 Boca del Río Ciudad de todos	PROCEDIMIENTO PARA LA CANALIZACION JURÍDICA A MÚJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA		REVISION:
		IMM.PROC.OI	01
INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO			

- 1. OBJETIVO:** Recibir una respuesta pronta y expedita, a las mujeres que acuden al instituto Municipal de la Mujer para el Municipio de Boca del Río.
- 2. ALCANCE:** Personal Involucrado en la atención integral de los (as) Usuarios del municipio de Boca del Rio que acuden al IMMUIJER.
- 3. NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS RELACIONADOS:**
 - Reglamento del Instituto Municipal de la Mujer para el Municipio de Boca del Río.

Documentos Oficiales

- a) Formato de Recepción
- b) Ruta Integral de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia
- c) Protocolo de atención integral a mujeres víctimas de Violencia
- d) Formato de atención Jurídica
- e) Tarjeta de Canalización
- f) Ficha de cita
- g) Formato de Seguimiento jurídico
- h) Formato de Satisfacción jurídico

4. DEFINICIONES:

Atención a la usuaria: actividad de brindar un servicio, recibir queja y resolver.

Atención jurídica: es el área que se encarga de atender los aspectos inherentes a las acciones a seguir en caso de que una mujer sea violentada dándole asesoramiento y en su caso acompañamiento o canalización a la Instancia correspondiente.

Violencia de género: Cualquier acción u omisión, basada en el género que les cause a las mujeres de cualquier edad, daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público y que se expresan en amenazas, agravios, maltrato, lesiones,


Se produce como consecuencia de las relaciones desiguales entre hombres y mujeres, habitualmente por parte del hombre hacia la mujer, aunque puede darse en sentido inverso.

Perspectiva de género: Es una manera de analizar cómo las diferencias sexuales se convierten en desigualdad y discriminación, resaltando que no tienen un fundamento basado en la naturaleza.

5. POLITICAS:

Políticas de Atención: El instituto Municipal de la Mujer para el Municipio de Boca del río, Veracruz, siendo el órgano público municipal que promueve y difunde los derechos de las mujeres tiene una ruta de atención a mujeres víctimas de violencia.

1. La atención jurídica estará abierta solamente a usuarias que requieren del servicio.
2. El equipo profesional estará conformado preferentemente por personal femenino.

 Boca del Río Ciudad de todos	PROCEDIMIENTO PARA LA CANALIZACION JURÍDICA A MÚJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA		REVISION:
		IMM.PROC.OI	01
INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO			

3. La atención será gratuita.
4. Prestará servicios programados y de emergencia, con la participación de personal Jurídico.
5. Atenderá y coordinará el servicio especializado, dando el acompañamiento necesario en casos de violencia familiar y violencia de género
6. Brindará seguridad y confianza sobre los servicios que ofrece la Institución.

6 . DESARROLLO:

Atención Jurídica a mujeres víctimas de violencia.

1. presentarse una mujer víctima de violencia en el IMMUIJER es atendida por el personal de Recepción, misma que inicia la escucha atenta y activa y de observación solicitando datos que permitan su pronta ubicación y registra en el Formato de Recepción.(ANEXO 8.1)
2. Si detecta que se encuentra violentada la canaliza al área jurídica.
3. SI procede al AREA DE ATENCIÓN JURÍDICA
 - a) Una asesora jurídica del área se encarga de levantar los datos de la ficha de atención (ANEXO 8.4) y procede a brindarle la asesoría jurídica respetando el protocolo de atención integral (ANEXO 8.3) y la Ruta de atención integral (ANEXO 8.2)
 - b) La usuaria decide hacer uso de sus derechos y denunciar: Si ella decide denunciar se le da el acompañamiento o bien se canaliza (ANEXO 8.5) a la Institución correspondiente y procede al llenado de la formato de satisfacción (ANEXO 8.8).
 - c) La titular informa a C4 acerca de la víctima y en las condiciones en las que se encuentra.
4. NO procede a la Atención jurídica:
 - a) Porque la usuaria tiene una crisis emocional b)Porque la usuaria requiere atención médica urgente
 - c) Porque la usuaria solicita pasar primero al área de psicología.

FIN DEL PROCEDIMIENTO



Boca del Río
Ciudad de todos

**PROCEDIMIENTO PARA LA CANALIZACION
JURÍDICA A MÚJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA**

IMM.PROC.OI

REVISION:

01

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO

7. REGISTROS:

Registro	Tiempo de conservación	Responsable
a) Formato de recepción	El tiempo que dure la Administración 4 años	Abogada del IMM
b) Ruta de Atención integral a Mujeres Víctimas de violencia	El tiempo que dure la Administración 4 años	Abogada del IMM
c) Protocolo de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia del Instituto Municipal de Boca del Río.	El tiempo que dure la Administración 4 años	Abogada del IMM
d) Formato de atención jurídica	El tiempo que dure la Administración 4 años	Abogada del IMM
e) Tarjeta de Canalización	El tiempo que dure la Administración 4 años	Abogada del IMM
f) Ficha de cita	El tiempo que dure la Administración 4 años	Abogada del IMM
g) Formato de Seguimiento	El tiempo que dure la Administración 4 años	Abogada del IMM
h) Formato de Satisfacción	El tiempo que dure la Administración 4 años	Abogada del IMM

0.1 Aprobaciones

ELABORÓ	REVISÓ:	APROBÓ
Lic. Liszberth del C.Vázquez Ortiz Lic. En Derecho	C.P. José Carlos Torres Sánchez Tesorero Municipal	Lic. Estibaliz Zarraluqui Lobeira. Directora

0.2 Control de revisiones

Revisión	Fecha	Descripción del cambio	Secciones afectadas
01	22/sept/2021	Inicio de Procedimiento	Todas



Boca del Río
Ciudad de todos

**PROCEDIMIENTO PARA LA CANALIZACION
JURÍDICA A MÚJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA**

IMM.PROC.OI


REVISION:

01

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO

8. ANEXOS

- 8.1 Formato de Recepción
- 8.2 Ruta Integral de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia
- 8.3 Protocolo de atención integral a mujeres víctimas de Violencia
- 8.4 Formato de atención Jurídica
- 8.5 Oficio de Canalización
- 8.6 Ficha de cita
- 8.7 Formato de Seguimiento jurídico
- 8.8 Formato de Satisfacción jurídico

 Boca del Río Ciudad de todos	PROCEDIMIENTO PARA LA CANALIZACION JURÍDICA A MÚJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA		REVISION:
		IMM.PROC.OI	01
INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO			

8.1 FORMATO DE RECEPCION



FECHA: _____ HORA: _____

NOMBRE DE LA PERSONA: _____

EDAD: _____

DIRECCIÓN: _____

COLONIA: _____ MUNICIPIO: _____

TELEFONO: _____

AREA DE ATENCION SOLICITADA: _____

CANALIZACIÓN: _____

AREA QUE ATENDIO•. _____

DECLARATIVA DE PRIVACIDAD

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



Boca del Río
Ciudad de todos

PROCEDIMIENTO PARA LA CANALIZACION JURÍDICA A MÚJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

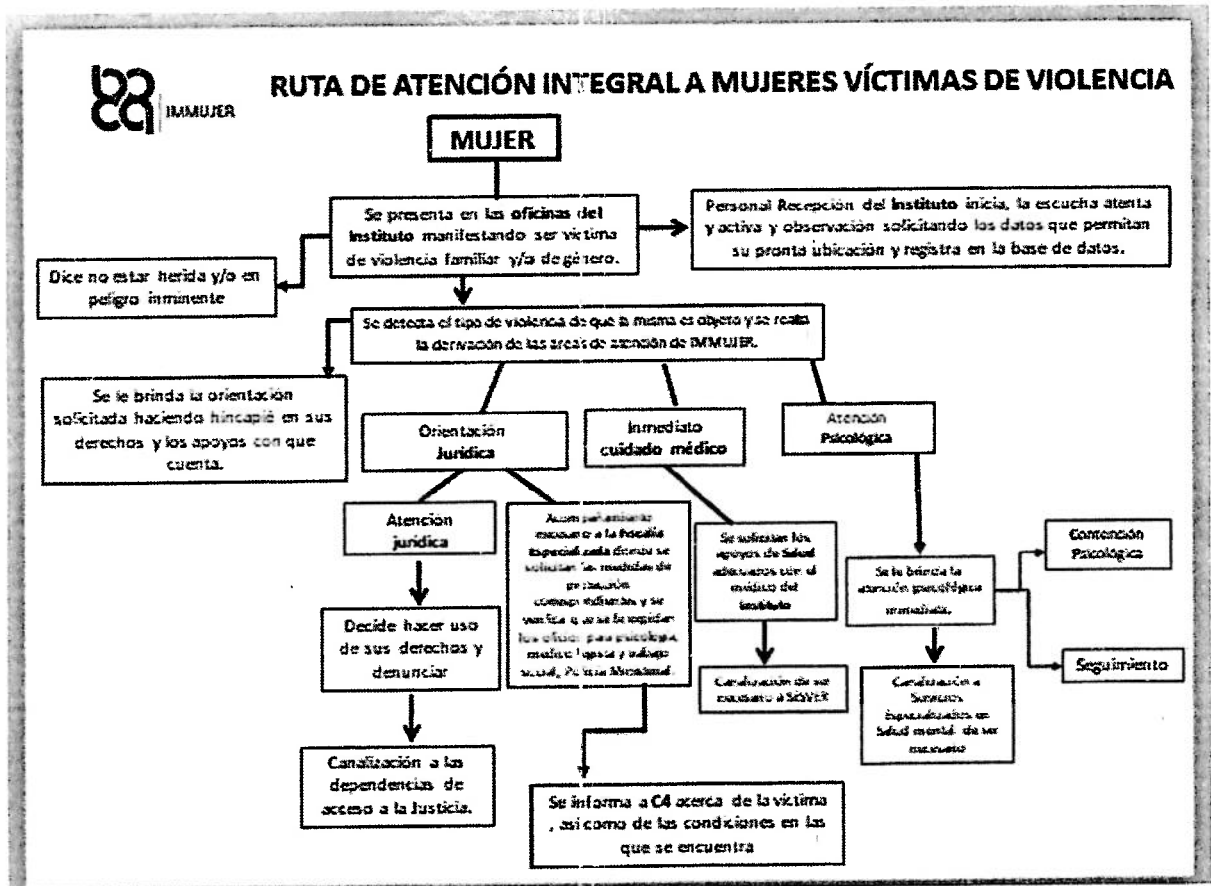
IMM.PROC.OI


REVISION:

01

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO

8.2 RUTA DE ATENCION INTEGRAL VÍCTIMAS DE VIOLENCIA



 Boca del Río Ciudad de todos	PROCEDIMIENTO PARA LA CANALIZACION JURÍDICA A MÚJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA		REVISION:
		IMM.PROC.OI	01
INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO			

8.3 PROTOCOLO DE ATENCION INTEGRAL A MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO.

La violencia en general y la violencia contra las mujeres, en particular, ha estado presente a lo largo de la historia de la humanidad. En los últimos años se ha reconocido como un problema de equidad, de derechos humanos, de justicia y de salud pública, después de un largo proceso de sensibilización pública para hacer visible su magnitud y gravedad.

Las conductas violentas se han explicado desde las diversas áreas del conocimiento. Los estudios de género se suman y explican las causas de la violencia y evidencian la desigualdad entre mujeres y hombres, como relaciones de poder, dando lugar a la subordinación de las mujeres, la discriminación y la exclusión a partir de representaciones basadas en la diferencia sexual.

La Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas ha señalado que "la violencia contra la mujer constituye una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre el hombre y la mujer, que han conducido a la dominación de la mujer y a la discriminación en su contra por parte del hombre e impedido el adelanto pleno de la mujer".

Sin embargo, es un tema aún negado por un amplio sector poblacional, por las mujeres que la padecen, por las personas agresoras y un vasto sector de funcionarios/as tanto de salud, como de educación y justicia, quienes paradójicamente, deberían asumir la responsabilidad que les compete en el tratamiento de la misma.

El alto índice de violencia contra las mujeres requiere de una solución integral que involucre la coordinación de las diversas instituciones para favorecer la autonomía de las mujeres y cuya repercusión permita mejores condiciones de vida de la población femenina.

En este marco el Instituto Municipal de las Mujeres siendo el organismo público municipal descentralizado encargado de promover, fomentar e instrumentar las condiciones que posibiliten la igualdad de género, a través de la elaboración de políticas públicas municipales con perspectiva de género, que garanticen el pleno goce de los derechos humanos de las mujeres.

Y para dar cumplimiento brinda la atención integral a las mujeres víctimas de violencia la atención jurídica y psicológica, promoviendo la cultura de la denuncia, y el pleno goce de sus derechos humanos. Además, impulsa el empoderamiento económico de las mujeres a través de programas de capacitación en oficios no tradicionales. Así mismo realiza actividades de prevención y acciones para transversalizar la perspectiva de género a través de la capacitación y vinculación interinstitucional con el gobierno municipal, y sociedad civil.

A través del siguiente Protocolo de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia que tiene como objetivos:

- Da respuesta a la Ley de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia
- Brindar un espacio de servicios de atención a mujeres víctimas de violencia en un servicio diligente y oportuno, con calidad, calidez y con Perspectiva de Género. Proporcionando herramientas que favorezcan la toma de decisiones en situaciones críticas, vulnerables y de alto riesgo a mujeres víctimas de violencia.



Boca del Río
Ciudad de
todos

PROCEDIMIENTO PARA LA CANALIZACIÓN JURÍDICA A MÚJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA

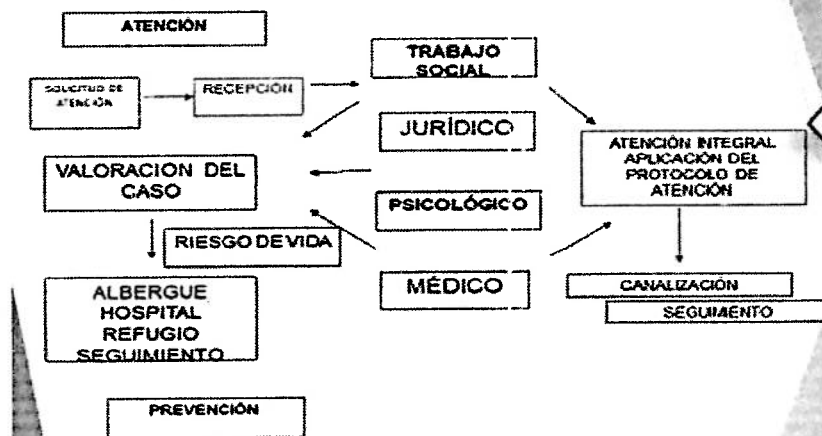
IMM.PROC.OI

REVISION:

01

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO

ESQUEMA DE ATENCIÓN



Esquema de Atención:

- Realizar entrevista inicial para mujeres víctimas de violencia.
- Clarificar sus necesidades, prioridades y expectativas.
- Evaluar el nivel de riesgo de la usuaria y si lo amerita, elaborar conjuntamente un plan de seguridad personalizado.
- Elaborar un plan de trabajo personalizado que defina el tipo de atención que se requiere de acuerdo a las necesidades de la usuaria sus hijas e hijos.
- En el formato de entrevista y abrir expediente por usuaria.

Trabajo Social:

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

Personal de psicología:

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



Boca del Río
Ciudad de
todos

**PROCEDIMIENTO PARA LA CANALIZACION
JURÍDICA A MÚJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA**

IMM.PROC.OI

REVISION:

01

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO

- Aspectos psicológicos. (enfoque de género, teoría sistémica, intervención en crisis, terapia breve y de emergencia)
- Síndromes: (suprimir el síndrome de indefensión aprendida, disminuir el sufrimiento emocional del síndrome de Maltrato)
- Conjuntamente con la Usuaría establecen objetivos y metas, para una vida sin violencia.

JURÍDICO



CANALIZACIÓN

ACOMPANAMIENTO

SEGUIMIENTO

EVALUACION

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



Boca del Río
Ciudad de
todos

**PROCEDIMIENTO PARA LA CANALIZACION
JURÍDICA A MÚJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA**

IMM.PROC.OI

REVISION:

01

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO

8.4 FORMATO DE ATENCION JURIDICA



IMMUJER

Nº FOLIO				
FECHA				

FICHA DE IDENTIFICACIÓN

GENERALES

SOLICITANTE:	EDAD:
DOMICILIO:	
COLONIA	TELÉFONO:
GRADO DE ESTUDIOS:	

¿Quedó satisfecha con el Servicio de Asesoría Jurídica que se le brindó?

Si/No y ¿Por qué?

Nombre de la Usuaría

Firma

INSTANCIA A LA QUE FUE CANALIZADA



Boca del Río
Ciudad de
todos

PROCEDIMIENTO PARA LA CANALIZACION JURÍDICA A MÚJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

IMM.PROC.OI

REVISION:

01

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO

8.5 TARJETA DE CANALIZACION

ANVERSO

TARJETA DE CANALIZACIÓN	
	Lugar y Fecha Oficio No. IMM/DG/SPU/MAJ/B Asunto: Solicitud de apoyo
Para: NOMBRE A QUIEN VA DIRIGIDO (CARGO)	
Se señalan los datos generales de la usuaria, se redacta una breve descripción de la problemática y la solicitud de apoyo.	
Nombre y firma de quien autoriza	

REVERSO

DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD

Los datos personales recabados serán protegidos, resguardados y tratados en el Sistema de Datos Personales denominado "Asesoría Jurídica, Psicológica y/o de Trabajo Social a Mujeres en Situación de Violencia", de conformidad con lo dispuesto en la Ley 582 para el Tratamiento de los Datos Personales en el Estado de Veracruz y demás disposiciones aplicables. Dichos datos se recaban con fundamento en los artículos 16, 17, 18 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales y en el artículo 13 de la Ley de Protección de Datos Personales en el Estado de Veracruz. Dichos datos se recaban para el cumplimiento de las funciones de "Asesoría Jurídica, Psicológica y/o de Trabajo Social a Mujeres en Situación de Violencia" que le corresponde al Instituto Municipal de la Mujer para el Municipio de Boca del Río, en el Estado de Veracruz. Dichos datos se recaban para el cumplimiento de las funciones de "Asesoría Jurídica, Psicológica y/o de Trabajo Social a Mujeres en Situación de Violencia" que le corresponde al Instituto Municipal de la Mujer para el Municipio de Boca del Río, en el Estado de Veracruz. Dichos datos se recaban para el cumplimiento de las funciones de "Asesoría Jurídica, Psicológica y/o de Trabajo Social a Mujeres en Situación de Violencia" que le corresponde al Instituto Municipal de la Mujer para el Municipio de Boca del Río, en el Estado de Veracruz. Dichos datos se recaban para el cumplimiento de las funciones de "Asesoría Jurídica, Psicológica y/o de Trabajo Social a Mujeres en Situación de Violencia" que le corresponde al Instituto Municipal de la Mujer para el Municipio de Boca del Río, en el Estado de Veracruz.



Boca del Río
Ciudad de
todos

**PROCEDIMIENTO PARA LA CANALIZACION
JURÍDICA A MÚJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA**

IMM.PROC.OI

REVISION:

01

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO

8.6 FORMATO DE CITA



Boca del rio, ver. a _____

CITA

NOMBRE: _____

ÁREA: _____

FECHA: _____

HORA: _____



Boca del Río
Ciudad de
todos

**PROCEDIMIENTO PARA LA CANALIZACION
JURÍDICA A MÚJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA**

IMM.PROC.OI

REVISION:

01

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO

8.7FORMATO DE SEGUIMIENTO

DATOS DE EXPEDIENTE

HORA DE INGRESO _____ HORA ASESORIA _____ HORA SALIDA _____

NO. DE FOLIO _____ FECHA DE ATENCION _____

ASESORA PRIMER VEZ _____

PROBLEMÁTICA _____

TIPO DE VIOLENCIA _____

MODALIDAD DE VIOLENCIA _____

NOMBRE _____

FECHA DE SEGUIMIENTO _____ EDAD _____

MUNICIPIO _____ TIPO DE ASESORIA _____

TELEFONICA () PRESENCIAL ()

SITUACIÓN _____

ATENDIO SEGUIMIENTO _____

FIRMA USUARIA

FIRMA ASESORA



Boca del Río
Ciudad de
todos

**PROCEDIMIENTO PARA LA CANALIZACION
JURÍDICA A MÚJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA**

IMM.PROC.OI

REVISION:

01

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO

8.8 FORMATO DE SATISFACCION


FECHA: _____

Atención que Recibe: _____

Nombre de la Persona que atendió: _____

Su trato fue: Excelente () Regular () Malo ()

Observaciones:

 Boca del Río Ciudad de todos	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA MÚJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA	CÓDIGO:	REVISION:
		IMM.PROC.02	01
INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO			

1. OBJETIVO:

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

1. ALCANCE:

Personal Adscrito al Área psicológica del Instituto Municipal de la Mujer para el Municipio de Boca del Río.

2. NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- Reglamento Interno del Instituto Municipal de la Mujer
- Documentos Oficiales
 - a) Formato de Recepción
 - b) Ruta Integral de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia
 - c) Protocolo de atención integral a mujeres víctimas de Violencia
 - d) Formato de atención del área psicológica
 - e) Oficio de Canalización
 - f) Ficha de cita
 - e) Formato de Seguimiento
 - f) Formato de Satisfacción.

4. DEFINICIONES

Atención a la usuaria: actividad de brindar un servicio, recibir queja y resolver.

Atención Psico-Afectiva: brinda espacios adecuados para que las mujeres puedan pensar, definir, Compartir sentimientos, creencias, y tomar decisiones. La atención individual y el seguimiento estará orientada a:

- La reinterpretación de la dinámica social.
- La recuperación de la autoestima.
- La re significación del poder.
- La reivindicación del derecho a vivir sin violencia.
- La autoafirmación y autodeterminación a fin de romper el aislamiento que impide el desarrollo personal.
- La reapropiación del cuerpo y la sexualidad.
- El fortalecimiento del vínculo entre la madre y menores a su cargo. • La recomposición de su proyecto de vida.

Violencia de género: Cualquier acción u omisión, basada en el género que les cause a las mujeres de cualquier edad, daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público y que se expresan en amenazas, agravios, maltrato, lesiones, etc.



Boca del Río
Ciudad de todos

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN
PSICOLÓGICA MÚJERES VICTIMAS DE
VIOLENCIA**

CÓDIGO:

REVISION:

IMM.PROC.02

01

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO


Se produce como consecuencia de las relaciones desiguales entre hombres y mujeres, habitualmente por parte del hombre hacia la mujer, aunque puede darse en sentido inverso.

Perspectiva de género: Es una manera de analizar cómo las diferencias sexuales se convierten en desigualdad y discriminación, resaltando que no tienen un fundamento basado en la naturaleza.

5. POLÍTICAS:

Políticas de Atención:

1. La atención psicológica estará abierta solamente a usuarias que requieren del servicio.
2. El equipo profesional estará conformado preferentemente por personal femenino.
3. La atención será gratuita.
4. Prestará servicios programados y de emergencia, con la participación de personal psicológico
5. Atenderá y coordinará el servicio especializado, dando el acompañamiento necesario en casos de violación.
6. Brindará seguridad y confianza sobre los servicios que ofrece la Institución.
7. La atención brindará integridad y multidisciplinariedad.
8. Reconocer que un hecho humano ha sido violentado
9. Estar alerta y minimizar los propios prejuicios y mitos
10. Identificar límites personales
11. Empatía en la atención
12. Confidencialidad en la atención
13. Considerar la igualdad sustantiva en la atención.
14. Evalúa empoderamiento de la usuaria a través de:
 - Recuperación de la autoestima
 - Recuperación del cuerpo.
 - Desarrollo de confianza.
 - Poder de decisión.
 - Reconocimiento de sus derechos.
 - Habilidades adquiridas.


 Boca del Río Ciudad de todos	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA MÚJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	CÓDIGO:	REVISION:
		IMM.PROC.02	01
INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO			

6. DESARROLLO:

Atención Psicológica a mujeres víctimas de violencia. Ruta de Atención Integral a mujeres víctimas de violencia.

1. La mujer víctima de violencia se presenta en las oficinas del instituto y el Personal de recepción del instituto inicia la escucha atenta y activa y de observación solicitando datos que permitan su pronta ubicación y procede al llenado en el formato de Recepción (Anexo 8.1)
2. Se detecta el tipo de violencia de que la misma es objeto y se realiza la derivación de las áreas de atención de IMMUIJER.
3. SI procede al AREA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA:
 - a) Una asesora psicológica del área se encarga de levantar los datos de la formato de atención (Anexo 8.4)
 - b) La asesora psicológica del área se encarga de otorgar la asesoría respetando el protocolo de atención integral (Anexo 8.3) y la ruta de atención integral (Anexo 8.2)
 - c) La asesora psicológica inicia el protocolo de atención brindando contención psicológica a la usuaria.
 - d) La asesora psicológica da cuenta de otro tipo de atención especializada de acuerdo al caso y elabora la canalización(Anexo 8.5) a la institución correspondiente de salud mental.
 - e) Otorga una nueva cita (Anexo 8.6) para el seguimiento de su atención psico-afectiva de la usuaria.
4. NO procede la canalización;
 - a) La asesora le da continuidad al protocolo de atención
 - b) Da seguimiento (Anexo 8.7)




FIN DEL PROCEDIMIENTO
5. Una vez terminada la atención a la Usuaría se le solicita evaluar el servicio de manera anónima con el llenado del formato de satisfacción. (Anexo 8.8)

 Boca del Río Ciudad de todos	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA MÚJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA	CÓDIGO:	REVISION:
		IMM.PROC.02	01
INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO			

7. REGISTROS:


Registro	Tiempo de conservación	Responsable
a) Formato de recepción	El tiempo que dure la Administración 4 años	Psicóloga del IMMUIJER.
b) Ruta de Atención integral a Mujeres Víctimas de violencia	El tiempo que dure la Administración 4 años	Psicóloga del IMMUIJER.
c) Formato de Seguimiento	El tiempo que dure la Administración 4 años	Psicóloga del IMMUIJER.
d) Oficio de canalización	El tiempo que dure la Administración 4 años	Psicóloga del IMMUIJER.
e) Ficha cita	El tiempo que dure la Administración 4 años	Psicóloga del IMMUIJER.
f) Formato de seguimiento Psicología	El tiempo que dure la Administración 4 años	Psicóloga del IMMUIJER.
g) Formato de Satisfacción Psicología	El tiempo que dure la Administración 4 años	Psicóloga del IMMUIJER.

0.1 Aprobaciones

ELABORÓ	REVISÓ:	APROBO
Psic. Ivette Gpe. Rodríguez Huesca Psicóloga del IMMUIJER	CP. José Carlos Torres Sánchez Tesorero Municipal	Lic. Estibaliz Zarraluqui Lobeira. Directora
		

0.2 Control de revisiones

Revisión	Fecha	Descripción del cambio	Secciones afectadas
01	22/sept/2021	Inicio de Procedimiento	Todas

 Boca del Río Ciudad de todos	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA MÚJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA	CÓDIGO:	REVISION:
		IMM.PROC.02	01
INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO			

8.- ANEXOS

8. I Formato de Recepción

8.2 Ruta Integral de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia

8.3 Protocolo de atención integral a mujeres víctimas de Violencia

8.4 Formato de atención del área psicológica

8.5 Oficio de Canalización

8.6 Ficha de cita

8.7 Formato de Seguimiento

8.8 Formato de Satisfacción



Boca del Río
Ciudad de todos

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN
PSICOLÓGICA MÚJERES VICTIMAS DE
VIOLENCIA**

CÓDIGO:

REVISION:

IMM.PROC.O2

01

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO

8.1 FORMATO DE RECEPCION



FECHA: _____ HORA: _____

NOMBRE DE LA PERSONA: _____

EDAD: _____

DIRECCIÓN: _____

COLONIA: _____ MUNICIPIO: _____

TELEFONO: _____

AREA DE ATENCION SOLICITADA: _____

CANALIZACIÓN: _____

AREA QUE ATENDIO: _____

DECLARATIVA DE PRIVACIDAD

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



Boca del Río
Ciudad de todos

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA MÚJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

CÓDIGO:

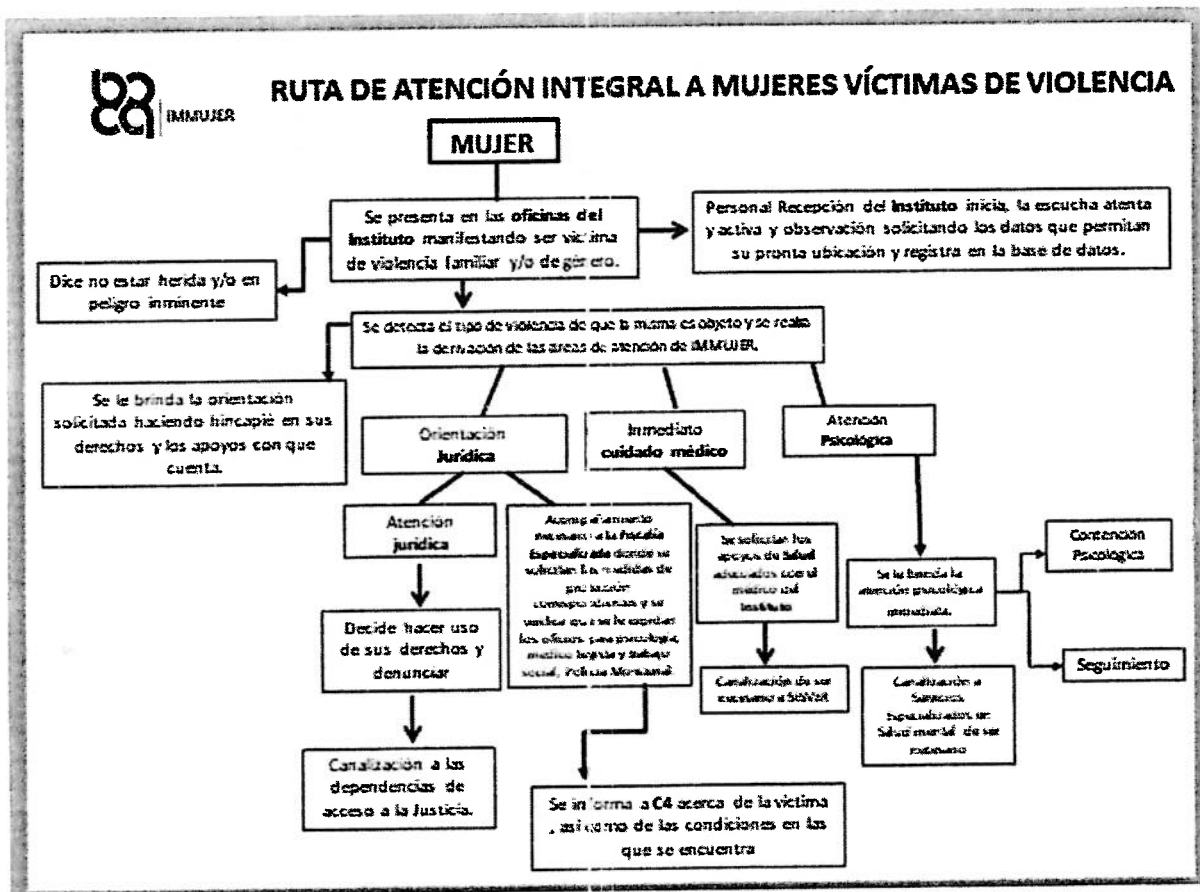
REVISION:


IMM.PROC.02

01

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO

8.2 RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL VÍCTIMAS DE VIOLENCIA



 Boca del Río Ciudad de todos	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA MÚJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA	CÓDIGO:	REVISION:
		IMM.PROC.O2	01
INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO			

8.3 PROTOCOLO DE ATENCION INTEGRAL A MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO.

La violencia en general y la violencia contra las mujeres, en particular, ha estado presente a lo largo de la historia de la humanidad. En los últimos años se ha reconocido como un problema de equidad, de derechos humanos, de justicia y de salud pública, después de un largo proceso de sensibilización pública para hacer visible su magnitud y gravedad.

Las conductas violentas se han explicado desde las diversas áreas del conocimiento. Los estudios de género se suman y explican las causas de la violencia y evidencian la desigualdad entre mujeres y hombres, como relaciones de poder, dando lugar a la subordinación de las mujeres, la discriminación y la exclusión a partir de representaciones basadas en la diferencia sexual.

La Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas ha señalado que "la violencia contra la mujer constituye una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre el hombre y la mujer, que han conducido a la dominación de la mujer y a la discriminación en su contra por parte del hombre e impedido el adelanto pleno de la mujer".

Sin embargo, es un tema aún negado por un amplio sector poblacional, por las mujeres que la padecen, por las personas agresoras y un vasto sector de funcionarios/as tanto de salud, como de educación y justicia, quienes paradójicamente, deberían asumir la responsabilidad que les compete en el tratamiento de la misma.

El alto índice de violencia contra las mujeres requiere de una solución integral que involucre la coordinación de las diversas instituciones para favorecer la autonomía de las mujeres y cuya repercusión permita mejores condiciones de vida de la población femenina.

En este marco el Instituto Municipal de las Mujeres siendo el organismo público municipal descentralizado encargado de promover, fomentar e instrumentar las condiciones que posibiliten la igualdad de género, a través de la elaboración de políticas públicas municipales con perspectiva de género, que garanticen el pleno goce de los derechos humanos de las mujeres.

Y para dar cumplimiento brinda la atención integral a las mujeres víctimas de violencia la atención jurídica y psicológica, promoviendo la cultura de la denuncia, y el pleno goce de sus derechos humanos. Además impulsa el empoderamiento económico de las mujeres a través de programas de capacitación en oficios no tradicionales. Así mismo realiza actividades de prevención y acciones para transversalizar la perspectiva de género a través de la capacitación y vinculación interinstitucional con el gobierno municipal, y sociedad civil.

A través del siguiente Protocolo de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia que tiene como objetivos:

- Da respuesta a la Ley de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia
- Brindar un espacio de servicios de atención a mujeres víctimas de violencia en un servicio diligente y oportuno, con calidad, calidez y con Perspectiva de Género. Proporcionando herramientas que favorezcan la toma de decisiones en situaciones críticas, vulnerables y de alto riesgo a mujeres víctimas de violencia.



Boca del Río
Ciudad de todos

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA MÚJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA

CÓDIGO:

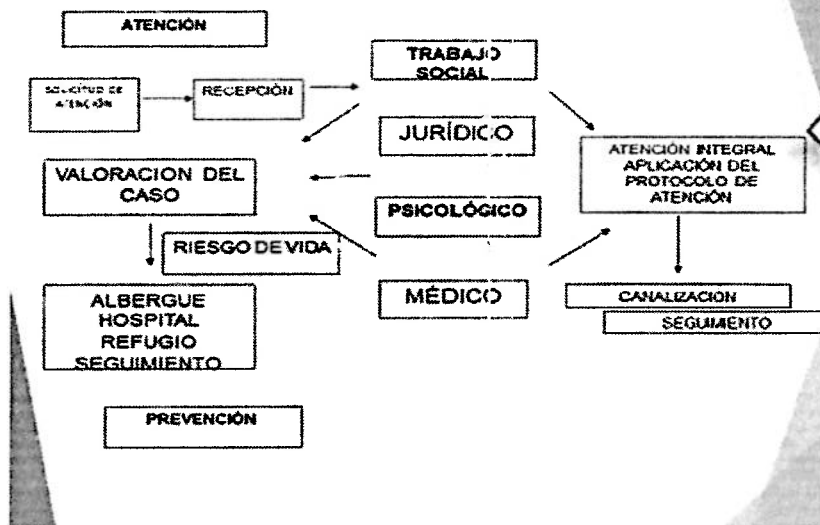
IMM.PROC.02

REVISION:

01

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO

ESQUEMA DE ATENCIÓN



Esquema de Atención:

- Realizar entrevista inicial para mujeres víctimas de violencia.
- Clarificar sus necesidades, prioridades y expectativas.
- Evaluar el nivel de riesgo de la usuaria y si lo amerita, elaborar conjuntamente un plan de seguridad personalizado.
- Elaborar un plan de trabajo personalizado que defina el tipo de atención que se requiere de acuerdo a las necesidades de la usuaria sus hijas e hijos.
- En el formato de entrevista y abrir expediente por usuaria.

Trabajo Social:

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

Personal de psicología:

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



Boca del Río
Ciudad de todos

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA MÚJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA

CÓDIGO:

REVISION:

IMM.PROC.02

01

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO

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

PSICOLÓGICO

CANALIZACIÓN

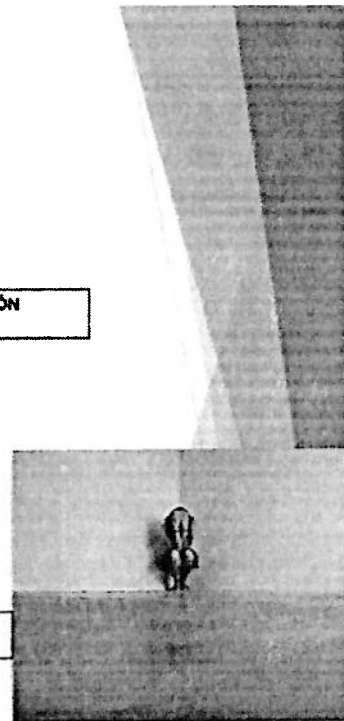
SEGUIMIENTO

EVALUACIÓN

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

INTERVENCIÓN EN CRISIS

CONTENCIÓN EMOCIONAL





Boca del Río
Ciudad de todos

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN
PSICOLÓGICA MÚJERES VICTIMAS DE
VIOLENCIA**

CÓDIGO:

REVISION:

IMM.PROC.02

01

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO

8.4 FORMATO DE ATENCION PSICOLOGICA

Área de Psicología

No. Folio: _____

Fecha de Atención: _____

Datos Generales:

Nombre: _____ Sexo: _____ Edad: _____

Lugar de nacimiento: _____

Domicilio: _____ Localidad _____

Municipio: _____ Teléfono _____

Situación de pareja:

Soltera () Casada () concubinato () Unión libre () Divorciada () Viuda () Separada ()

Amasio ()

Relación con la persona agresora:

Pareja () Novio (a) () Desconocido () Conocido () Especificar _____

Familiar () Parentesco _____

Datos de las y los hijos:

No. de hijos (as): _____ Viven con ella: (si) (no) Cuántos _____

Nombre de los hijos	Escolaridad	Edad



Boca del Río
Ciudad de todos

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN
PSICOLÓGICA MÚJERES VICTIMAS DE
VIOLENCIA**

CÓDIGO:

REVISION:

IMM.PROC.02

01

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO

Estrato Social:

Ocupación: _____ Tipo de percepción: _____

Ingreso mensual: _____ ¿con quién vive? _____

¿Cuenta con algún apoyo? _____ Religión _____ Lengua _____

Nivel de estudios: _____

Demanda o situación desencadenante

Tipos de violencia y Modalidades de la Violencia

Psicológica () Sexual () Económica () Física () Patrimonial () Obstétrica ()

Familiar/familiar equiparada () Institucional () Escolar () Laboral () Comunitaria () Femicida

Lugar donde fue la _____ Violencia ¿Sufrió alguna lesión? ¿Dónde? _____

¿Ha requerido _____ hospitalización? ¿Ha sido amenazada? ¿por quién? _____

Situación de Salud:

¿Consumo bebidas alcohólicas y/o estupefacientes? _____ ¿con que frecuencia? _____


¿Cuenta con servicio médico? ¿cuál?

Padece alguna enfermedad? ¿cuál? _____

¿Padece alguna discapacidad? _____ ¿Cuál? _____

¿se encuentra embarazada? _____ ¿Cuántos meses? _____ Riesgo de embarazo _____

Herramientas Psicológicas:

 Boca del Río Ciudad de todos	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA MÚJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA	CÓDIGO:	REVISION:
		IMM.PROC.02	01
INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO			

Herramientas Psicológicas:

Síntomas al malestar o demanda

Creencias Sociales

Relación de pareja

Elementos que dificultaron la valoración	Valoración de riesgo

Proceso de evaluación y observaciones

Observaciones de amenaza u objetos punzo cortante y armas

Firma o huella de la beneficiaria	Firma de la responsable
--------------------------------------	-------------------------



Boca del Río
Ciudad de todos

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN
PSICOLÓGICA MÚJERES VICTIMAS DE
VIOLENCIA**

CÓDIGO:

REVISION:

IMM.PROC.02

01

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO

8.5 OFICIO DE CANALIZACION

Boca del Río, Ver. a _ de _ del 2021

Oficio IMM/____/2021

Asunto: Canalización

Dra. _____

Directora de la Clínica de Salud Mental

Secretaría de Salud de Veracruz

PRESENTE


Por este conducto, me permito presentar a sus finas atenciones a la C. _____ con domicilio ubicado calle _____ de esta ciudad; quien solicita el apoyo de la Dependencia a su digno cargo, a efecto de que le sean proporcionados los servicios de atención psiquiátrica, toda vez que después de haberle realizado una entrevista inicial valoramos el requerimiento de esta especialidad.

Sin otro particular y en espera de contar con su valioso apoyo, reciba un cordial saludo.


Atentamente

Psic. Estibaliz Zarraluqui Lobeira

Directora del IMMUIJER

 Boca del Río Ciudad de todos	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA MÚJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA	CÓDIGO:	REVISION:
		IMM.PROC.02	01
INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO			

8.6 FORMATO DE CITA


IMMUJER

Boca del rio, ver. a _____ 2021

CITA

NOMBRE: _____

AREA: _____

FECHA: _____

HORA: _____



Boca del Río
Ciudad de todos

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN
PSICOLÓGICA MÚJERES VICTIMAS DE
VIOLENCIA**

CÓDIGO:

REVISION:

IMM.PROC.02

01

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO

**8.7 FORMATO DE SEGUIMIENTO
Área Psicológica**

Nombre _____ Fecha de asesoría _____ FOLIO:

Fecha de Ingreso _____ Fecha de alta _____

MOTIVO DE CONSULTA
HISTORIA PREVIA

IMPRESIÓN DIAGNÓSTICA:

CANALIZACIÓN: SI: NO: Lugar:

Observaciones:



Boca del Río
Ciudad de todos

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN
PSICOLÓGICA MÚJERES VICTIMAS DE
VIOLENCIA**

CÓDIGO:

REVISION:

IMM.PROC.02

01

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO

No. Sesión:

Actividad a realizar

Objetivo

Logros

Limitantes

Observaciones



Boca del Río
Ciudad de todos

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN
PSICOLOGÍA MÚJERES VICTIMAS DE
VIOLENCIA**

CÓDIGO:

REVISION:

IMM.PROC.02

01

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER PARA EL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO

8.8 FORMATO DE SATISFACCION

ENCUESTA ANÓNIMA DE SATISFACCIÓN A USUARIAS

"Asesorías Jurídica, Psicológica y Médica en Situación de Violencia"

Favor de contestar el siguiente cuestionario:

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

Sí No

1 ¿La recepcionista la atendió cordialmente?

2.- ¿El tiempo que espero para ser atendida por una asesora,
fue el adecuado

3.- ¿Quiénes de las siguientes asesoras le dieron atención:

Psicóloga

Abogada

Médico

4.- ¿Las asesoras, la orientaron de manera clara sobre su situación?

5.-¿Las asesoras las atendieron adecuada y respetuosamente?

5.-Si su respuesta es Sí ¿Qué asesora considera la atendieron adecuadamente?

Psicóloga

Abogada

Médico

5.- Si su respuesta es NO ¿que asesora considera no le atendió adecuadamente?

Psicóloga

Abogada

Médico

6.- ¿Considera que las instalaciones tienen suficiente privacidad para hablar de situación?

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

Muchas Gracias