



# Manual de Procedimientos de la Unidad de Atención a Víctimas de la Violencia Intrafamiliar

MÉXICO  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



JALISCO  
GOBIERNO DEL ESTADO



BIENESTAR  
MERECE ESTAR BIEN



ZAPOPAN  
GOBIERNO MUNICIPAL  
2012-2015

**Coordinación y ejecución de la elaboración del Manual:**

Mtra. Alba Gloria Arias Ibáñez. (Instituto Bateson de Psicoterapia Sistémica)  
Dra. Lidia Karina Macías Esparza. (Instituto Bateson de Psicoterapia Sistémica)

**Participantes en la elaboración del Manual:**

Dra. Lidia Karina Macías Esparza. (Instituto Bateson de Psicoterapia Sistémica)  
Mtro. Juan Carlos Guzmán de Alba. (UAVVI)  
Lic. Sofía Pérez Rivera. (UAVVI)  
Mtra. Marta Rubio Tamayo. (UAVVI)



## ÍNDICE

1. Introducción.....	6
2. Marco Jurídico .....	8
2.1. Federales.....	8
Normas oficiales Mexicanas .....	8
Modelos y Manuales operativos.....	8
2.2. Estatales.....	8
3. Marco conceptual .....	9
4. Las Unidades de atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar (UAVVI).....	12
4.1. Políticas de operación de la unidad .....	13
4.2. Características de la UAVVI.....	13
4.3. Organigrama .....	15
4.4. Funciones.....	15
4.4.1. Funciones del coordinador de la UAVVI.....	15
4.4.2. Funciones del área de trabajo social.....	16
4.4.3. Funciones del área de psicología.....	16
4.4.4. Funciones del área jurídica.....	17
4.5. Ruta crítica de atención en casos de violencia intrafamiliar.....	18
4.6. Ubicación y espacio físico adecuado para una UAVVI .....	19
5. Procedimientos.....	20
5.1. Procedimientos ordinarios.....	20
Procedimiento de entrevista inicial a la persona usuaria .....	20
Procedimiento para la asesoría legal.....	24
Procedimiento para la atención psicológica .....	27
Procedimiento para la visita domiciliaria.....	31

5.2. Procedimientos extraordinarios o de urgencia.....	34
Procedimiento de emergencia o riesgo inminente.....	34
6. Recomendaciones.....	38
7. Propuesta de Integración del expediente.....	40
8. Referencias .....	41



## 1. Introducción

El Manual de Procedimientos de la Unidad de Atención a Víctimas de la Violencia Intrafamiliar contiene la descripción de actividades que le corresponden a cada profesionista de la unidad. Se basa en los marcos de actuación jurídico normativos vigentes en la materia, y tiene el propósito de dotar a las y los profesionistas de una herramienta de trabajo que les permita contar con una visión integral de los elementos claves de orden legislativo, normativo, referenciales, éticos y de política pública en los que se inscriben los servicios para informar, orientar, asesorar y apoyar a las víctimas de violencia intrafamiliar.

El manual contempla en su contenido el marco legal que lo fundamenta, los objetivos, el organigrama y las funciones de las áreas que conforma la Unidad de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar. (UAVVI).

La creación del Manual de procedimientos es un paso importante en torno a la protocolización y sistematización de la atención brindada a las víctimas de violencia intrafamiliar. Las guías de atención y los manuales de procedimiento son documentos que describen la secuencia del proceso de atención de las personas usuarias y establecen las características mínimas indispensables con las que debe cumplir un bien o servicio para considerar que cubre las necesidades de quienes lo utilizan. Una fortaleza del Manual de procedimientos es que fue creado sobre la experiencia y buenas prácticas de las y los profesionales y de otros actores involucrados en el proceso de orientar, asesorar y atender a las víctimas de violencia intrafamiliar.

De forma general, la creación de manuales constituye una herramienta que ayuda tanto a los y las profesionistas de la misma unidad como a las dependencias relacionadas, a decidir sobre cuál es la información y acción más adecuada en una determinada situación crítica, contribuyendo a mejorar la atención, ya que promueven intervenciones de beneficio probado y desaconsejan las menos efectivas. Además permiten homogeneizar la atención, así como la aplicación de recomendaciones basadas en las mejores evidencias disponibles, seleccionadas e individualizadas convenientemente. El objetivo es mejorar la atención a las víctimas al garantizar unos estándares mínimos en la atención, así como hacerla menos costosa, tanto para las personas usuarias como para las Instituciones, ya que al disponer de pautas de actuación común a todos los profesionales se facilita dar respuestas unificadas y eficaces. También permiten reducir la victimización primaria y secundaria que viven las personas usuarias durante la intervención de

las instituciones responsables de su protección a través de una actuación coordinada y eficaz. Es imprescindible que en el uso del Manual de procedimientos se permita la flexibilidad, ya que los manuales deben estar al servicio de la o el profesional, no al revés. Entre las ventajas del uso de Manuales se pueden señalar las siguientes:

- a) Reducen la variabilidad de la atención, por tanto, pueden reducir el caos de información que se puede generar entre las y los profesionistas y las usuarias.
- b) Facilitan la distribución de tareas entre las y los profesionales y clarifican sus funciones.
- c) Posibilitan que las y los profesionistas de las distintas parcelas implicadas en este tema multidisciplinar conozcan a la perfección todas las posibilidades que existen en la lucha contra la violencia
- d) Permiten establecer criterios de atención priorizada.
- e) Facilitan la recogida de datos.
- f) Permiten dar información clara a las víctimas de violencia intrafamiliar.

En la elaboración del mismo participó la totalidad de los miembros de la Unidad de Atención a Víctimas de la Violencia Intrafamiliar y cada uno en su ámbito de competencia colaboró en su desarrollo.



## 2. Marco Jurídico

### 2.1. Federales

- 1) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- 2) Ley General de Acceso de Las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV).
- 3) Ley General de Víctimas.

#### *Normas oficiales Mexicanas*

- 1) NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres.

#### *Modelos y Manuales operativos*

1. Manual Operativo del Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual.

### 2.2. Estatales

- 1) Constitución Política del estado de Jalisco.
- 2) Ley para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar del Estado de Jalisco.
- 3) Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco.
- 4) Ley de Atención a Víctimas del Estado de Jalisco.
- 5) Código de Procedimientos Penales del Estado de Jalisco.

### 3. Marco conceptual

Para la Unidad de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar se entiende como **Violencia Intrafamiliar** la acción u omisión intencional que ponga en peligro o afecte la integridad física, psicológica o sexual, que se ejerce en contra de algún miembro de la familia, por otro integrante de la misma, independientemente de que pudiere constituir delito. Se equipara a violencia intrafamiliar el maltrato físico o psicológico que se infiere en contra del tutor, curador, pupilo, amasia o amasio, hijos de éste o aquélla, de quien habite en el domicilio del agresor o de la persona a quien el agresor le deba dar cuidado o protección.

Así mismo, designa como **Personas receptoras de violencia intrafamiliar o víctima** a quien recibe, o se le provoque de cualquier forma, alguna o varias de las acciones u omisiones de violencia intrafamiliar, por parte de persona con la que tengan algún vínculo familiar, o su equiparación y por último denomina como **persona generadora de violencia intrafamiliar** a quien realiza actos u omisiones que provoquen situaciones de violencia intrafamiliar.

Los tipos de violencia intrafamiliar son los siguientes:

**La violencia psicológica o emocional** que incluye el amenazar, intimidar, humillar, prohibir y/o someter a uno o varios miembros de la familia. Tiene como consecuencias dejar indefensa a la víctima, provocándole sentimientos de miedo, tristeza y desesperación, además de una progresiva pérdida de su autoestima.

**La violencia física** que comprende desde la falta de cuidados por negligencia, hasta el contacto físico que provoque lesiones, como puñetazos, puntapiés, empujones, jalones de cabellos, quemaduras, rasguños, mordidas entre otros más. Sus consecuencias pueden traerle traumas físicos y psicológicos severos e irreversibles, incluso hasta la muerte.

**La violencia sexual** que daña la dignidad e integridad sexual de la persona. Su impacto negativo es tan profundo que destruye su capacidad de autovaloración y la deja incapaz de establecer e identificar adecuadamente sus relaciones de afecto. Las consecuencias son depresión, tendencias adictivas, trastornos sexuales y conductas auto destructivas son algunas otras de sus secuelas.

**La violencia económica o patrimonial** que consiste en controlar, restringir o privar de los recursos económicos y bienes materiales, a un integrante de la familia. Algunas manifestaciones recurrentes, son exigir a la pareja que cubra con todos los gastos del hogar, forzarla a trabajar en un empleo determinado, robarle

dinero, anular su libertad de decisión sobre la economía familiar o no cumplir con la pensión alimenticia de los hijos.

Estas denominaciones configuran a todos los agentes implicados en el fenómeno de la violencia intrafamiliar, por lo que el abordaje de un fenómeno tan complejo requiere de una visión multidimensional que tome en cuenta los factores individuales, laborales, sociales y legales.

Es importante señalar que aunque la persona agresora puede ser hombre o mujer, la evidencia estadística en el mundo muestra que los principales agresores de las mujeres son los hombres, tanto en el ámbito público como privado, mientras que para las niñas y los niños son las mujeres adultas (INMUJERES 2007).

Como señalan las recomendaciones de organizaciones internacionales (OMS, 2002; ONUMIJERES, 2011), y el marco legal vigente, hemos incorporado con especial énfasis la perspectiva de género en la realización de este Manual. La Ley General de Acceso de a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco establecen que las acciones conducentes a la prevención, atención y erradicación deben realizarse integrado la perspectiva de género. Así mismo, la Ley para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar del Estado de Jalisco establece que la atención deberá estar libre de prejuicios de género. De igual manera la Ley General de Víctimas y la Ley de Atención a Víctimas del Estado de Jalisco señala que las víctimas tienen derecho a la asistencia y a la atención, los cuales se garantizarán incluyendo siempre un enfoque transversal de género, a la vez que en los servicios, asistencia y atención a las víctimas, se dispondrá de personal capacitado en el tratamiento de la violencia sexual con un enfoque transversal de género. Así mismo, el Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar (CEPAVI) que es la instancia que regula la UAVVI, menciona que entre las características de la atención en la unidad se encuentra la inclusión de la perspectiva de género.

Estas recomendaciones que explicitan la incorporación de la perspectiva de género, han sido integradas en nuestro país tanto a nivel nacional como estatal y municipal, a través de la **Institucionalización de la Perspectiva de Género** en las acciones de gobierno. La perspectiva de género es definida por el INMUJERES (2007) como:

una herramienta conceptual que busca mostrar que las diferencias entre mujeres y hombres se dan no sólo por su determinación biológica, sino también por las diferencias culturales asignadas a los seres humanos.

Mirar o analizar alguna situación desde la perspectiva de género, permite entonces entender que la vida de mujeres y hombres puede modificarse en la medida en que no está "naturalmente" determinada. Esta perspectiva ayuda a

comprender más profundamente tanto la vida de las mujeres como la de los hombres y las relaciones que se dan entre ambos, cuestiona los estereotipos con que somos educados y abre la posibilidad de elaborar nuevos contenidos de socialización y relación entre los seres humanos.



## 4. Las Unidades de atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar (UAVVI)

La **Unidad de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar** es la dependencia encargada de dar la atención primaria en casos de violencia intrafamiliar en el Municipio de Zapopan, Jalisco, mediante el acompañamiento de un equipo interdisciplinario, conformado por abogadas/os, psicólogas(os) y trabajadoras(es) sociales, que están especializados para atender las necesidades de los usuarios de forma rápida e integral, además de la creación e implementación de las políticas públicas en materia de prevención social de la violencia en todas sus modalidades y con carácter integral, sobre las causas que generan la comisión de delitos y conductas antisociales, con el fin de salvaguardar la integridad y derechos de los integrantes de las familias zapopanas, así como preservar las libertades, el orden y la paz pública. La UAVVI es coordinada por el Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar (CEPAVI); mediante un convenio establecido con el DIF Zapopan.

**Su objetivo** es disminuir y erradicar la violencia existente hacia el interior de las familias zapopanas, logrando con ello, contribuir a la generación de un Municipio en paz, a través de la atención y seguimiento del equipo interdisciplinario de la UAVVI Zapopan, en los diversos tipos de violencia intrafamiliar que existen, sus modalidades, y cuáles son las instancias judiciales, terapéuticas y administrativas en los tres niveles de gobiernos que existen para combatir y erradicar la violencia además de prevenirla.

La promoción y aplicación del Programa Nacional de Prevención del Delito, ejecutando a su vez, a través de la Unidad de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar del DIF Zapopan, en la planeación e implementación de programas y acciones en un trabajo conjunto e interdisciplinario y preventivo, pretende disminuir y erradicar la violencia hacia el interior de todas y cada una de las familias del municipio, empezando por los sectores más vulnerables y los que arrojan el mayor índice de gravedad, para lograr la prevención de la violencia en el municipio.

**Su horario de atención** es de lunes a viernes, de las 8:00 de la mañana hasta las 4:00 de la tarde.

La atención brindada por la UAVVI, se fundamenta en Ley para la prevención y atención de la violencia intrafamiliar del Estado de Jalisco, que en el Título tercero en que se aborda la atención, tratamiento especializado y prevención de la

violencia intrafamiliar, capítulo I, de la atención y tratamiento especializado, señala:

Artículo 30.- La atención tiene como fin salvaguardar la integridad y derechos de las personas receptoras y el tratamiento integral de las generadoras de la Violencia Intrafamiliar.

Artículo 31.- Tendrá las siguientes características:

1. Tenderá a la resolución de fondo del problema de la Violencia Intrafamiliar.
2. Será libre de prejuicios de género, raza, condición biopsicosocial, religión o credo.
3. Se basará en modelos psicoterapéuticos adecuados.

Artículo 32.- Las Unidades de Atención se constituyen como órganos administrativos del Consejo y tienen las siguientes atribuciones:

- I.- Ejecutar acciones y programas de prevención, protección y atención a las personas receptoras de violencia intrafamiliar.
- II.- Conocer de los procedimientos de mediación y conciliación.
- III.- Denunciar los hechos de violencia intrafamiliar al ministerio público.

#### 4.1. Políticas de operación de la unidad

- El equipo interdisciplinario de la Unidad debe trabajar en estricto apego a los Modelos elaborados por el CEPAVI.
- El equipo debe realizar reuniones interdisciplinarias con la finalidad de analizar los casos de violencia intrafamiliar y evaluar los avances y limitaciones en la atención integral.
- La Unidad Trabaja con estricto apego a lo establecido en la Ley de Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar, su reglamento así como el presente Manual.
  - El personal que labore en la Unidad ha de llevar contención psicológica.
  - La Unidad debe contar con una persona responsable que funja como coordinador (a) del trabajo interdisciplinario de la Unidad, y que pueda además representarla en las acciones de carácter interinstitucional.

#### 4.2. Características de la UAVVI.

Entre las características de la UAVVI, encontramos las siguientes:

- *Especificidad:* Atender los problemas suscitados por conflictos de violencia intrafamiliar o intervenir de manera temprana en un conflicto
- *Interdiscipliniedad:* Trabajo de equipo con una visión holística del problema, basado en una metodología de atención integral.

- *Enfoque con visión sistémica de la problemática:* Basada en la comprensión teórica de las dimensiones macro y microsistémica de la violencia intrafamiliar.
- *Enfoque de intervención con perspectiva de género:* Atender ambas partes involucradas en la problemática, comprendiendo los mecanismos socioculturales de la masculinidad y feminidad que subyacen en la problemática.

El servicio brindado por la UAVVI contempla un permanente compromiso con la calidad y la calidez en el servicio, garantizando que la atención:

- Sea accesible, continua, eficaz, ágil, oportuna, confiable, confidencial, segura, sensible y humana, que fortalezca la dignidad e integridad de las personas afectadas.
- Contemple los diferentes tipos de violencia.
- Sea dirigida a romper el ciclo de la violencia
- Cuente con espacios para la retroalimentación y la contención individual y grupal para las personas responsables de la atención.
- Incluya mecanismos sistemáticos de registro y análisis de la situación de los usuarios/as y familias afectadas por la violencia intrafamiliar que permitan valorar el cumplimiento e impacto de las acciones.

### 4.3. Organigrama

La atención brindada por la UAVVI implica la creación de un equipo interdisciplinario integrado por profesionistas de trabajo social, derecho y psicología. Como mencionan Calvo, Guerra, Martínez, & Viveros (2013) para que la atención sea verdaderamente interdisciplinaria debe haber coordinación constante entre los profesionistas de la unidad que les permita elaborar una estrategia conjunta, integrada y con un alto nivel de coherencia entre los distintos profesionales que favorezca los intereses de las personas usuarias. El organigrama se muestra a continuación.



### 4.4. Funciones.

Para la correcta realización del trabajo en la Unidad, es necesario que se tenga claridad en las funciones de cada profesionista del equipo.

#### 4.4.1. Funciones del coordinador de la UAVVI.

- Generar conciencia de las necesidades de tener metas y objetivos claros y concretos para el equipo de trabajo, a fin de desarrollar y coordinar la planeación periódica de las actividades de la UAVVI.
- Analizar los documentos que avalen y/o respalden los trámites que se estén llevando a cabo en la UAVVI.
- Coordinar las reuniones del equipo interdisciplinario en el análisis de casos y en la evaluación de la unidad, o en caso necesario, delegar esta función, solicitando un informe de la reunión efectuada.
- Gestionar y organizar la capacitación del personal operativo, así como la gestión de la contención psicológica.
- Resguardar los recursos materiales muebles e inmuebles de la UAVVI.

- Organizar el trabajo en forma correcta, buscando calidad en la atención a las personas usuarias.
- Coordinar la planeación periódica de las actividades de la UAVVI.
- Elaborar conjuntamente con el equipo interdisciplinario, el programa anual de actividades y metas a desarrollar para mejorar la atención de la UAVVI y cumplir objetivos estratégicos.
- Planear y organizar las actividades de promoción de los servicios de la UAVVI.
- Aplicar las sanciones a las infracciones que la Ley para la Prevención y Atención a la violencia intrafamiliar y su Reglamento señalan.

#### 4.4.2. Funciones del área de trabajo social.

- Entrevistar y registrar a las personas usuarias del servicio.
- Proporcionar información general sobre el funcionamiento de la UAVVI a las personas que la visitan con este objetivo.
- Analizar y evaluar los casos con el equipo interdisciplinario, a fin de registrar y derivar internamente aquellos detectados en la primera entrevista y derivar externamente a los usuarios que requieran atención adicional a las funciones de la UAVVI.
- Realizar visitas domiciliarias en los casos que así lo requieran.
- Realizar el seguimiento necesario que corresponda en cada caso.
- Conformar, coordinar y capacitar a grupos voluntarios que funjan como promotores comunitarios (jóvenes, mujeres, prestadores de servicio social, etc.)
- Elaborar un informe Mensual de Actividades de las acciones implementadas por el área de Trabajo Social de la UAVVI.
- Reportar de manera periódica los actos realizados al coordinador de la UAVVI.
- Anexar toda la información en el expediente interno y reportar Módulo de Información sobre Violencia Intrafamiliar (MISVI).

#### 4.4.3. Funciones del área de psicología.

- Realizar entrevistas psicológicas individuales y aplicar exámenes psicológicos a las personas usuarias que soliciten y/o requieran el servicio.
- Elaborar informes psicológicos, constancias u otros reportes solicitados por la autoridad de la UAVVI o de la dirección del CEPAVI, Jueces o Agentes del Ministerio Público y autoridades del DIF.
- Diseñar un plan de intervención psicoterapéutica de manera individual y grupal tanto para las personas usuarias del servicio.

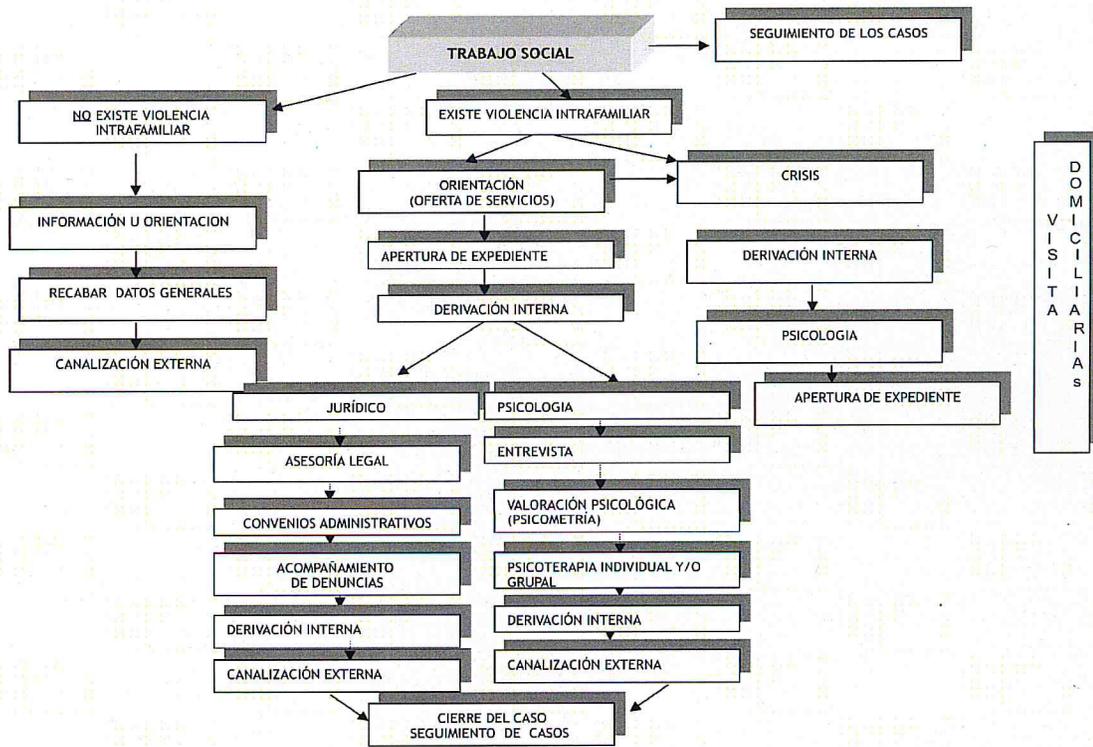
- Intervenir en situaciones de crisis emocional en aquellos casos que requieran una atención breve y de emergencia por eventos relacionados con violencia intrafamiliar.
- Brindar atención psicológica individual a las personas usuarias bajo un formato de terapia breve, acorde a lo establecido en el Modelo Integral de Intervención en Violencia Intrafamiliar del CEPAVI, en todos aquellos casos que por medio de evaluación psicológica, se haya considerado necesaria esta modalidad de intervención.
- Planear, coordinar y operar la atención pico-educativa de carácter grupal a las personas usuarias combinando técnicas reeducativas y psicoterapéuticas bajo un formato de terapia breve.
- Evaluar las acciones, avances y limitaciones que correspondan a su área.
- Realizar charlas preventivas comunitarias para la prevención de la violencia intrafamiliar.
- Reportar de manera periódica los actos realizados al coordinador de la UAVVI.
- Anexar toda la información en el expediente interno y reportar Módulo de Información sobre Violencia Intrafamiliar (MISVI).
- 

#### 4.4.4. Funciones del área jurídica.

- Levantar por escrito las constancias relativas a los diversos asuntos de los usuarios de la UAVVI.
- Levantar por escrito una constancia administrativa en el momento que sea derivado un (a) probable receptor(a) de violencia intrafamiliar haciendo una relación sucinta de cada uno de los hechos que le sean expresados por quien está solicitando el servicio de apoyo y orientación.
- Hacer las derivaciones a los organismos correspondientes de aquellos casos que no sean de su competencia y los que requieran de un trámite judicial tanto en el ámbito penal como familiar, estos últimos, previa información de los alcances y consecuencias que conlleva el enfrentar un proceso jurídico.
- Orientar a quienes acuden buscando el apoyo del área jurídica y asesorarlos sobre qué pueden hacer legalmente respecto a su problema de violencia intrafamiliar.
- Integrar a los expedientes todas las actuaciones que se realicen, así como las constancias que se le presenten.
- Reportar de manera periódica los actos realizados al coordinador de la UAVVI.
- Anexar toda la información en el expediente interno y reportar Módulo de Información sobre Violencia Intrafamiliar (MISVI).

#### 4.5. Ruta crítica de atención en casos de violencia intrafamiliar

Una ruta crítica define la secuencia de decisiones y acciones a ejecutar por cada profesionista que participa en el proceso de atención. A continuación se presenta la ruta crítica global del proceso de atención en la UAVVI.



#### 4.6. Ubicación y espacio físico adecuado para una UAVVI

La unidad se encuentra ubicada en Calle Arroyo s/n. En la colonia Fovissste del municipio de Zapopan, Jalisco. Se contempla que la UAVVI cumpla con los siguientes criterios:

- Se encuentre cercana a una Agencia del Ministerio Público y una Unidad de Servicios Médicos Municipales.
- Se encuentre Preferentemente ubicado en planta baja.
- Cuento con un espacio físico individual y/o privado para cada profesionista.
- Incluya un área específica para sesiones de grupo.
- Contemple un área Infantil.
- Tenga una sala de espera confortable.
- El espacio tenga buena iluminación, ventilación y sanitario.



## 5. Procedimientos

### 5.1. Procedimientos ordinarios.

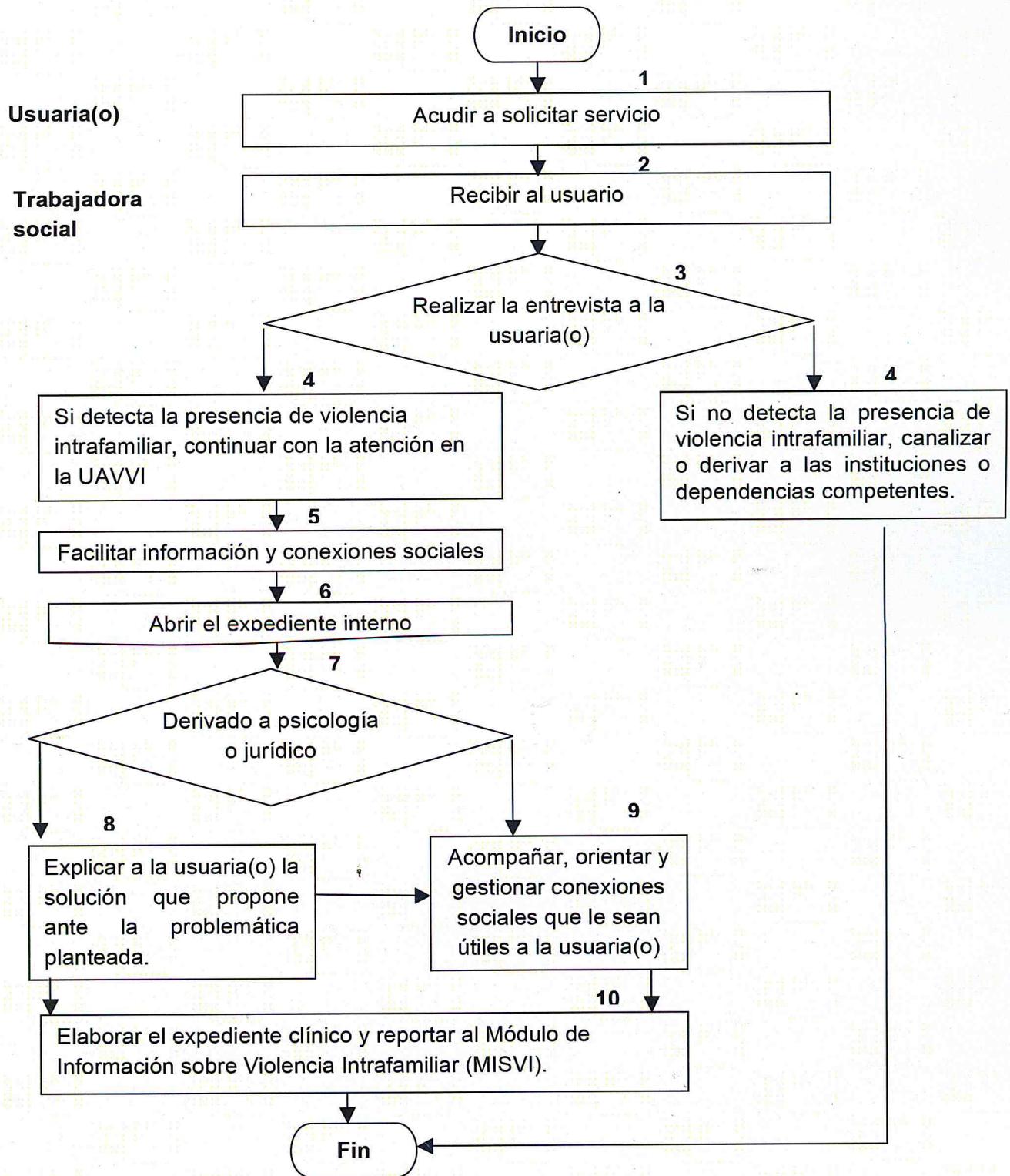
<i>Procedimiento de entrevista inicial a la persona usuaria</i>		
Clave:	Revisión No:	Fecha de última revisión:
Fecha de publicación:		
Autoría:	Reviso y Autorizó:	
Puesto/firma:	Puesto/firma:	

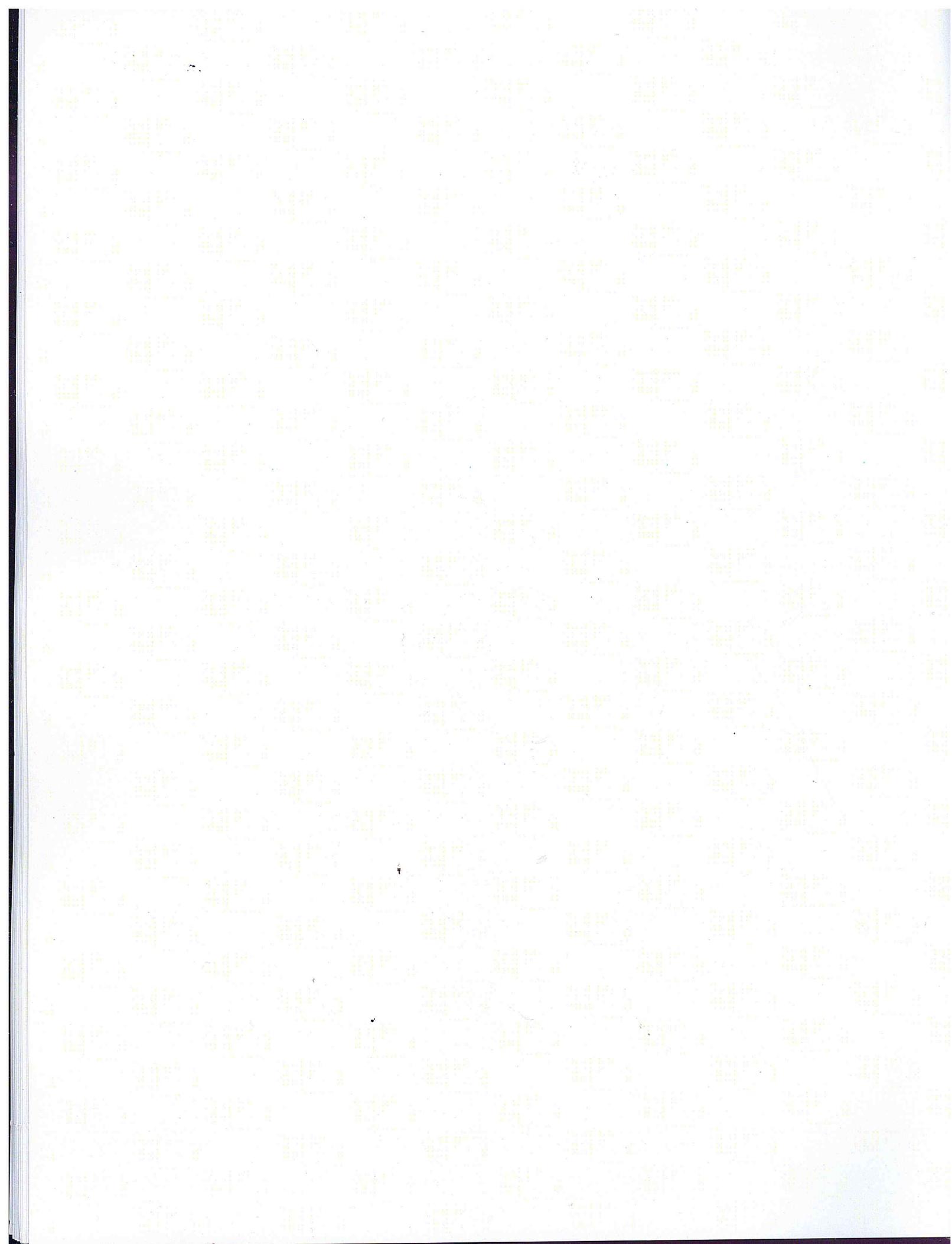
#### Procedimiento

Responsable	Núm. de Act.	Procedimiento
Usuaría(o)	1	Acudir a solicitar el servicio.
Trabajadora social	2	Recibir a la usuaria(o) y escuchar la problemática; este es punto de partida de la relación asistencial, elemental para determinar la atención posterior.
Trabajadora social	3	Realizar la entrevista a la usuaria(o), que consiste en preguntas de la problemática que contribuyen a identificar e interpretar las causas de los fenómenos sociales o personales que se presentan a fin de plantear la mejor solución a la usuaria(o).
	4	Si detecta la presencia de violencia intrafamiliar, continuar con la atención en la UAVVI. De lo contrario, canalizar o derivar a las instituciones o dependencias competentes.
Trabajadora social	5	Facilitar información y conexiones sociales con los organismos de recursos socioeconómicos.
Trabajadora social	6	Abrir el expediente interno. Realizar anotaciones en el expediente interno para que el área de psicología y jurídico puedan disponer de información más detallada si así lo requieren.
Trabajadora social	7	En esta entrevista el trabajador social de UAVVI puede detectar en qué estado emocional se presenta en la víctima, valorando así, si se deriva inmediatamente a psicología para intervención en crisis o para otra intervención psicológica (véase procedimiento de intervención en crisis y/o procedimiento psicológico). Si el usuario es derivado inmediatamente a psicología la trabajadora social espera a que

		<p>termine la sesión, recibe nuevamente a la usuaria y entonces propondrá, formulará y explicará a la usuaria(o) la solución que propone ante la problemática planteada.</p>
<p><b>Trabajadora social</b></p>	<p><b>8</b></p>	<p>Si tras la entrevista, el usuario es derivado a jurídico, la trabajadora social si es necesario acompañará, orientará y gestionará conexiones sociales que le sean útiles al usuario, según sea su problemática.</p>
<p><b>Trabajadora social</b></p>	<p><b>9</b></p>	<p>Elaborar el expediente clínico y reportar al Módulo de Información sobre Violencia Intrafamiliar (MISVI).</p>

**Flujograma**





**Hoja de Registro de Cambios**

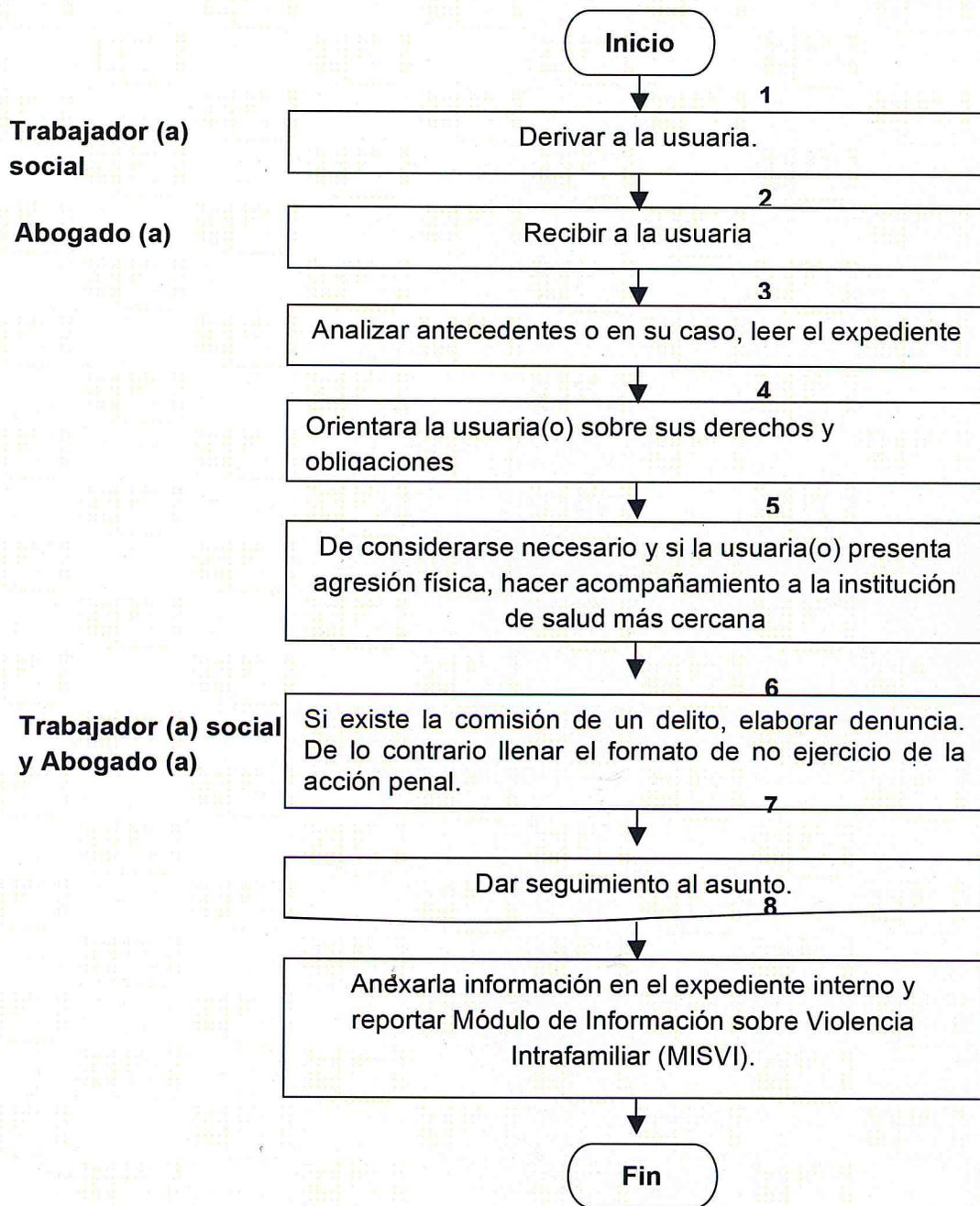
Número	Fecha	Descripción	Responsable

<i>Procedimiento para la asesoría legal</i>		
Clave:	Revisión No:	Fecha de última revisión:
Fecha de publicación:		
Autoría:		Reviso y Autorizó:
Puesto/firma:		Puesto/firma:

**Procedimiento**

Responsable	Núm. de act.	Procedimiento
Trabajadora(or) social	1	Derivar a la usuaria(o) al área jurídica.
Abogada(o)	2	Recibir a la usuaria(o) y determinar si viene derivada de una institución, dependencia o llega de forma espontanea y por su voluntad.
Abogada(o)	3	Analizar antecedentes o en su caso, el expediente interno que le entrega el área de trabajo social de la UAVVI o en su caso, el expediente de la institución o dependencia, que deriva al usuario a la UAVVI, o escuchar los relatos del particular y de ser necesario, solicitar información complementaria.
Abogada(o)	4	Orientara la usuaria(o) sobre sus derechos y obligaciones, ofreciéndole alternativas legales para solucionar su problemática.
Abogada(o) y Trabajador(a) social	5	De considerarse necesario y si la usuaria(o) presenta agresión física, hacer acompañamiento a la institución de salud más cercana para que el médico en turno la valore y haga parte médico de sus lesiones; prueba elemental para presentar su denuncia en la Fiscalía Central.
Abogada(o) y Trabajador(a) social	6	Si existe la comisión de un delito, elaborar denuncia y, en caso de que así se requiera, hacer acompañamiento a la fiscalía para presentarla y coadyuvar con la fiscalía su asunto. En caso de que no exista la comisión de un delito, llenar el formato de no ejercicio de la acción penal.
Abogada(o)	7	Realizar seguimiento al proceso.
Abogada(o)	8	Anéjar toda la información en el expediente interno y reportar Módulo de Información sobre Violencia Intrafamiliar (MISVI).

Flujograma



Hoja de Registro de Cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable



*Procedimiento para la atención psicológica*

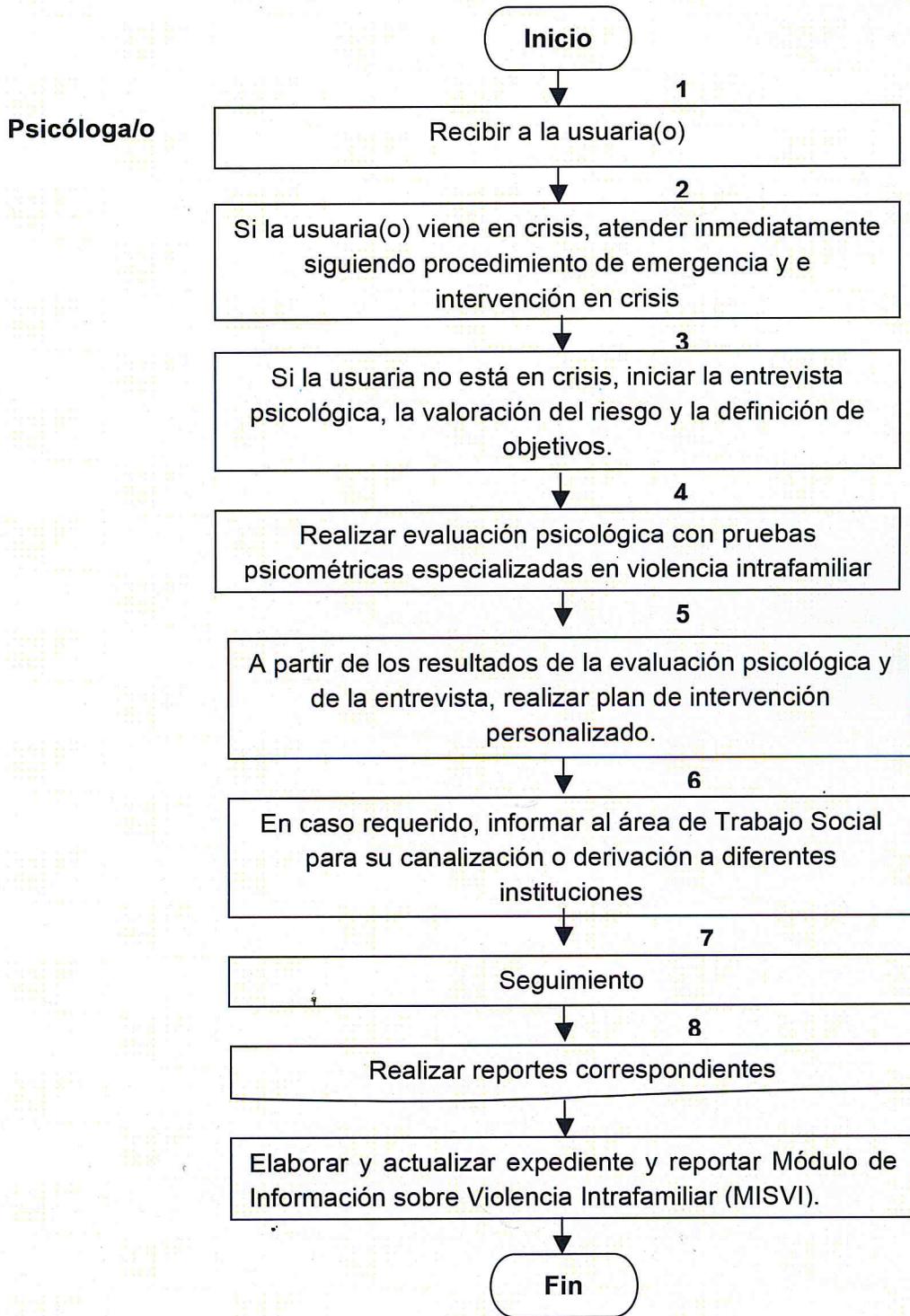
Clave:	Revisión No:	Fecha de última revisión:
Fecha de publicación: noviembre 2013		
Autoría:	Reviso y Autorizó:	
Puesto/firma:	Puesto/firma:	

**Procedimiento**

Responsable	Núm. de Act.	Procedimiento
Trabajadora social y/o Abogada(o)		Derivan a la usuaria(o)
Psicóloga(o)	1	Recibir a la usuaria(o)
Psicóloga(o)	2	Si la usuaria(o) viene en crisis, activar el procedimiento de crisis y emergencia.
Psicóloga(o)	3	Si la usuaria no está en crisis, iniciar la entrevista psicológica y la valoración del riesgo, por ejemplo la Escala de Predicción de Riesgo de Violencia Grave contra la Pareja (EPV-R) o cuestionario DA (Danger Assessment Tool). Si tras la evaluación no es necesaria la derivación a un refugio y existe riesgo, realizar la elaboración conjunta del plan de seguridad y de emergencia.
Psicóloga(o)	4	Realizar evaluación psicológica a través de prueba psicométricas específicas para violencia intrafamiliar. (Instrumento para medir el empoderamiento de la mujer, Index of Spouse Abuse para evaluar la intensidad y severidad de la violencia, BDI II para evaluar presencia e intensidad de síntomas depresivos, BAI para evaluar presencia e intensidad de síntomas de ansiedad, Escala de Estrés Postraumático)
Psicóloga(o)	5	A partir de los resultados de la evaluación psicológica y de la entrevista, realizar plan de intervención personalizado. Ofrecerle la propuesta de intervención grupal o individual de forma breve y estructurada en aproximadamente 12 sesiones
Psicóloga(o)	6	En caso requerido, informar al área de Trabajo Social para su canalización o derivación a diferentes instituciones (SALME, CAF,

Psicóloga(o) Psicóloga(o)	7	etc.) Seguimiento al tratamiento que se proporciona dentro de la UAVVI y en caso de derivaciones, monitorear el tratamiento sugerido con diferentes instituciones.
Psicóloga(o)	8	Realizar reportes correspondientes a las terapias.
Psicóloga(o)	9	Elaborar y actualizar expediente y reportar Módulo de Información sobre Violencia Intrafamiliar (MISVI).

Flujograma



Hoja de Registro de Cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable



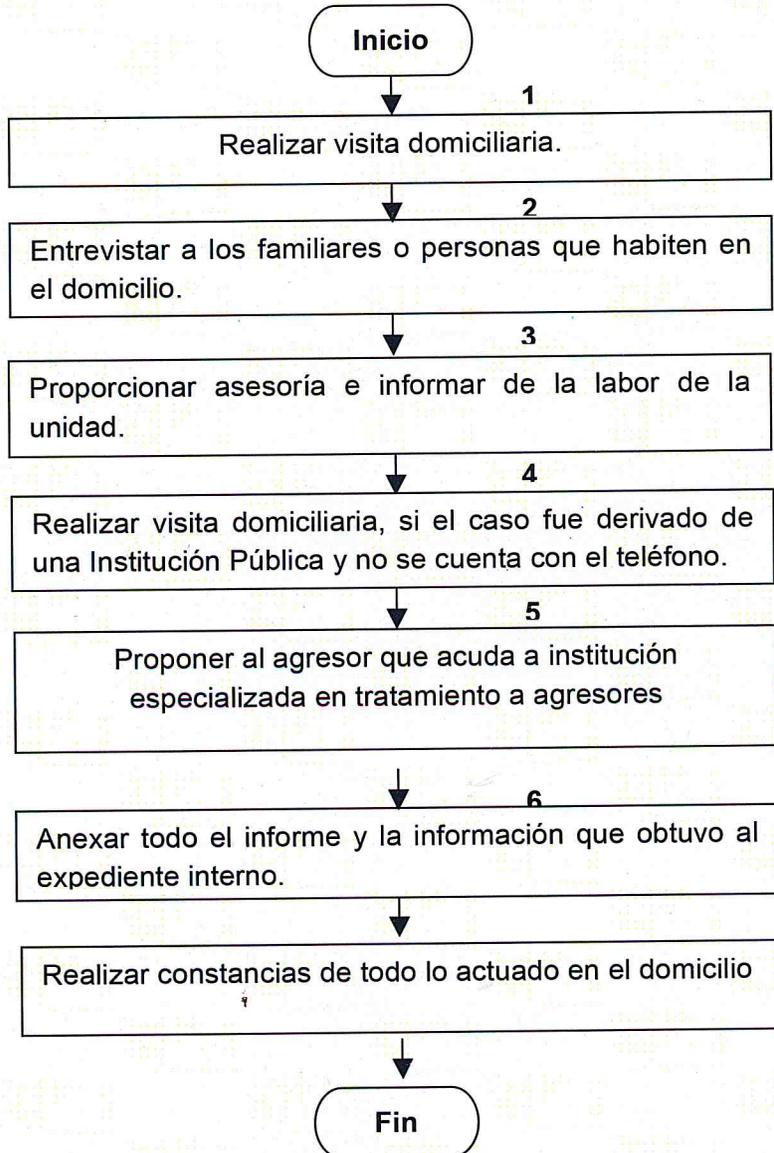
<i>Procedimiento para la visita domiciliaria</i>		
Clave:	Revisión No:	Fecha de última revisión:
Fecha de publicación: noviembre 2013		
Autoría:		Reviso y Autorizó;
Puesto/firma:		Puesto/firma:

**Procedimiento**

Responsable	Núm. de Act.	Procedimiento
Trabajadora social	1	Realizar visita domiciliaria si lo ve conveniente una vez que se tiene el resultado de la entrevista que se le realiza a la víctima, la cual contribuye a identificar o relacionar el problema del usuario.
Trabajadora social	2	Entrevistar a los familiares o personas que habiten en el domicilio o se relacionen con la usuaria(o), así mismo se observa la vivienda y que espacios tiene cada persona. El fin de la visita es obtener, verificar y ampliar la información que nos proporciona el usuario.
Trabajadora social	3	Proporcionar asesoría e informar de la labor de la unidad durante la visita domiciliaria además de que según la necesidad de cada caso o familia informa de todos los programas que ofrece el sistema DIF.
Trabajadora social	4	Realizar visita domiciliaria, si el caso fue derivado de una Institución Pública, si no viene teléfono alguno, a fin de informar a la usuaria(o) que su asunto se llevará en la UAVVI y hacerle una cita para atenderlo.
Trabajadora social	5	En la visita domiciliaria se plantea con el agresor si es que se encuentra en el domicilio, que acuda a tratamiento en las instituciones especializadas que atienden a generadores de violencia.
Trabajadora social	6	Una vez realizada la entrevista, anexar todo el informe y la información que obtuvo al expediente interno, a fin de que tengan acceso todas las áreas de la unidad.
	7	Realizar constancias de todo lo actuado en el domicilio.

Flujograma

Trabajadora  
social



Hoja de Registro de Cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable



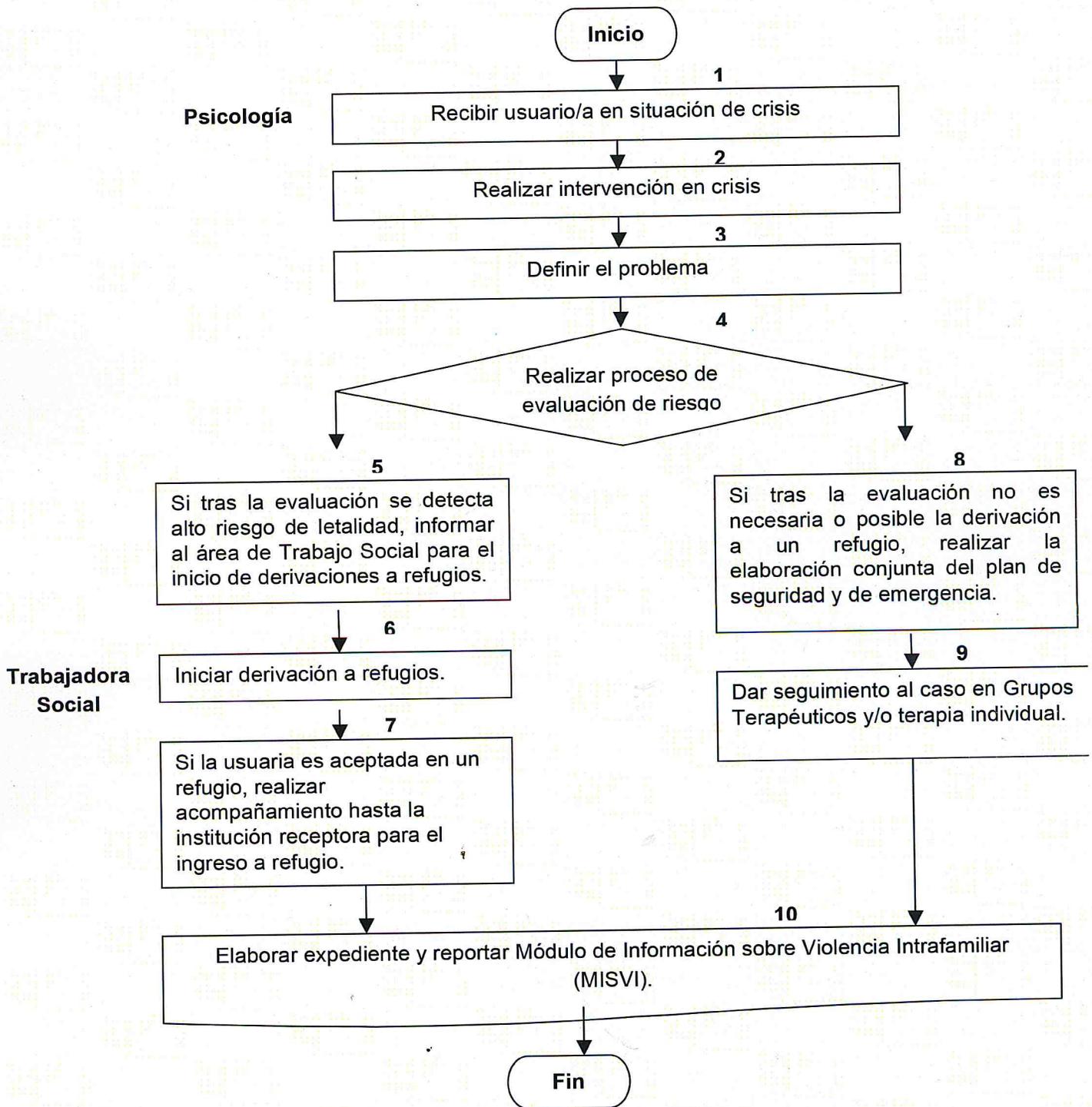
## 5.2. Procedimientos extraordinarios o de urgencia.

<i>Procedimiento de emergencia o riesgo inminente.</i>		
Clave:	Revisión No:	Fecha de última revisión:
Fecha de publicación:		
Autoría:		Reviso y Autorizó:
Puesto/firma:		Puesto/firma:

### Procedimiento

Responsable	Num de act.	Procedimiento
Trabajadora social	1	Recibir al usuario(a) cuando está en una situación de crisis o riesgo inminente.
Psicóloga(o)	2	Utilizar técnicas de intervención en crisis o primeros auxilios psicológicos y hacer contención emocional.
Psicóloga(o)	3	Realizar proceso de evaluación de riesgo, por ejemplo la Escala de Predicción de Riesgo de Violencia Grave contra la Pareja (EPV-R) o cuestionario DA (Danger Assessment Tool).
Equipo interdisciplinario	4	Intervención del equipo interdisciplinario trabajadora social, psicóloga(o) y abogada(o) y definir estrategia de apoyo integral a la víctima
Equipo	5	Si hay riesgo inminente:
Abogada(o)		Hacer acompañamiento a la Fiscalía para presentar denuncia y pedir orden de protección.
Trabajadora social		En caso de necesitar refugio, hacer acompañamiento al Centro de Justicia para las mujeres.
Trabajadora social	6	Si tras la evaluación no es necesaria o posible la derivación a un refugio y existe riesgo mediano o alto, realizar la elaboración conjunta del plan de seguridad y de emergencia.
Trabajadora social	7	Dar seguimiento al asunto.
Equipo	8	Elaborar el expediente clínico y reportar al Módulo de Información sobre Violencia Intrafamiliar (MISVI).

Flujograma



Hoja de Registro de Cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable



## 6. Recomendaciones

En respuesta a los programas y recomendaciones para prevenir, detectar y atender a las víctimas que viven en situación de violencia, participan numerosos y diversos profesionistas, quienes por las características específicas del trabajo que realizan, el cual exige mantener contacto con sufrimiento humano, se encuentran expuestos a determinados riesgos psico-socio-laborales.

Es nutrida la cantidad de literatura que refiere los riesgos del trabajo, particularmente el estrés laboral y burnout, que afectan a las y los profesionistas que trabajan con personas en un estado de sufrimiento o crisis y particularmente existe literatura referente a los riesgos que afrontan las y los profesionistas que atienden a víctimas de violencia. Entre estos riesgos se encuentra el Burnout y el Trauma vicario.

La ONUMujeres (2011) define el Trauma vicario como una situación en la cual el profesional de salud manifiesta síntomas de trauma similares a los de la víctima, luego de escuchar sobre las situaciones de abuso vividas por ésta. Las y los profesionistas que sufren trauma vicario pueden presentar síntomas de respuesta exagerada de sobresalto, hipervigilancia, pesadillas, y pensamientos intrusivos a pesar de no haber sufrido un trauma en carne propia.

Por su parte, la ONUMujeres (2011), realizó una serie de recomendaciones para la prevención del estrés laboral de las y los profesionistas que trabajan con violencia contra las mujeres, que consiste en recomendar supervisión y apoyo continuo al personal especializado, mencionando las siguientes:

- a) Las y los profesionistas que trabajan con víctimas de violencia deben tener acceso a una variedad de estrategias para reducir el estrés, incluido el trabajo en equipo, condiciones y estructuras de trabajo satisfactorias, capacitación continua, atención psicológica y vacaciones preventivas.
- b) Las y los profesionistas también deben tener acceso a supervisión y ayuda profesional continua. La supervisión es una estrategia fundamental para asegurar que las y los profesionistas estén trabajando en condiciones óptimas y que estén practicando la autorreflexión y comunicación para lidiar con los desafíos personales y profesionales de su trabajo.

La supervisión y ayuda profesional tiene los siguientes objetivos:

- a) Brindar a las y los profesionistas oportunidades para hablar sobre la interacción con las sobrevivientes para garantizar la calidad del servicio prestado a las pacientes.

- b) Brindar a las y los profesionistas la oportunidad de compartir sus experiencias, reflexionar sobre su trabajo, y solicitar ayuda.
- c) Garantizar que las y los profesionistas mantengan una distancia profesional y no se sientan emocionalmente abrumados.

Estas recomendaciones se pueden concretar a través de un programa de contención emocional continua dirigido a las y los profesionistas que atienden a víctimas de violencia para disminuir sus riesgos laborales. Por tanto, la capacitación y sensibilización que incluya el conocimiento, la revisión de actitudes y el impacto de la vivencia de la violencia en la propia vida debiese formar parte del proceso continua de actualización y formación de las y los profesionistas que atienden a víctimas de violencia.

En cuanto a la atención de quienes generan violencia, es indispensable observar lo que señala la Ley General de Acceso de Las Mujeres a una Vida Libre de Violencia que establece que se deben “brindar servicios reeducativos integrales, especializados y gratuitos al Agresor para erradicar las conductas violentas a través de una educación que elimine los estereotipos de supremacía masculina, y los patrones machistas que generaron su violencia”.

Sin embargo estos servicios no deben ser llevados a cabo por la Unidad de Atención a Víctimas de la Violencia Intrafamiliar, ya que como señala la citada ley se debe “evitar que la atención que reciban la Víctima y el Agresor sea proporcionada por la misma persona y en el mismo lugar”. Por esta razón se recomienda establecer una coordinación cercana con los servicios de atención a generadores de violencia, quienes serán los encargados de dicha tarea.

También se sugiere realizar programas permanentes de formación especializada y profesionalización en materia de violencia, ya que es fundamental para brindar un servicio con calidad y calidez y minimizar la posible victimización secundaria de las víctimas de violencia. Por tanto, se detecta como una prioridad la capacitación a las y los profesionistas que están implicados en el proceso de detección, prevención y atención a las víctimas de violencia. La capacitación y sensibilización debiese abordar tanto aspectos básicos de conocimientos mínimos, como aquellos aspectos actitudinales que pudieran parecer secundarios o superfluos, pero que tienen un alto impacto en la atención a las personas usuarias, como pueden ser aquellos aspectos de sexismo benevolente y sutil que las y los profesionistas no formados pudieran presentar de forma no intencional y que inciden en victimización secundaria, culpabilización a la víctima, o en general, una inadecuada atención.

## 7. Propuesta de Integración del expediente

Los expedientes elaborados en la Unidad son estrictamente confidenciales, por lo que no podrán prestarse a ninguna persona ajena a la misma, salvo en los casos que sea requerido por alguna autoridad judicial, administrativa o del propio Consejo, quienes deberán hacerlo solicitándolo formalmente por escrito y argumentando debidamente el motivo de la petición, de acuerdo a lo establecido en los artículos 34 y 39 de la Ley de Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar.

1. Identificación oficial
  2. Comprobante de domicilio
  3. Formato de solicitud de servicio
  4. Ficha técnica del área de Trabajo social
  5. Ficha técnica del área de psicología
  6. Ficha técnica del área legal
- A. *En caso de denuncia*
- a) Denuncia
  - b) Ratificación
  - c) Seguimiento
- B. *En caso de no denuncia*
- a) Formato de no ejercicio de la acción penal
  - b) Notificación a jurídico
  - c) Seguimiento

### Opcionales

- a) Acta de nacimiento
- b) CURP
- c) Acta de matrimonio
- d) Antecedentes
- e) Constancia de llamadas, visitas, seguimiento y monitoreo

## 8. Referencias

Calvo, L., Guerra, C., Martínez, P., & Viveros, M. (2013). Atención Psicosociojurídica Integral en un Caso de Violación Transgeneracional. *Summa Psicológica*, 7(2).

Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES). (2007). *Glosario de Género*.

Organización Mundial de la Salud, OMS. (2002). *Integración de las perspectivas de género en la labor de la OMS*. Disponible en: <http://www.who.int/gender/mainstreaming/ESPwhole.pdf>

ONUMujeres (2011) *Módulo de Programación sobre el trabajo con el sector salud para abordar la violencia contra las mujeres y las niñas*. Disponible en: <http://www.endvawnow.org/uploads/modules/pdf/1324993039.pdf>