la igualdad y a una vida libre de violencia; por ende, cada institución o dependencia que se considere competente deberá contar con personal a su cargo que esté capacitado en materia de violencia de género y atención a mujeres víctimas de violencia.

**5.2 Confidencialidad:** Los datos y/o información que sean proporcionados por la víctima durante el proceso de entrevista, atención psicológica o jurídica o cualquier otro procedimiento de atención, será tratado bajo estricta política de confidencialidad y solo se dará a conocer con autorización o cuando su vida esté en riesgo.

**5.3 Atención:** La atención que se ofrezca estará libre de prejuicios, estereotipos de género o de algún trato discriminatorio por motivos de género, origen, edad, preferencias, condición social o de cualquier otra índole.

5.3.1 Respeto: Durante todo el proceso de atención y las diferentes intervenciones se considerarán las necesidades e intereses de las mujeres; se priorizará su seguridad; se fortalecerá su autonomía y su capacidad de decisión.

Se respetará la dignidad humana de las mujeres o personas afectadas por su condición de violencia que acudan a los servicios de atención, evitando por todos los medios, su revictimización. Para ello, es necesaria una intervención estructurada, oportuna, eficiente y de calidad.

**5.4 Denuncia:** En lo que se refiere al proceso de denuncia, debe respetarse su decisión de hacerla o no; sin embargo, hay casos cuando la víctima está en alto riesgo en que el personal de estas áreas debe valorar medidas protectoras en coordinación con otras instancias de la red de servicios.

La atención se caracterizará por un buen trato, empatía, sin juzgar lo que las usuarias piensan, dicen o sienten, de atenta escucha y comprensión de la situación por la que atraviesan y de acompañamiento en los procesos de recuperación.

Se proporcionará información, orientación o asesoría en forma clara, precisa y oportuna a las mujeres víctimas de violencia sobre las opciones con las que cuenta y sus derechos que se protegen.<sup>7</sup>

### **5.5 Calidad del servicio**

Con base en el Artículo 14, 24 y demás aplicables (véase pág. 1) en relación a la calidad de servicio, **al Instituto Municipal de la Mujer** le corresponde establecer los lineamientos para evaluar a todas las dependencias del Gobierno Municipal, para ello conviene ajustarse a lo siguiente:

- Uso de la plataforma virtual, Célula de Registro Único de Atención. (estatus de casos atendidos y dependencias involucradas en su seguimiento)
- Proporcionar los servicios por profesionales ampliamente capacitados, en materia de violencia de género, primeros auxilios psicológicos e intervención en crisis. (Número de servidores públicos capacitados)
- La institución o dependencia deberá garantizar el acceso de su personal a la capacitación constante, además de contar con resultados aprobatorios al finalizar dichas capacitaciones. (Evaluación de conocimientos)
- Formalizar la atención integral por medio de la coordinación y colaboración entre dependencias.
- Contar con instrumentos que se apliquen para medir el nivel de satisfacción de las usuarias respecto a los servicios otorgados, con el fin de contribuir a la mejora de los mismos. (Encuestas de satisfacción)

### **5.6 Niveles de Atención:**

Conforme al Art. 22. del Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia la atención que se proporcione a las víctimas se establecerá de la siguiente manera:

---

<sup>7</sup> Fuente: OPS. 2001. "Modelo integral de atención a la violencia familiar". San José de Costa Rica: OPS, Programa Mujer, Salud y Desarrollo, Serie Género y Salud Pública 10, citado en "Modelo de atención Integral de atención a mujeres víctimas de violencia (IMES), San Luis Potosí. 2012.

5.6.1 Primer Nivel: Inmediata y de primer contacto: Son servicios de atención inmediata, que por lo general no entablan procesos de intervención recurrentes; es decir, se atienden necesidades inmediatas de las mujeres que viven violencia.

- Durante el primer contacto se debe priorizar la escucha activa, este servicio debe ser idóneamente realizado por psicólogos/psicólogas, abogados/abogadas o trabajadores/trabajadoras sociales; por ende, es de suma importancia que, la/el recepcionista canalice con sensibilidad y tacto al área correspondiente.
- En este nivel, las/los psicólogos y abogados/abogadas, proporcionan información, asesoría, orientación o los primeros auxilios psicológicos.
- Durante este proceso se articulan servicios de segundo y tercer nivel.

#### 5.6.2 Segundo Nivel

Básica y General:

En caso de la orientación jurídica: Se le brindará información y orientación a las usuarias de los servicio sobre sus derechos y alternativas jurídicas; así como, la forma y lugar para el inicio de las denuncias u otros trámites, términos y procedimientos y consecuencias legales de éstas, como alternativas que pueden constituirse en soluciones si se llevan a la práctica. Información que deberá proporcionarse aun cuando la usuaria no manifieste una decisión de actuar legalmente.

- En caso de ser urgente la atención médica de la víctima se le canalizará de inmediato a servicios médicos municipales.
- Se deberá considerar durante el proceso de información y orientación el nivel de riesgo, así como, la gravedad y la intensidad de las agresiones, esto podrá ser en colaboración con el área de psicología.
- Se definirá un plan de acción viable para su seguimiento.

Orientación psicológica: Se proporcionará orientación, asesoría psicológica de acuerdo a la demanda específica de la usuaria, en caso de que la situación de la usuaria amerite la atención urgente, ésta se llevará a cabo dada la inmediatez en el tiempo de la violencia vivida, así

como, la gravedad e intensidad de las agresiones, y la situación de riesgo en el que se halle la mujer víctima.

- Cuando la usuaria acude en circunstancias de emergencia en busca de apoyo, una vez que sean atendidas sus necesidades inmediatas y se logre su estabilidad emocional, se determinará si requiere o no la atención psicoterapéutica, el apoyo jurídico o la ruta de atención a seguir.

**Emergencia psicológica:** Una crisis es un estado temporal de trastorno que se caracteriza por una desorganización reflejada por una incapacidad para enfrentar la situación adversa que se está viviendo, manejar adecuadamente las emociones, enfocar el pensamiento y la conducta en resolver el problema.<sup>8</sup>

Síntomas emocionales:

- Sentimiento de cansancio
- Agotamiento
- Desamparo
- Tristeza
- Sentimientos de inadecuación
- Confusión
- Ansiedad
- Angustia
- Frustración
- Enojo/rabia/cólera

Síntomas físicos:

- Llanto
- Sudoración
- Taquicardia
- Temblores

La o el prestador de servicios debe tener en cuenta que la respuesta común de las mujeres que viven en situación de violencia, es de retraimiento, silencio y las diferencias las marcará el tipo de impacto, las

---

<sup>8</sup> Osorio, A. (2017), *Primeros Auxilios Psicológicos*, Integración Académica de Psicología, Vol. 5, No. 15. Puebla, México.

circunstancias, historia personal de cada mujer, fortalezas personales y redes de apoyo social y familiar.

**Primeros Auxilios psicológicos:** Se dirigen al apoyo de la mujer en situación de crisis, son un soporte elemental y suficiente que ayuda a recuperar un nivel de funcionamiento que permita mitigar el estado de angustia y recuperar el control. Puede proporcionar personal sensibilizado, capacitado y entrenado adecuadamente en el tema, no es exclusivo del personal de psicología.

- Se debe garantizar un espacio físico y privado que permita a la mujer expresar su problemática y ofrecer atención respetuosa, empática y exenta de prejuicios.

## TÉCNICA DE PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

Componentes	Comportamiento del asistente	Objetivo
1. Realizar contacto psicológico	<p>1.1 El contacto deberá ser por parte del servidor/servidora de forma no invasiva (respeto de espacio personal), se podrá hacer contacto físico o emocional, dependiendo de la necesidad de la persona asistida.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ver a los ojos</li> <li>● Tocar el hombro</li> <li>● Ofrecer algo de beber</li> </ul> <p>Se invita a la asistida a un espacio privado y tranquilo, se recomienda utilizar técnicas de mindfulness y focusing; (respiración guiada) para posteriormente invitar a hablar al asistido.</p> <p>1.2 Escuchar sentimientos y hechos ocurridos, más adelante ayudar al asistido</p>	<p>Que el individuo se sienta comprendido, aceptado y apoyado.</p> <p>Reducir la intensidad del aturdimiento emocional.</p> <p>Reactivación de las capacidades de resolución de problemas.</p>



	<p>a reconocer los hechos y mitigar sentimientos de culpa.</p> <p>El servidor/servidora no emitirá juicios priorizando los sentimientos sin intentar dirigir sus emociones.</p>	
2. Examinar las dimensiones del problema	<p>2.1 Indagar acerca del pasado inmediato, el incidente que precipitó la crisis.</p> <p>2.2 Indagar sobre recursos personales (internos), recursos sociales (externos); mortalidad futuro inmediato, decisiones inminentes (para esta noche, fin de semana, próximos días)</p>	<p>a) Necesidades inmediatas</p> <p>b) Necesidades posteriores</p>
3. Analizar posibles soluciones	<p>3.1 Preguntar qué es lo que la persona ha intentado hacer hasta ahora. Examinar que es lo que puede o podría realizar en ese momento. Proponer nuevas alternativas.</p>	<p>Identificar una o más soluciones para las necesidades inmediatas y posteriores.</p>
4. Asistir en la ejecución de acciones concretas	<p>El comportamiento del asistente tiene dos variantes:</p> <p>Si: a) el riesgo es bajo; es decir la persona es capaz de actuar en su propio beneficio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Entonces: Actitud facilitadora: "Hablamos"; "tú actúas"; y se realiza un contrato verbal para actuar entre el asistente y el afectado. Los rangos de acción van desde escuchar de modo activo hasta emitir recomendaciones.</li> </ul> <p><b>b) El riesgo es alto; es decir, la persona no es capaz de actuar en su beneficio.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Entonces: Actitud directiva: "hablamos"; "yo puedo actuar en</li> </ul>	<p>Ejecutar soluciones inmediatas, planteadas para satisfacer las necesidades inmediatas</p>

	<p>tu beneficio"; y el contrato para la acción puede incluir a la familia y otros recursos comunitarios. Los rangos de acción van desde la movilización activa de recursos, resguardo, órdenes de protección hasta el control de la situación.</p>	
5. Seguimiento	<p>Asegurar la identificación de información, examinar los posibles procedimientos para el seguimiento y establecer un convenio para recontactar.</p>	<p>Asegurarse de la retroalimentación en las 3 sub-metas de los PAP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Apoyo recibido.</li> <li>● Reducción del riesgo.</li> <li>● Culminación del enlace con otros recursos.</li> </ul>

### 5.6.3 Tercer Nivel: Especializada

Son servicios integrales que cuentan con personal especializado en la atención a casos de violencia familiar y violencia de género. Los servicios incluyen la detección del tipo y nivel de violencia; nivel del daño causado y la frecuencia; tiempo de exposición a la violencia y las secuelas; nivel de riesgo que enfrenta la víctima; nivel de peligrosidad y corruptibilidad del agresor. Son instancias que atienden de manera continua por el tiempo que dura el proceso. El modelo incluye psicoterapia, atención legal, atención médica, gestiones sociales, acompañamiento y seguimiento del caso.

Dependencias Municipales que prestan atención especializada.

- Instituto Municipal de la mujer
- DIF
- Servicios médicos municipales

- Seguridad Pública
- Sindicatura
- Dirección de Justicia Municipal

## **5.7 Proceso de Intervención**

### 5.7.1 Comunicación con las Víctimas

- El tono de voz deberá ser modulado (ni muy bajo, ni gritos)
- Ritmo de velocidad del habla considerando las necesidades de la usuaria; es decir, asegurarse de que ha comprendido el mensaje.
- Volumen y vocabulario, asegurarse de que nuestro vocabulario sea entendible para la víctima.

### 5.7.2 Actitudes a evitar en la entrevista:

- Dar la impresión de que el problema tiene una fácil solución.
- Dar falsas esperanzas
- Actitudes paternalistas
- Crear sensación de culpabilidad en la mujer
- Prejuizar
- Realizar juicios de valor de la situación

### 5.7.3 Consideraciones en la entrevista:

Atención: Nada de lo que digamos tendrá impacto alguno si la usuaria detecta que nuestra cabeza está en cualquier lado menos en sus problemas. Tanto para exhortar a expresarse como para hablarle, es importante verla a los ojos tener una postura corporal derecha y orientada hacia ella y reafirmar constantemente ya sea con leves inclinaciones de la cabeza o breves exclamaciones. La/el profesional debe ser paciente y brindarle tiempo, respetar su espacio físico y acompañarla en sus emociones, debe estar atenta y demostrarlo.

La Empatía: Aunque cada ser humano reacciona de manera diferente ante las situaciones de la vida, sabemos que existe similitud en cuanto a las sensaciones que éstas provocan en los individuos. Así la/el profesional que no ha estado expuesta a la violencia puede ponerse en el lugar de la usuaria y sentir y demostrar su comprensión de la situación. Cuando la empatía se logra, la usuaria siente que ha sido comprendida. Esto exige

estar atenta/o a la comunicación verbal y no verbal, omitir juicios de valor, ponerse en el lugar de la usuaria para luego poder asesorarle acerca de la problemática que le aqueja.

La Eficacia de las Preguntas: La regla principal al preguntar es: NO culpabilizar, NO juzgar o insinuar que la usuaria miente.

El Uso del Silencio: El uso apropiado del silencio facilita la reflexión de la usuaria permitiéndole apropiarse de la información que se le está proporcionando y haciéndole sentir que hay respeto por sus sentimientos (miedo, tristeza, pena, etc.) Además, permite al profesional darse cuenta de la situación emocional de la usuaria. El silencio será tan largo como la usuaria lo necesite, sin embargo, si la/el profesional decide terminarlo debe tener claro que lo hace por razones independientes a su propia incomodidad o incapacidad para soportarlo. El silencio de la usuaria requiere de un acompañamiento atento por parte del profesional que atiende.

La Retroalimentación: Es una herramienta que permite clarificar la comunicación para cerciorarse de que la información ha sido realmente comprendida. Por ejemplo, después de haberle explicado los aspectos psicológicos y/o legales preguntará: ¿Me expliqué?, ¿tiene alguna duda de lo que le acabo de decir?, le pedirá a la usuaria le repita con sus palabras lo que entendió.

El Respeto: (valores religiosos, culturales, sentimientos y autonomía): Estos son elementos indispensables para la buena comunicación. La/el profesional deberá tener claro cuáles son sus valores y considerar que cada mujer tiene los suyos. Si la usuaria percibe descalificación o burla en los gestos o palabras de la/el profesional disminuirá la credibilidad y se limitará o negará a hablar de su situación.

Es importante respetar la autonomía de la usuaria teniendo cuidado de no caer en una sobreprotección. La tentación de ayudar a una persona que sufre puede ser difícil de controlar para algunas personas, sin embargo, debe recordar que si trata de rescatar a la mujer que vive violencia sin hacerla consciente de que ella es la responsable de tomar sus propias decisiones, solo diversificará su dependencia ahora hacia otra persona.

En relación con la autonomía la/el profesional debe saber que, aunque la usuaria exprese haber comprendido la información, es muy posible que no

tome la decisión de actuar en ese instante ya sea denunciando a su agresor o abandonarlo porque, para ella no resulta fácil decidir en ese momento. El obligarla o insistir en emprender acciones en la que aún no se siente preparada o segura, sería repetir el mismo patrón de comportamiento que el agresor: controlarla en vez de ayudarla a tomar sus propias decisiones.

#### 5.7.4 Indicadores para la detección de la problemática:

- Solicita la atención por vivir algún tipo de violencia:
  - Sí, explícitamente
  - No, refiere otro tipo de problemática
  - Indirectamente, se infiere por lo que las usuarias reportan o por lo que se observa.

#### 5.7.5 Cuestionario De Tamizaje De Riesgo<sup>9</sup>

Puntos Obtenidos	Nivel de riesgo
Puntajes de 1 a 25	Riesgo mínimo
Puntajes de 25 a 50	Riesgo moderado
Puntajes de 51 a 75	Riesgo grave
Puntajes de 76 a 100	Riesgo inminente, se sugiere plan de seguridad y canalización

Indicación: Estimada usuaria, le suplicamos contestar el siguiente cuestionario con el propósito de atenderle con mayor comodidad.

El cuestionario está formado por 10 preguntas a las cuales responderá eligiendo y encerrando el número que usted considere más parecido respecto a la situación que actualmente vive, donde **1 es el menor riesgo y 10 es el mayor riesgo.**

- Del 8 al 10: Significa **SI**
- Del 4 al 7: Significa **A VECES**
- Del 1 al 3: Significa **NO**

<sup>9</sup> Cuestionario de tamizaje de riesgo, Recuperado en: *Modelo de atención a mujeres víctimas de violencia de género*, (2012), Manual de operación, San Luis Potosí, México.

## Preguntas

1. ¿En este momento, tiene usted miedo de que su pareja, novio o compañero la agrede verbalmente, maltrate o golpee?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2. ¿Su pareja, novio o compañero le impide ver a su familia o tener contacto con sus amigos, vecinos, compañeros de trabajo, además de ser demasiado celoso?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3. ¿Durante los últimos tres meses, su pareja, novio o compañero le ha golpeado, insultado verbalmente o amenazado de muerte?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4. ¿Su pareja, novio o compañero le ha obligado a tener relaciones sexuales en contra de su voluntad, sin protección anticonceptiva, o ha llegado a hacerle daño físico durante la relación sexual?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

5. ¿Su pareja, novio o compañero no le apoya económicamente en los gastos familiares o le quita el dinero que usted gana?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

6. ¿Cuándo ha habido conflictos o discusiones con su pareja, novio o compañero, él ha tirado objetos, dado portazos, destruido muebles, o la ha corrido de la casa?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7. ¿Su pareja, novio o compañero en algún momento le ha amenazado con pistola, cuchillo o alguna otra arma similar?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

8. ¿Su pareja, novio o compañero minimiza o niega el abuso en su contra, y le culpa a usted por el comportamiento abusivo de él?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

9. En caso de tener hijos, ¿su pareja, novio o compañero le ha amenazado con quitarle a los niños(as) y le dice que va a hacerle daño a usted y/o a sus niños(as)?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

10. ¿Su pareja, novio o compañero toma alcohol constantemente, se ha drogado o le ha amenazado con suicidarse si usted lo deja?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

### 5.7.6 Niveles De Riesgo

**Nivel de riesgo alto:** Se trata de casos en los que la vida de las personas se ha intentado arrancar y que por alguna razón la víctima se encuentra viva y llegó a un servicio especializado de protección que, inmediatamente después de valoraciones de riesgo, **determinará enviarla a un Refugio de protección**. Estas referencias exigen extremo cuidado y discreción. La mujer no cuenta con redes sociales de apoyo o, si las tiene, no pueden dar el apoyo.

**Nivel de riesgo medio:** Se trata de casos de violencia recurrente, de secuelas considerables que pueden llegar a ser graves. La mujer cuenta con redes de apoyo activas y relativamente seguras. Presenta signos de preocupación o temor ante un futuro estallido violento y ataque del agresor, se le ofrecerá orientación psicológica o jurídica.

**Nivel de riesgo bajo:** Se trata de casos de violencia leve y eventual, pudiendo ser verbal, patrimonial o emocional, en un ciclo que inicia sin manifestaciones de haber escalado de nivel. La mujer aún no presenta miedo por las consecuencias de un estallido violento, aunque sí puede mostrar signos de inseguridad personal, de igual manera se le ofrecerá apoyo psicológico y orientación jurídica.

### 5.7.7 Plan de Seguridad

Una vez que se ha evaluado conjuntamente con la usuaria el riesgo, es importante también analizar sus posibilidades para lo cual es recomendable desarrollar un plan de acción y seguimiento, para ello se tomará en cuenta lo siguiente:

- Evaluación de recursos emocionales y de resolución de problemas.
- Será de vital importancia evaluar a profundidad y tratar de rescatar todas las redes de apoyo disponibles (Instituciones, personas adultas de confianza, amistades y/o familiares)
- Evaluación del contexto de la mujer víctima (personas discapacitadas, con problemas económicos o de salud que limiten la toma de decisiones de la víctima.
- Jerarquización y orden de problemáticas (¿Qué urge resolver más?, ¿Qué se puede resolver ahora?, ¿Qué cosas pueden esperar? Etc.)
- Evaluación de maltrato hacia los hijos.
- Evaluación de peligrosidad del agresor

### Evaluación de situaciones especiales

- Si la mujer ha presentado una denuncia puede haber mayor riesgo de sufrir nuevas agresiones.
- El embarazo o tener un hijo/a recién nacido/a.
- Estar en proceso de separación o divorcio.

### 5.7.8 Ejemplo de Planes de Seguridad

Indicarle a la víctima que **NO** se debe comunicar al agresor el plan. Tomar en cuenta condiciones para un posible regreso, el ciclo de la violencia y la posibilidad de muerte.

Yo le puedo contar a \_\_\_\_\_ y a \_\_\_\_\_ sobre la violencia y pedirles que llamen a la policía si oyen ruidos y gritos en mi casa.

Si decido salir de la casa, yo me puedo ir a (4 sitios posibles)

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

Si salgo de la casa para protegerme, yo me llevaré:

- Mis hijos e hijas

- Documentos: \_\_\_\_\_

- Medicinas: \_\_\_\_\_

- Objetos de valor: \_\_\_\_\_

- Dinero: \_\_\_\_\_

- Otros: \_\_\_\_\_

Para mantener mi seguridad e independencia yo debo:

- Siempre tener una tarjeta telefónica

- Ejercitar la ruta de escape.

Sólo yo debo conocer mi plan de seguridad para evitar riesgos.

### **5.7.9 Otras sugerencias para aumentar la seguridad de las mujeres y sus dependientes**

- Sugerir cambio de cerraduras y/o colocación de puertas de metal.
- Informar a algunas personas que mi pareja ya no vive conmigo y si lo ven cerca de mis hijos/hijas o de mi casa llamen al 911 o código violeta.
- Voy a dejar con la persona que cuida a mis hijos/as, una lista de nombres de quienes pueden recogerlos.
- Si siento que quiero regresar con la persona que me maltrataba, yo llamaré a \_\_\_\_\_

### **5.7.10 Recogida de Datos y Formación de Expediente**

En relación a la recopilación de datos y formación de expedientes; cada dependencia, considerando competencias, alcances y limitaciones,

1. Deberá priorizar el salvaguardo de la integridad física de las mujeres víctimas de violencia, derivando en caso de ser necesario a Servicios Médicos Municipales. (Véase pág. 28, formato de derivación)
2. Se valorará el estado emocional de la víctima, considerando fundamental su estabilidad. (véase pág. 17, PAP)
3. Se analizará en el nivel de riesgo en que se encuentra la víctima y se establecerá un plan de seguridad o resguardo en caso necesario, siempre en gestión de la participación y colaboración entre dependencias. (véase pág. 22, Cuestionario De Tamizaje De Riesgo)
4. En caso de que la integridad física y emocional de la víctima, no esté comprometida, será ella la que marque la línea de atención especializada. (orientación jurídica, psicológica etc.) Se sugiere utilizar el formato de primer contacto. (Véase anexo 1, Formato de entrevista)
5. Los datos obtenidos durante la atención brindada a las mujeres víctimas de violencia, deberán subirse a la plataforma digital, Célula de Registro Único de Atención.
6. El Instituto Municipal de la Mujer, estará en la obligación de vigilar el seguimiento y valorará la calidad de servicio que se preste a las mujeres víctimas de violencia en las dependencias o instituciones competentes.

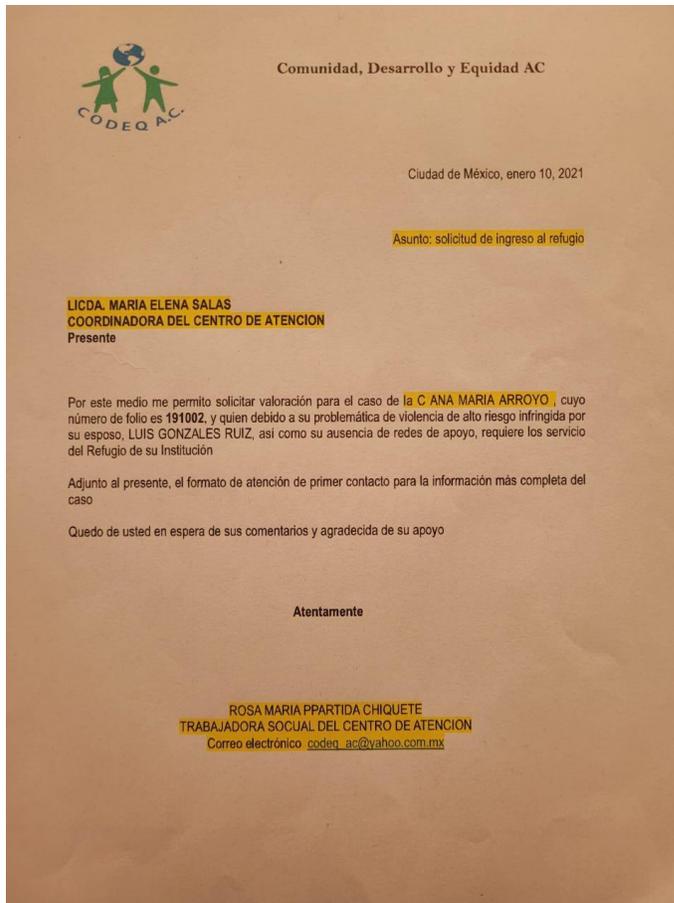
## **5.8 Canalización**

Es muy posible que una sola dependencia municipal no pueda satisfacer todas las necesidades de una mujer víctima de violencia de género, por lo que se sugiere contar con un formato único para incentivar la participación y colaboración entre dependencias, al mismo tiempo en este protocolo se anexa un ejemplo de formato de canalización y un catálogo.

### **5.8.3 Ejemplo de Formato de Canalización**

El oficio de canalización requiere de por lo menos cuatro elementos esenciales, los que son:

- Asunto.
- Institución que recibe.
- A quién se deriva.
- Nombre e institución de la persona a quien deriva.



## 5.8.2 Catálogo de dependencias

### Cruz Roja

- Dirección: Morelos y Oxnard #249, Col. Centro
- Encargado: Luz Imelda
- Tel: 3929221 141

### DIF

- Dirección: Av. de los Maestros #956, Col. Mascota
- Encargada: Liliana Berenice Cabrera Gutiérrez.
- Tel: 39292241 16

### Instituto Jalisciense de Ciencias Forenses

- Dirección: Priv. 20 de noviembre #2010, Col. El Raicero
- Encargado: Hugo Ambriz
- Tel: 392924406

### **Instituto Municipal de La Mujer**

- Dirección: Hidalgo #1, Col. Centro
- Encargada: Cesiah Keren León Rocha
- Tel: 3929259940 Ext. 3044

### **Ministerio Público**

- Dirección: Juárez #106, Col. Centro
- Encargado:
- Tel: 3929250046

### **Servicios médicos municipales**

- Dirección: Hidalgo #280, Col. Centro.
- Encargado: Jorge Avalos Magaña.
- Tel: 3929254356



### Anexo 1. FORMATO DE ENTREVISTA DE PRIMER CONTACTO

FORMATO DE ATENCIÓN DE PRIMER CONTACTO									
Fecha:					Número de Folio:				
Derivado por:									
Motivo de la visita									
DATOS GENERALES DE LA PERSONA ENTREVISTADA									
Apellido Paterno			Apellido materno		Nombre (s)			Edad	
Estado civil:		Soltera	Casada	Otro	Especifique				
Lugar de Origen:				Habla lengua indígena			Si	No	
Escolaridad		Primaria	Secundaria	Bachillerato	Profesional	Estudios Técnicos:	Posgrado	Otros	
Fecha de Nacimiento									
Domicilio									
Colonia			Código Postal		Delegación / Municipio				
Teléfono particular:					Teléfono Celular:				
Correo electrónico									
DATOS GENERALES DE LAS HIJAS E HIJOS									
Nombre					Edad		Escolaridad /Ocupación		
SITUACIÓN ECONÓMICA DE LA PERSONA ENTREVISTADA									
Casa		Propia	Rentada	Prestada	Compartida con familia	De la pareja	De suegro/a		
Tiene trabajo remunerado		Si	No	Zona Geográfica		Urbana	Semi urbana	Rural	
Especifique									
FORMA EN QUE SE EJERCE LA VIOLENCIA									
Tipo		Inicio		Frecuencia			Especifique		
Modalidad		Inicio		Frecuencia			Especifique		
Tiene lesiones en este momento			Si	No	Especifique				
Ha realizado alguna acción o pedido ayuda para su problemática			Si	No	Especifique				
DATOS GENERALES DE LA PERSONA GENERADORA DE VIOLENCIA									
Apellido Paterno			Apellido materno		Nombre (s)			Edad	
Sexo		Hombre	Mujer	Relación/Parentesco					
Tiempo de relación				Ocupación y lugar de trabajo					
Domicilio y teléfono					Tienen hijas/os de ambos			SI	NO



Ubicación actual de la persona agresora									
Especifique si la persona consume algún tipo de droga									
Especifique el nivel de riesgo detectado									
<b>REDES DE APOYO DE LA PERSONA ENTREVISTADA</b>									
Tiene o puede conseguir recursos económicos o bienes		Si		No					
Alguna persona, institución u organización puede apoyarla		Si		No					
Qué tipo de apoyo le pueden brindar		Moral	Económico	Traslados	Casa alimentos	y	Otros		
Datos de contacto de la persona que le podría apoyar:		Padre Madre	/	Hermana Hermano	/	Amiga Amigo	/	Otro familiar	No tiene
Nombre de la persona									
Dirección y teléfono									
<b>RESUMEN DE LA SITUACION DE VIOLENCIA DETECTADA</b>									
<b>OPCIONES DE SERVICIOS OFRECIDOS</b>									
<b>PLAN DE ACCION / INFORMACION DE REFERENCIA;</b>									
<b>COMENTARIOS FINALES</b>									



Realizo entrevista

Vo.Bo .Coordinación