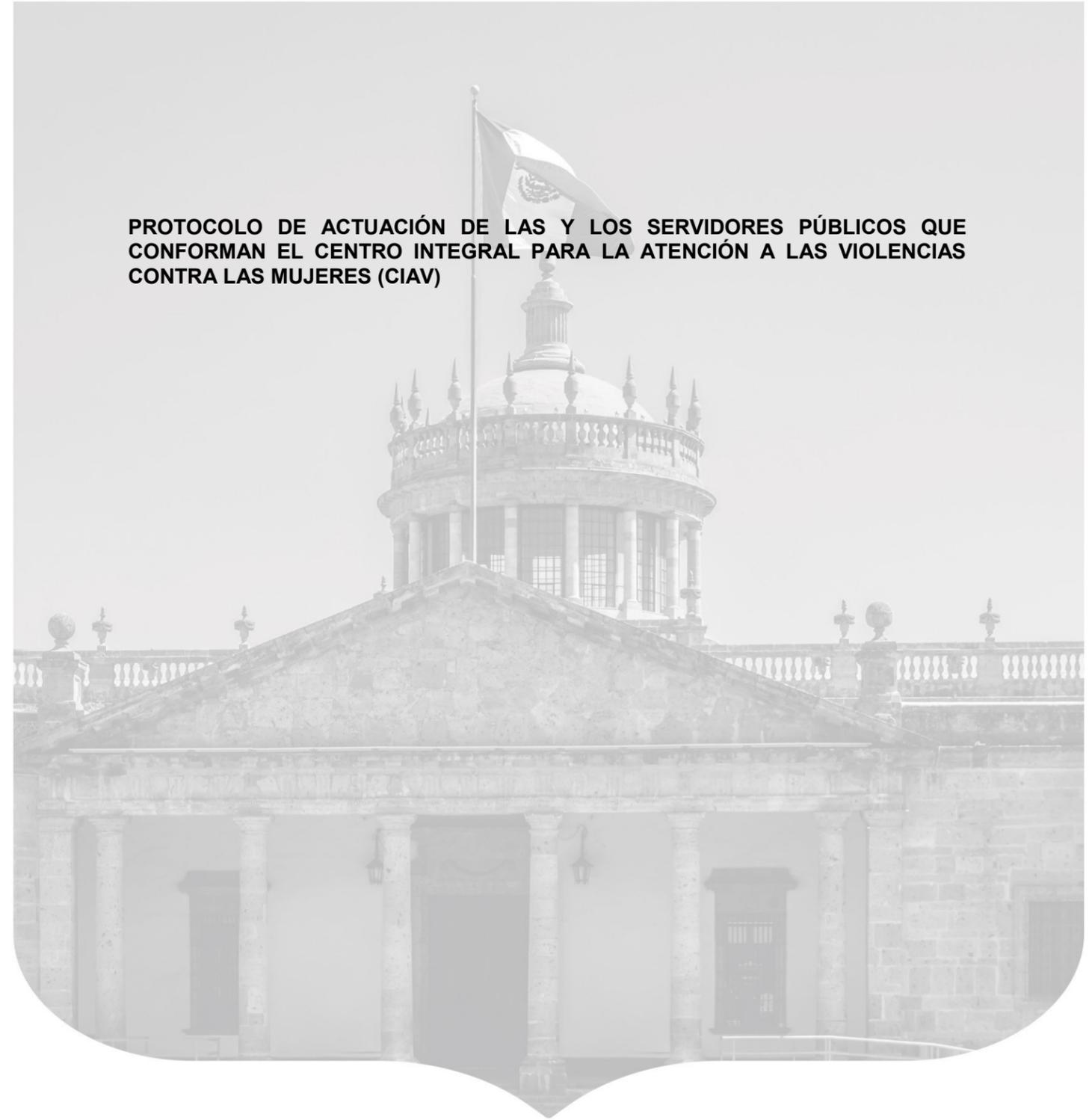




Gaceta Municipal

SUPLEMENTO. Tomo IV. Ejemplar 4. Año 108. 9 de julio de 2025

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE CONFORMAN EL CENTRO INTEGRAL PARA LA ATENCIÓN A LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES (CIAV)



Gobierno de
Guadalajara

La Ciudad que 
te cuida



Gobierno de
Guadalajara

La Ciudad que 
te cuida



Gobierno de
Guadalajara

La Ciudad que
te cuida

Verónica Delgadillo García

Presidenta Municipal de Guadalajara

Lic. José Manuel Romo Parra

Secretario General del Ayuntamiento

Mtro. Álvaro Martínez García

*Director de Archivo Municipal de
Guadalajara*

Comisión Editorial

Leticia González Ceballos
Mirna Lizbeth Oliva Gómez
Karla Alejandrina Serratos Ríos
Mónica Ramírez Valle

**Registro Nacional de Archivo
Código**

MX14039 AMG

Diseño

Coordinación General de
Comunicación Institucional

Edición e impresión

Archivo Municipal de Guadalajara
Esmeralda No. 2486
Col. Verde Valle
C.P. 44550 Tel 33 3818-3638
Ext. 8608

La Gaceta Municipal es el órgano
oficial de información del
Ayuntamiento de Guadalajara

Gaceta Municipal

Fecha de publicación: 9 de julio de 2025

Índice

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS Y LOS
SERVIDORES PÚBLICOS QUE CONFORMAN EL
CENTRO INTEGRAL PARA LA ATENCIÓN A LAS
VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES (CIAV)

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

de las y los servidores públicos
que conforman el Centro Integral
para la Atención a las Violencias
contra las Mujeres (CIAV)

In  **mujeres**
Guadalajara



Gobierno de
Guadalajara

La Ciudad que 
te cuida

CONTENIDO

1. Introducción	4
2. Justificación	5
3. Marco Normativo	7
4. Medidas y lineamientos para la atención integral de mujeres en situación de violencia	9
5. Etapas en la Atención Integral de Mujeres en Situación de Violencias	10
Paso 1. Identificación de la problemática	11
Paso 2. Determinación de prioridades	11
Paso 3. Orientación y canalización	11
Paso 4. Seguimiento y acompañamiento	11
6. Unidades Especializadas de Atención (UNEA)	11
6.1 Perfil de los y las Servidoras Públicas de Acuerdo al Área de Especialización	12
7. Modelo Único de Atención MUAV	13
8. Ruta de Intervención del MUAV	14
9. Del Centro Integral para la Atención a las Violencias contra las Mujeres (CIAV)	14
9.1 Objetivo General	15
9.2 Objetivos Específicos	16
9.3 Servicios en el Centro Integral para la Atención a las Violencias Contra las Mujeres (CIAV)	16
10. De los Procesos de Atención de las UNEAS (Atención Inicial)	17
10.1 Instituto Municipal de las Mujeres de Guadalajara (InMujeres De Guadalajara)	17
10.2 Justicia Cívica Municipal	31
10.3 Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF de Guadalajara)	33
10.4 Servicios Médicos Municipales	37
10.5 Comisaría de la Policía de Guadalajara a través de la División	43

1. Introducción

La violencia contra las mujeres es un problema social y de salud pública que más afecta hoy en día a la sociedad, cuya causa está cimentada en las condiciones estructurales de desigualdad y discriminación que viven niñas y mujeres; por lo que instituciones públicas y privadas, están comprometidas en implementar acciones que permitan prevenir, detectar, atender, sancionar y erradicar cualquier forma de violencia de género contra las mujeres en tanto forma un entorno que viola derechos humanos.

Lo anterior propicia que las instituciones públicas –en este caso municipales–, tengan el deber de garantizar el pleno goce y ejercicio de los derechos humanos y para ello, es importante impulsar estrategias que permitan incorporar los criterios de dignidad, igualdad, libertad y no discriminación.

Parte de ese compromiso lo conforman las acciones encaminadas en mantener un sano desarrollo individual y colectivo. En función de lo anterior, se busca proporcionar una intervención a favor de las niñas y mujeres que permitan asegurar la plena vigencia de sus derechos fundamentales, sobre todo si se toma en cuenta que de acuerdo a cifras nacionales dadas a conocer por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) a través de la Encuesta Nacional Sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) 2021 estimó que, de un total de 50.5 millones de mujeres de 15 años y más, 70.1 % ha experimentado, al menos, una situación de violencia a lo largo de la vida. La violencia psicológica es la que presentó mayor prevalencia (51.6 %), seguida de la violencia sexual (49.7 %), la violencia física (34.7 %) y la violencia económica, patrimonial y/o discriminación² (27.4 %)¹. En el caso particular de Jalisco, la ENDIREH 2021 estima que, en el estado 71.9% de las mujeres de 15 años o más, experimentaron algún tipo de violencia: Psicológica, Física, Sexual, Económica o Patrimonial a lo largo de la vida y 45.8% en los últimos 12 meses.²

1 Resultados de la Encuesta Nacional sobre la dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) 2021. Boletín de prensa núm. 485/22, de fecha 30 de agosto de 2022. Ciudad de México. Disponible en:

https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2022/endireh/Endireh2021_Nal.pdf

2 Resultados de la Encuesta Nacional sobre la dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) 2021. Principales Resultados. Jalisco. Agosto de 2022. Disponible en:

https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/endireh/2021/doc/14_jalisco.pdf

De acuerdo al Sistema Nacional De Seguridad Pública, estadísticamente a partir del mes de enero a diciembre del 2024, a nivel nacional, el porcentaje de mujeres víctimas de feminicidio es del 0.04%, así mismo refleja que el 32.7% a nivel nacional las mujeres son víctimas de algún delito, cabe mencionar que a nivel nacional Jalisco se encuentra en décimo lugar en relación a la perpetración del delito de feminicidio, en un rango de edad de 30 a 40 años de edad.

Lo anterior, como podemos observar genera la necesidad de articular acciones y servicios orientados a la prevención, detección y atención de las mujeres víctimas de violencia en razón de género con la finalidad de actuar con debida diligencia y sobre todo, evitar la victimización secundaria; además, de establecer esquemas de especialización de las personas encargadas de prestar servicios de atención, pero en particular generar una coordinación institucional a nivel municipal que permitan dar respuesta de forma profesional, inmediata y segura para las víctimas.

Bajo esta perspectiva, el Instituto Municipal de las Mujeres de Guadalajara comprometido en fomentar ejercicios de mejora continua, implementa el **“PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE CONFORMAN EL CENTRO INTEGRAL PARA LA ATENCIÓN A LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES”** (en adelante Protocolo), como una guía que permita garantizar que el trabajo de las y los servidores públicos municipales asignados a la atención se desenvuelva apegado a un marco sustentado en derechos humanos y perspectiva de género, que atienda satisfactoriamente las necesidades específicas de mujeres que han sido violentadas, se identifiquen procedimientos claros y precisos y muestre resultados eficientes en el desempeño, productividad y evaluación del trabajo institucional.

2. Justificación

El presente protocolo es una iniciativa que tiene la finalidad de reconocer y afirmar la responsabilidad de la administración municipal para asegurar la plena vigencia de los derechos humanos y la autonomía de las mujeres como eje transversal para su desarrollo integral; lo anterior, de conformidad con la constitución política federal, la legislación general, estatal y reglamentación municipal en materia de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, así como de los tratados internacionales y regionales adoptados por México en la

materia, particularmente la Agenda Regional de Género emanada de la Conferencia Regional de la Mujer, que comprende los compromisos adoptados por los Gobiernos de América Latina y el Caribe con la igualdad de género, así como en específico, la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer, en vigor a partir del 03 de septiembre de 1981, y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Belém do Pará” vigente desde el 12 de diciembre de 1998.

El Protocolo se instala como un mecanismo de apoyo y orientación para las personas servidoras públicas involucradas en los procesos de atención integral especializada a mujeres que se encuentran en situación de violencia, por lo que resulta fundamental comprender que la misma es resultado de condiciones estructurales que han perpetuado la desigualdad y discriminación contra las mujeres y con ello la violación a sus derechos humanos.

En este orden es fundamental lo establecido en el Reglamento de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Municipio de Guadalajara (en adelante Reglamento), acerca del Modelo Único de Atención Integral a las Mujeres y Niñas Víctimas de Violencia (MUAV).

Dicho modelo de acuerdo al propio Reglamento *“es el mecanismo rector del conjunto de servicios integrales y especializados proporcionados a las mujeres en situación de víctimas, sus hijos, con la finalidad de atender los efectos de la violencia y restituirles sus derechos. Coordina de manera integral, vinculatoria y profesional a las áreas municipales que atienden a mujeres y niñas receptoras de violencia y señala la ruta de intervención, los principios, ejes transversales y características de toda atención a violencia”*.³ Asimismo señala que el MUAV tendrá como ejes transversales el enfoque de género, la no revictimización, el acceso al ejercicio efectivo de los derechos humanos y la justicia social y la homologación de la atención integral.⁴ Asimismo, señala que *“Todas las dependencias municipales que brinden algún servicio de atención a la ciudadanía podrán, de manera coordinada, coadyuvar en el primer acercamiento y canalización de las mujeres víctimas de violencia a las UNEAS”*.⁵

3 Información que puede ser consultada en <https://www.gob.mx/sesnsp/articulos/informacion-sobre-violencia-contra-las-mujeres-incidencia-delictiva-y-llamadas-de-emergencia-9-1-1-febrero-2019?idiom=es>

4 *Ibíd.* Artículo 23.

5 *Ibíd.* Artículo 24.

Lo anterior permite a quienes integran las UNEAS puedan seguir un marco de referencia en la prestación de servicios especializados de atención a niñas y mujeres que se encuentren en situación de violencia.

Es importante resaltar que el 31 de marzo de 2022 el entonces Presidente Municipal de Guadalajara, Jesús Pablo Lemus Navarro, inauguró las instalaciones de lo que se conoce como Centro Integral para la Atención a las Violencias contra las Mujeres en Guadalajara por sus siglas (CIAV), espacio en el cual se concentran las Unidades Especializadas en Atención Integral de Mujeres y Niñas (UNEAS). Con su apertura, la administración del gobierno de Guadalajara cuenta con un lugar especializado, para brindar a mujeres en situación de violencias, apoyo integral, reduciendo los traslados para que reciban el apoyo necesario; ofreciendo en todo momento un servicio de calidad y calidez en un espacio digno y seguro.

3. Marco Normativo

En nuestro país la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 4º dispone:

“Toda persona tiene derecho a vivir una vida libre de violencias, el Estado tiene deberes reforzados de protección con las mujeres, adolescentes, niñas y niños. La ley definirá las bases y modalidades para garantizar su realización de conformidad con lo previsto en los artículos 21, párrafo noveno y 73, fracción XXI, penúltimo párrafo de esta Constitución”

En este orden de ideas el artículo 21 constitucional señala:

[...] La seguridad pública es una función del Estado a cargo de la Federación, las entidades federativas y los Municipios, cuyos fines son salvaguardar la vida, las libertades, la integridad y el patrimonio de las personas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4o. de esta Constitución que garantiza los deberes reforzados de protección del Estado con las mujeres, adolescentes, niñas y niños; así como contribuir a la generación y preservación del orden público y la paz social, de

conformidad con lo previsto en esta Constitución y las leyes en la materia. [...]

De la misma forma, el artículo 73 fracción XXI penúltimo párrafo de este mismo ordenamiento dispone:

[...] Las autoridades federales podrán conocer de los delitos del fuero común, cuando éstos tengan conexidad con delitos federales o delitos contra periodistas, personas o instalaciones que afecten, limiten o menoscaben el derecho a la información o las libertades de expresión o imprenta. También podrán conocer de las medidas u órdenes de protección que deriven de violencias de género en contra de las mujeres o de delitos del fuero común relacionados con las violencias de género contra las mujeres, en términos de las leyes correspondientes[...]

En este contexto, a continuación, se señalan las disposiciones jurídicas respecto de los derechos de las víctimas en los 3 órdenes de gobierno:

SUSTENTO NORMATIVO NACIONAL CON RELACIÓN A LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS	
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Artículos 1, 4, 20 apartado C y 21
Ley General de Víctimas	Artículos 1, 4 y 7
Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia	Artículos 1, 5, 50, 51 y 52

SUSTENTO NORMATIVO DEL ESTADO DE JALISCO CON RELACIÓN A LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS	
Constitución Política del Estado de Jalisco	Artículo 4
Ley de Atención a Víctimas del Estado de Jalisco	Artículos 1, 2, 3 y 8
Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco	Artículos 9, 41, 45, 45 Bis, 46, 47, 48, 61 y 62

SUSTENTO NORMATIVO DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA CON RELACIÓN A LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS	
Código de Gobierno Municipal de Guadalajara ⁶	Artículos 9, 10, 11 y 13
Reglamento de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Municipio de Guadalajara ⁷	Artículos 1, 2, 3, 4, 5, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24

4. Medidas y lineamientos para la atención integral de mujeres en situación de violencia

De acuerdo a lo establecido en el artículo 44 de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco, en el cual señala que:

[...] Las autoridades estatales en coordinación con los gobiernos municipales deberán llevar a cabo medidas de atención a víctimas de violencia, consistentes en servicios médicos, psicológicos y jurídicos, de calidad y gratuitos, de acuerdo a sus respectivos presupuestos de egresos.- Las autoridades estatales y municipales deberán celebrar convenios con las instituciones públicas y/o privadas de educación superior, a fin de que cuenten con prestadores de servicio que incrementen la apertura de atención a las víctimas de violencia. [...]

De acuerdo a lo establecido en el artículo 45 de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco, en el cual señala que:

[...] La atención en materia de violencia en contra de las mujeres deberá ser prestada por personal profesional y especializado, continuamente capacitado en materia de igualdad de género [...]

6 Publicado el día 1º de junio de 2020 en la Gaceta Municipal de Guadalajara.

7 Promulgado el día 20 de septiembre del 2018 y publicado el 28 de septiembre del 2018 en el Suplemento de la Gaceta Municipal.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 45 Bis de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco, en el cual señala que:

[...] Para la adecuada atención, asistencia y protección a las mujeres víctimas de violencia se adoptarán de conformidad con su disponibilidad presupuestaria, entre otras, las siguientes medidas:

I. Promover la atención inmediata y eficaz a las mujeres víctimas de violencia por parte de instituciones del sector salud, asistenciales y de servicio, tanto públicas como privadas;

II. Proporcionar asistencia médica, psicológica y jurídica, de manera integral y gratuita a las víctimas;

III. Canalizar a los centros de refugio temporal, cuando la situación lo requiera a efecto de garantizar su seguridad personal y sustraerlos de la situación de riesgo;

IV. Promover servicios de asistencia para la rehabilitación para las personas agresoras;

V. Evitar que la atención que reciban las víctimas y el agresor sea proporcionada por la misma persona; y

VI. Prohibir los acuerdos reparatorios o la mediación, en cualquier caso, por ser inviables en una relación de sometimiento entre la víctima y la persona agresora. [...]

5. Etapas en la Atención Integral de Mujeres en Situación de Violencias

La atención que brindan las instancias municipales que integran el Centro Integral de Atención a las Violencias contra las Mujeres, de acuerdo al artículo 47 de Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco, deberá contener las siguientes etapas:

[...] I. Identificación de la problemática. Consiste en determinar las características del problema, tipo y modalidad de violencia, riesgos y efectos para las víctimas directas e indirectas, en la esfera médica, económica, laboral y jurídica;

II. Determinación de prioridades. Identificar las necesidades inmediatas y mediatas, así como las medidas de protección que en su caso requieran las víctimas;

III. Orientación y canalización. Se brindará de manera precisa y con lenguaje accesible, la orientación social y jurídica necesaria y suficiente con respecto a su caso, realizando la canalización a la instancia que corresponda, o de no ser necesario brindar el servicio que se requiera; y,

IV. Seguimiento. Garantizar el cumplimiento de los procedimientos de derivación, así como la oportuna prestación de servicios por las dependencias. [...]

6. Unidades Especializadas de Atención (UNEA)

Las Unidades Especializadas en Atención Integral de Mujeres y Niñas, señaladas en el artículo 20 del Reglamento, se encontrarán conformadas por el personal especializado en atención integral de violencia de género del Instituto Municipal de las Mujeres en Guadalajara, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, DIF de Guadalajara, la Dirección de Servicios Médicos Municipales, la Comisaría de Seguridad Ciudadana de Guadalajara y la Dirección de Justicia Cívica Municipal.

La conformación de las UNEAS privilegiará el perfil profesional y la experiencia en atención de violencia, la formación en género, primeros auxilios psicológicos, conocimiento del marco legal internacional y local en la materia y de los protocolos de atención establecidos en el MUAV. Además, se promoverá que las diferentes UNEAS cubran espacial y territorialmente todo el municipio de Guadalajara, de modo que las mujeres y niñas puedan acceder con facilidad a los centros de atención integral.

Las personas servidoras públicas que conformen las UNEAS se incorporarán de manera continua a procesos de formación, capacitación,

profesionalización y certificación en atención integral de violencia contra las mujeres y niñas, facilitados y gestionados por el Instituto de las Mujeres de Guadalajara.

6.1 Perfil de los y las Servidoras Públicas de Acuerdo al Área de Especialización

El artículo 44 de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco establece que las autoridades estatales en coordinación con los gobiernos municipales deberán llevar a cabo medidas de atención a víctimas de violencia, consistentes en servicios médicos, psicológicos y jurídicos, de calidad y gratuitos, de acuerdo a sus respectivos presupuestos de egresos.

Por su parte el Reglamento de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Municipio de Guadalajara establece en el artículo 24 que todas las dependencias municipales que brinden algún servicio de atención a la ciudadanía podrán, de manera coordinada, coadyuvar en el primer acercamiento y canalización de las mujeres víctimas de violencia a las UNEAS que conforman el MUAV, bajo los siguientes criterios:

- En todas las dependencias municipales deberá haber una persona enlace, debidamente informada y capacitada sobre el MUAV, que se encargue de la canalización de las mujeres víctimas a las UNEAS en el caso de que llegaran a su dependencia municipal pidiendo ayuda u orientación;
- La o el titular de la dependencia deberá asignar a la persona servidora pública enlace del MUAV;
- El Instituto llevará un registro de las personas servidoras públicas encargadas de enlazar a las mujeres víctimas de violencia a las UNEAS; y,
- El o la servidora pública asignada deberá ser capacitada en violencia de género, intervención en crisis, conocimiento del marco legal y los protocolos vigentes.

Lo anterior, obliga a las instancias municipales encargadas de operar el MUAV a contar con personal altamente capacitado y especializado

en temas de perspectiva de género y derechos humanos, por lo que, a continuación, se establecen una propuesta de requisitos que debe cumplir el funcionario público que, asiste, detecta, atiende y acompaña a mujeres que enfrentan una situación de violencia de género.

Es importante mencionar que las personas profesionistas recibirán procesos de contención psicológica para manejar el estrés, y otras afectaciones derivadas de la atención continua a las violencias. Lo anterior, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 27 del Reglamento de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Municipio de Guadalajara.

7. Modelo Único de Atención MUAV

El Modelo Único de Atención Integral a Mujeres y Niñas Víctimas de Violencia, es el mecanismo rector del conjunto de servicios integrales y especializados proporcionados a las mujeres en situación de violencias así como a sus hijas e hijos, con la finalidad de atender los efectos de la violencia y restitución sus derechos.

Coordina de manera integral, vinculatoria y profesional a las áreas municipales que atienden a mujeres y niñas receptoras de violencia y señala la ruta de intervención, los principios, ejes transversales y características de toda atención integral. El MUAV se conforma de:

- I. La Red Municipal de Información sobre Violencia contra las Mujeres y Niñas;
- II. Los protocolos para la atención básica general y atención especializada; y,
- III. La UNEA.

Sin perjuicio de lo que se prevea en el Programa, el Modelo integrará servicios de atención médica, psicológica, jurídica y social y se vinculará a los programas sociales del municipio, así como, a los servicios otorgados por instancias de otro orden de gobierno, social o académico. (Esta reforma fue aprobada en sesión ordinaria del Ayuntamiento celebrada el 28 de marzo de 2019 y publicado el 8 de abril de 2019 en la Gaceta Municipal de Guadalajara.)

8. Ruta de Intervención del MUAV

De acuerdo al MUAV el personal especializado que conforma las UNEAS, deberá:

- I. Recibir a toda mujer víctima de violencia, víctimas directas e indirectas incluyendo las canalizadas desde otras dependencias municipales;
- II. Atender a las mujeres víctimas de violencia conforme los principios de atención, así como a las víctimas directas e indirectas, mediante el llenado de la CRU;
- III. Aplicar los protocolos de atención básica general o especializada con base en la ruta de intervención del MUAV y realizar una valoración del nivel de riesgo, posible plan de acción y plan de emergencia;
- IV. Informarle sobre sus derechos, la restitución de los mismos y los diferentes servicios a los que tiene derecho de manera gratuita y expedita, así como de las Casas de Emergencia o Refugios, el funcionamiento de las órdenes de protección y la posibilidad de denunciar a la persona generadora de violencia;
- V. Informarle a la víctima sobre su situación de violencia de género, explicando la violencia identificada desde un enfoque de género, de manera clara y sencilla;
- VI. Darle seguimiento al proceso de atención integral de la mujer víctima de violencia;
- VII. Expedir documentos oficiales que hagan constar la atención de las mujeres víctimas de violencia, con la finalidad de que sean válidos en las instancias que ellas lo necesiten; y,
- VIII. Que las personas profesionistas encargadas de la atención participen en los procesos de contención emocional, formación, capacitación, profesionalización y certificación para su continua actualización.

9. Del Centro Integral para la Atención a las Violencias contra las Mujeres (CIAV)

El presente apartado, desarrolla la manera en la que las instancias municipales prestarán sus servicios de manera articulada se le brinda a las mujeres que asisten al CIAV que viven o han vivido alguna situación de violencia por razones de género. Podemos establecer que

la atención es el proceso mediante el cual las UNEAS auxiliarán a las mujeres en condición de vulnerabilidad, indefensión, riesgo o peligro de violencia, salvaguardando su integridad, identidad y derechos, así como, modificar las circunstancias que impidan su desarrollo integral, y procurar su bienestar físico, mental y social hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva.

Por lo anterior, los procesos de atención toman de referencia lo establecido en el artículo 59 del Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco que indica:

[...]La atención es el conjunto de servicios integrales que se proporcionarán a las mujeres que hayan sufrido algún tipo o modalidad de violencia establecida en la Ley, conformando estrategias eficaces para su rehabilitación emocional, física y social, así como la capacitación para participar plenamente en la vida pública, privada y social.

Las acciones a ejecutarse por las dependencias deben ser diseñadas y aplicadas en atención a las necesidades de las mujeres y sus derechos en materia de salud, educación, trabajo, igualdad y acceso a la justicia. [...]

Por lo anterior es que, en el Centro Integral de Atención a las Violencias contra las Mujeres del Gobierno Municipal de Guadalajara, está integrado por instancias municipales, que convergen y coadyuvan, que a su vez son Unidades Especializadas en Atención a la Violencia (UNEA), con el objetivo de brindar una atención, especializada, integral y de calidad a las mujeres receptoras de algún tipo de violencia.

9.1 Objetivo General

El Centro Integral de Atención a Violencias contra las Mujeres del Municipio de Guadalajara tiene el objetivo de brindar servicios inter-institucionales y especializados de atención integral a mujeres que han sido víctimas de violencias en razón de género, de acuerdo a los principios del MUAV (Modelo Único de Atención). Está conformado por las Unidades Especializadas en Atención Integral de Violencia contra las Mujeres y Niñas (UNEAS) del Municipio de Guadalajara.

9.2 Objetivos Específicos

- Brindar asesoría de primer contacto, atención integral y especializada desde las áreas de jurídico, psicología y trabajo social a las mujeres, con prioridad a quienes se encuentren en situación de violencia en razón de género.
- Seguir la ruta de intervención del MUAV a través de la identificación de la problemática de cada persona atendida, la determinación de prioridades y riesgos según el caso, asesoría especializada, canalización y acompañamiento, seguimiento y evaluación del proceso.
- A partir de la asesoría especializada, realizar la canalización y acompañamiento correspondiente, a través de la vinculación directa entre las UNEAS así como con instancias e instituciones de todos los niveles.
- A través del trabajo interinstitucional, y en colaboración específicamente con DIF GDL se realiza el seguimiento a los casos de egresos de Casa de Emergencia.

9.3 Servicios en el Centro Integral para la Atención a las Violencias Contra las Mujeres (CIAV)

- Atención de primer contacto por el equipo multidisciplinario especializado para casos de violencia contra las mujeres en razón de género.
- Asesorías de Trabajo Social y vinculación con programas sociales.
- Asesorías de Psicología y procesos terapéuticos.
- Asesorías Jurídicas, vinculación con las instancias correspondientes para su seguimiento.
- Vinculación para la emisión de órdenes de protección municipales.
- Vinculación con las Unidades de Servicios Médicos Municipales del Municipio para la emisión de partes médicos de lesiones.
- Vinculación con la División Especializada en la Atención a la Violencia contra las Mujeres (DEAVIM) de la Comisaría de la Policía de Guadalajara para la atención y canalización a mujeres víctimas de violencia en razón de género.
- Vinculación con las Unidades de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM) de DIF Guadalajara.
- Vinculación con bolsa de trabajo.
- Talleres de empoderamiento para mujeres.

- Vinculación con programas de reeducación dirigidos a personas generadoras de violencias con enfoque de "Masculinidades libres de violencias".

En lo que respecta a las funciones y facultades y atención de primer contacto del Instituto Municipal de las Mujeres de Guadalajara en dicho Centro Integral de Atención a las Violencias contra las Mujeres, será lo siguiente:

10. De los Procesos de Atención de las UNEAS (Atención Inicial)

10.1 Instituto Municipal de las Mujeres de Guadalajara (InMujeres De Guadalajara)

Este primer contacto de atención inicia en el momento en que la víctima acude al CIAV a solicitar servicios de atención y asistencia, esto puede ser por iniciativa propia de la ciudadana, por derivación de alguna dependencia que conforma algunas de las UNEAS de este centro, así como por medio de la canalización de otra institución externa a este Centro. Por ello es importante reconocer que las mujeres en esta etapa, se encuentran en condiciones de vulnerabilidad por lo que la certeza de la información y los servicios que le sea proporcionados por las UNEAS, determinará el éxito de salvaguardar la integridad física y emocional de las víctimas.

Se trata de una fase en donde se construye la confianza de las víctimas y se obtienen datos personales y necesarios que permitan identificar si cuenta con redes de apoyo, descendencia y datos de la persona agresora; asimismo inicia el proceso de articular los diversos servicios de atención especializada, además de promover el empoderamiento y autodeterminación que permitan romper con círculos de violencia.

I. Recepción de la víctima

La recepción de la víctima es donde se inicia el proceso de atención, se le brindara a las mujeres en situación de violencia una intervención integral y especializada de primer contacto; con intervención simultanea de trabajo social, asesoría jurídica y orientación psicológica, la

intervención del equipo en referencia es con la finalidad de evitar la violencia secundaria, dicho equipo será el encargado de asegurar la transición de las mujeres en situación de violencia a las diferentes acciones que pueden emprender.

Este apartado concentra las siguientes fases:

II. Identificación de la problemática e identificación de prioridades y riesgos

Consiste en determinar las características del problema, tipo y modalidad de la violencia y efectos para las víctimas directas e indirectas, en la esfera médica, económica, laboral y jurídica; así como detectar el nivel de riesgo de las víctimas directas e indirectas, identificar las necesidades inmediatas y mediatas, elaborar plan de acción o de emergencia, realizar mapeo de redes de apoyo y activar las medidas de protección o refugio si las requieren de manera emergente.

III. Trabajo Social

El personal de trabajo social procederá a realizar las siguientes acciones:

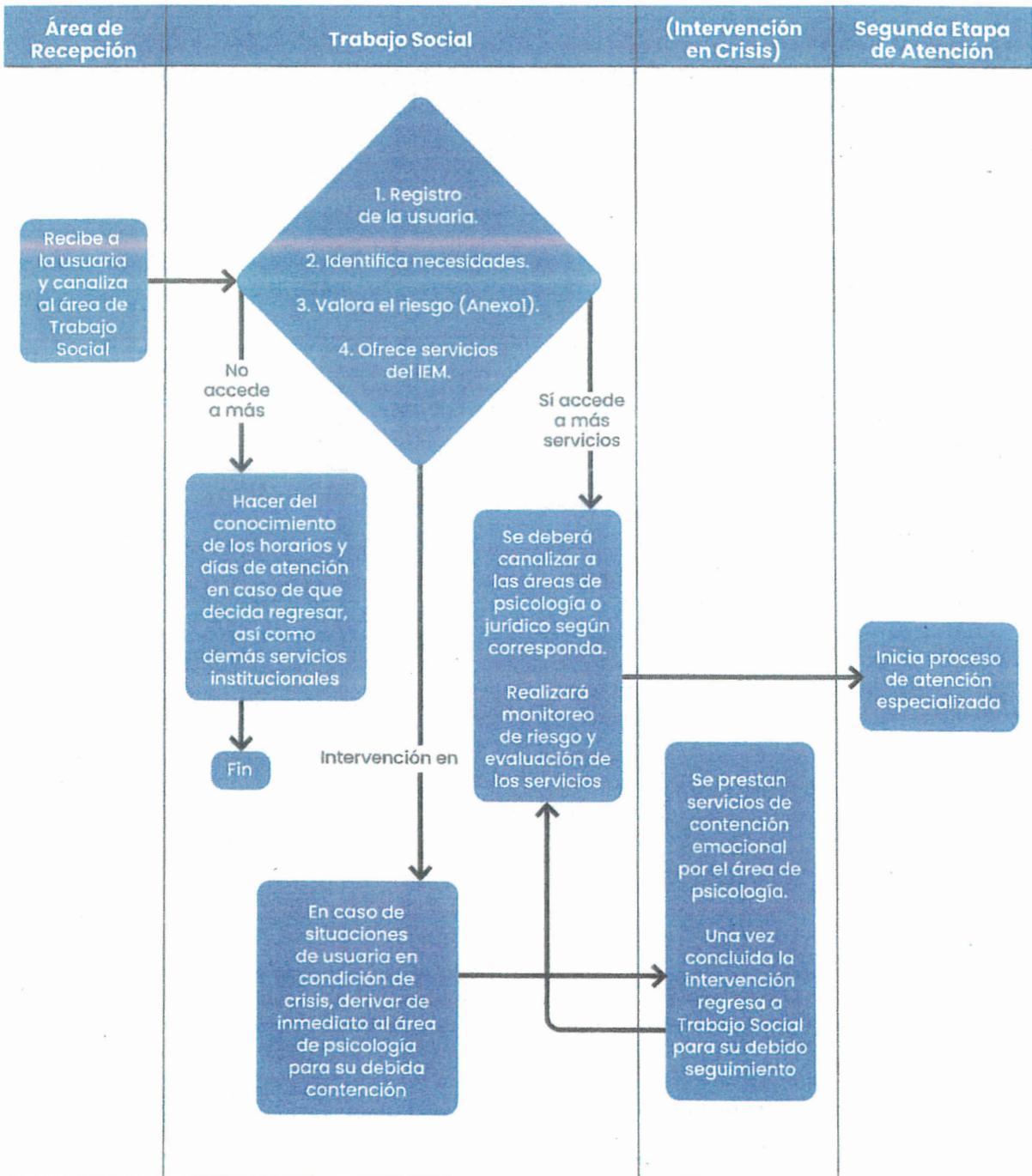
1	Registrar a la usuaria en la Cédula de Registro Único (CRU).
2	Identificar las necesidades de atención más urgentes a través de entrevista de valoración de primer contacto a las usuarias.
3	Identificar las situaciones de riesgo a efecto de determinar las medidas de protección a implementar, lo anterior mediante entrevista y llenado de la Herramienta de Detección de Violencias, Riesgo y Peligrosidad.
4	Una vez que se conozca la problemática de violencia, se le informa sobre los servicios que presta el CIAV de acuerdo a sus necesidades.
5	Apoyarle en la elaboración de un plan de emergencia.
6	En caso de que así lo estime conveniente la usuaria, canalizarla a los demás servicios de atención ya sea internos o externos.
7	En caso de situación en crisis emocional, derivar a la persona usuaria a proceso de contención.
8	Identificar el riesgo a través de monitoreo. Dicho proceso monitoreo lo hará de forma periódica y con los datos que haya proporcionado la usuaria.
9	Evaluar la prestación de servicio.

Como parte de las acciones antes señaladas las y los trabajadores sociales deberán tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. En caso de que la usuaria sea acompañada por sus hijas o hijos, invitarlos a estar en área lúdica.
2. Transmitir confianza, empatía, seguridad, calidez, respeto, escucha activa, trato digno, confidencialidad, abstenerse de emitir juicios de valor.
3. Durante la narración de los hechos no apresurar a la usuaria, por lo que se deberá tomar el tiempo que sea necesario.
4. Brindar toda la información de forma detallada y precisa en cuanto a los servicios que brinda el CIAV a efecto de que la usuaria pueda tomar las mejores decisiones.
5. En caso de detectar una crisis emocional, solicitar de inmediato la intervención del área de psicología.
6. Con relación al proceso de evaluar el riesgo a través de monitoreo, ésta acción específica permitirá generar indicadores sobre los siguientes aspectos:
 - 6.1 Identificar estatus del proceso de atención.
 - 6.2 Identificar si los factores de riesgo victimal exógenos han disminuido o en su defecto han aumentado.
 - 6.3 Identificar si existen aún factores endógenos que limitan el empoderamiento de la usuaria.
7. Generar proceso de evaluar la prestación de servicios, significa la obtención de datos de las usuarias respecto de la percepción de ser atendidas y de estar al tanto de su avance.

Flujograma del Proceso

Nombre del Proceso:	Primer Contacto
Responsable del Proceso:	Área de Trabajo Social



IV. Intervención en crisis

Esta etapa se desarrolla bajo aspectos en donde una mujer en situación de violencia se encuentra en un estado emocional que impide la toma de decisiones. La persona enfrenta un problema ante el cual sus recursos de adaptación, así como sus mecanismos de defensa usuales no funcionan. El problema rebasa sus capacidades de resolución y por lo mismo se encuentra en franco desequilibrio, por lo tanto, experimenta una mayor tensión y ansiedad, lo cual la inhabilita para encontrar una solución, se trata de una situación que debe ser atendida de forma eficaz a fin de posibilitar encontrar la solución más asertiva.

Este proceso, busca influir activamente en el funcionamiento psíquico de una persona durante un periodo de desequilibrio para aliviar el impacto inmediato de los eventos estresantes, y ayudar a reactivar las actividades afectadas por la crisis. La evaluación e intervención adecuada son esenciales para garantizar la seguridad del paciente y de terceros, ayudarlo a afrontar eficazmente el problema, y empoderarlo para hacer frente a futuros acontecimientos vitales de manera eficaz.⁸

De conformidad al "Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual" Manual Operativo⁹ de la Secretaría de Salud, existe la necesidad de intervención en crisis o de situación de urgencia cuando una víctima presente inestabilidad emocional aguda; en este sentido el referido *Manual* establece en cuanto a la situación de urgencia como un desequilibrio psicológico intenso provocado por sucesos ocurridos en el mundo exterior, pueden ser de tal magnitud que provoque una dificultad en la capacidad del individuo para encontrar una estabilidad, por ejemplo; una mujer que ha sufrido un evento de violencia donde se han presentado golpes, una violación sexual o una situación que ponga en riesgo su integridad física e incluso su vida. Los síntomas más frecuentes en una Emergencia Psicológica son:

- Bloqueo de los estímulos del mundo interno y externo.
- Atención selectiva.
- Incremento en el nivel de tolerancia al dolor.

8 Sullivan, D. Everstine, L. *Personas en crisis*. Editorial Pax México. 2000. p. 35.

9 Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual" Manual Operativo. Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva. Secretaría de Salud. México 2009. Disponible en: http://www.inm.gob.mx/static/Autorizacion_Protocolos/SSA/ModeloIntegrado_para_Prevencion_Atn_Violencia_familiar_y_se.pdf

- Bloqueo ideo-afectivo.
- Reacciones estereotipadas.
- Distorsión en la percepción del tiempo.

Se presentan dentro de las primeras 72 horas, los síntomas pueden durar hasta 2 meses, sin que se presente necesariamente una sistematización sintomática hacia los trastornos.

V. Primeros auxilios psicológicos

La red nacional para el Estrés Traumático Infantil y el Centro Nacional de Trastorno de Estrés Postraumático, señalan que los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) están diseñados para reducir a corto y largo plazo la angustia inicial producida por eventos traumáticos y para promover el funcionamiento adaptativo y las habilidades de afrontamiento.

De acuerdo al *Manual de Primeros Auxilios Psicológicos UIPC CUCS*¹⁰ los objetivos que persiguen los PAP son los siguientes:

- Proporcionar apoyo, facilitando que la persona se sienta escuchada y comprendida, facilitando la expresión de sentimientos y la ventilación de emociones negativas como el miedo, la tristeza, la angustia o el enfado.
- Reducir la mortalidad: al entender que el suceso estresor puede generar situaciones violentas como agresiones a otras personas o así mismo; actuando en consecuencia para evitarlo (desarrollar su red de apoyo informal, favorecer su ingreso hospitalario, etc.)
- Ser el nexo de unión con recursos de ayuda, proporcionándole información sobre los recursos necesarios y brindándole orientación sobre qué hacer y cómo hacerlo.

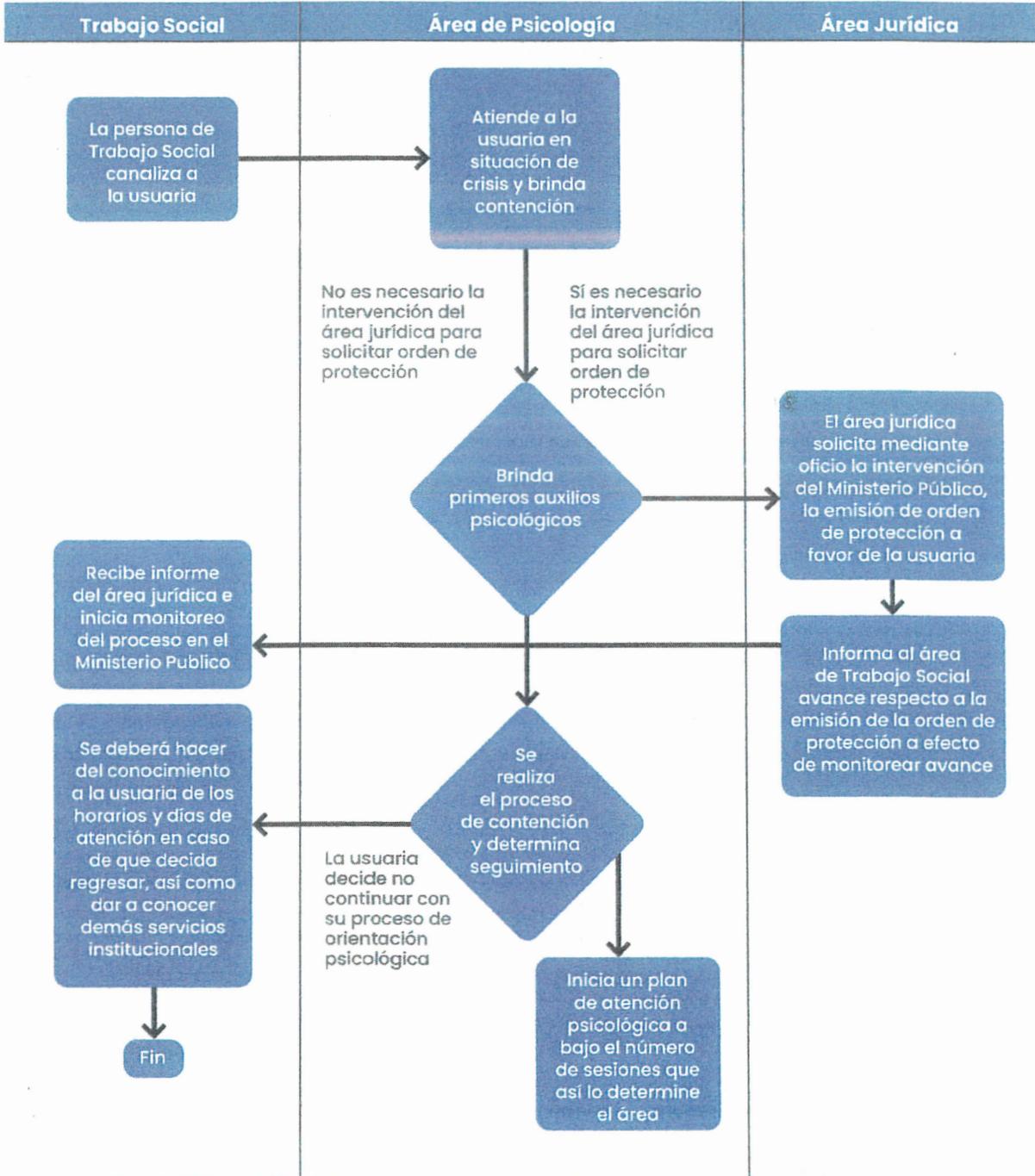
¹⁰ Manual de Primeros Auxilios Psicológicos UIPC CUCS. Universidad de Guadalajara. Centro Universitarios de Ciencias de la Salud. Pág. 6. Disponible en: http://www.cucs.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/manual_primeros_auxilios_psicologicos_2017.pdf

Los componentes básicos de los primeros auxilios psicológicos son:

- A) Realizar contacto psicológico.** Empatía o sintonización con los sentimientos y necesidades de una persona durante su crisis. Escuchar como la persona en crisis visualiza la situación y se comunica con nosotros. Así mismo, se invita a la persona a hablar y a escucharse, sobre lo sucedido (los hechos) y dar cuenta de sus reacciones (sentimientos y actitudes) ante el acontecimiento, estableciendo lineamientos reflexivos. Este contacto psicológico sirve para reducir el dolor de estar sola en una crisis, lo más importante es que la persona se sienta que la escuchan, aceptan, entienden y apoyan, esto conduce a una disminución en la intensidad de la ansiedad.
- B) Analizar las dimensiones del problema.** Se enfoca a la indagación de tres áreas: pasado inmediato, presente y futuro inmediato. El pasado inmediato remite a los acontecimientos que condujeron al estado de crisis. La indagación acerca de la situación presente implica las preguntas de quién, qué, cómo, dónde, cuándo; se requiere saber quién está implicado, que pasó, cuando, etc. El futuro inmediato se enfoca hacia cuales son las eventuales dificultades para la persona y su familia.
- C) Sondar las posibles soluciones.** Identificar de un rango de soluciones alternativas. Llevar a la persona en crisis a generar alternativas, analizando los posibles obstáculos para la ejecución de un plan en particular.
- D) Asistir en la ejecución de pasos concretos.** Ayudar a la persona a ejecutar alguna acción concreta, tomar una actitud facilitadora o directiva, según las circunstancias.
- E) Seguimiento para verificar el progreso.** Extraer información y establecer un procedimiento que permita el seguimiento; el objetivo es completar el circuito de retroalimentación, determinar si se lograron las metas de los primeros auxilios psicológicos.

Flujograma del Proceso

Nombre del Proceso:	Intervención en Crisis
Responsable del Proceso:	Trabajo Social / Área psicología / Área Jurídica



Asesoría Especializada

Los servicios de atención especializada se caracterizan por ser multidisciplinarios, mismos que tienen por objeto brindar a las mujeres en situación de violencia una intervención integral y especializada en diversas áreas como son la atención psicológica y jurídica según proceda, con el propósito de no normalizar su situación, promover su autonomía personal y facilitar la recuperación e integración social y familiar. Los servicios en esta etapa son los siguientes:

I. Orientación psicológica

En caso de que la víctima de violencia decida optar por la intervención del área de psicología, ésta última procederá con lo siguiente:

1	Registrar en la base de datos Cédula de Registro Único (CRU) los datos que el área a su cargo determine necesarios.
2	Realizar entrevista inicial.
3	De ser necesario, y en caso que durante la atención multidisciplinaria la mujer entrara en crisis, la o el psicólogo aplicará las herramientas y habilidades mencionadas con antelación y que sean necesarias para atender de manera adecuada esta situación.
4	De ser necesario, coadyuvar con las áreas de Trabajo Social y Área jurídica en la implementación de esquema o plan de seguridad a favor de la usuaria.
5	Se realizará la derivación o canalización según corresponda, para que inicie terapia psicológica, de acuerdo a sus necesidades y priorizando que se de manera gratuita o a un bajo costo, así como cercano a su domicilio.

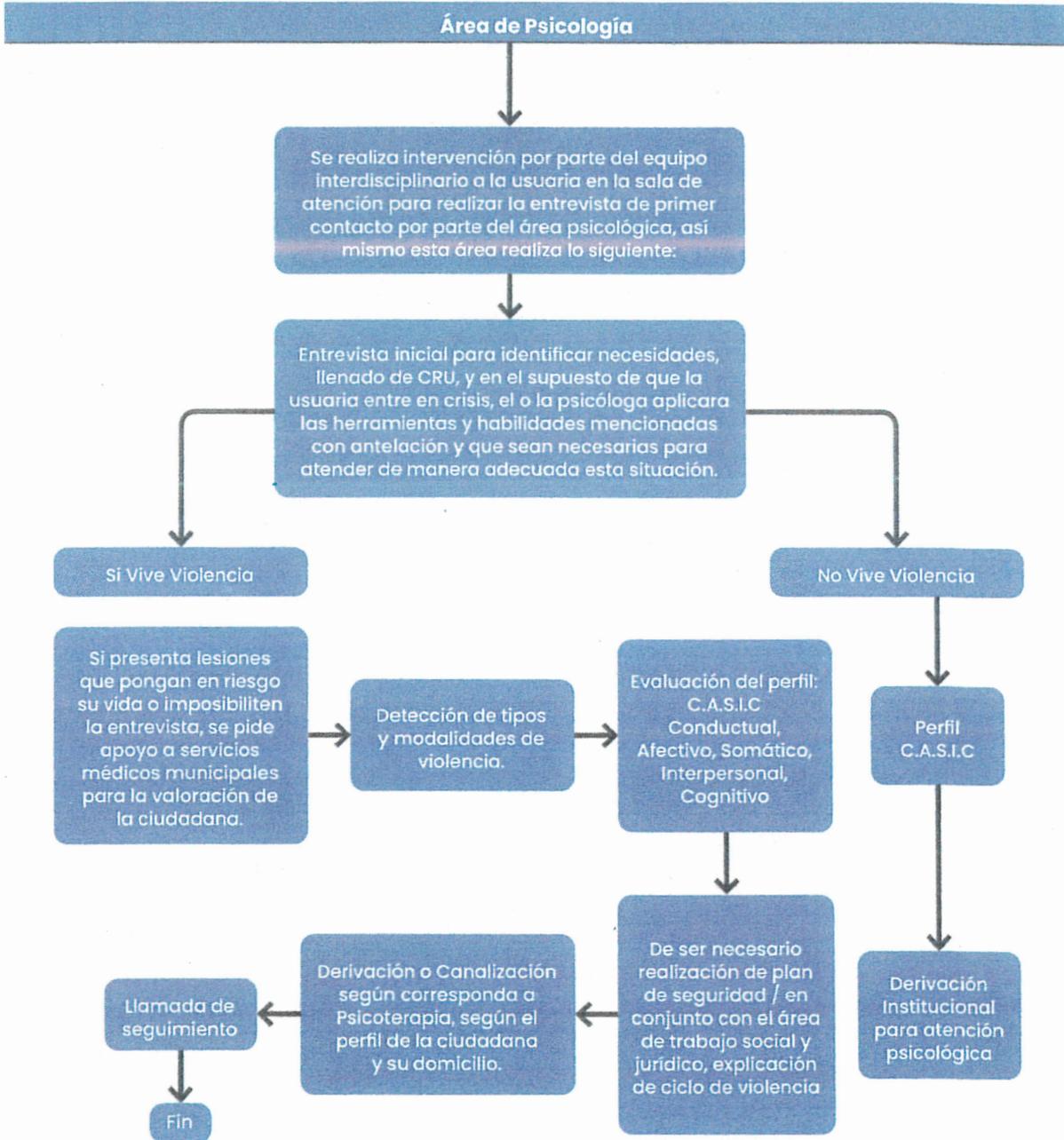
El área de psicología deberá tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Brindar un espacio de escucha empática y de contención emocional.
2. Generar o habilitar un espacio propicio para que la persona pueda reflexionar sobre su situación de violencia, a efecto de que permita hacer frente a los procesos de indecisión o miedo en cuanto a la posibilidad de denunciar los hechos de violencia ante las autoridades competentes.
3. Evaluar si la víctima se encuentra en condiciones emocionales adecuadas para derivarla a una atención y seguimiento por parte del área jurídica.

4. Identificar en la víctima características que permitan facilitar o dificultar los procesos de asesoría legal.
5. Identificar elementos victimógenos de tipo exógeno o endógeno que impidan a la usuaria avanzar en su proceso de empoderamiento y libre autodeterminación.
6. Identificar las necesidades específicas de la víctima a efecto de ser asertivas/os en la prestación de servicios.
7. Determinar la situación de riesgo conforme a la Herramienta de Detección de Violencias, Riesgo y Peligrosidad.
8. Establecer un proceso de retroalimentación con el área de Trabajo Social para efectos del monitoreo de riesgo, mismo que se implementará con la conjunción de datos a través de nueva información, valoraciones y recomendaciones que vayan surgiendo como parte del proceso de atención implementado por el área de psicología. Estos datos podrán consistir en:
 - 8.1 Nuevos datos personales (cambio de número telefónico, cambio de domicilio, actividades escolares, procesos de capacitación, de trabajo, etc.).
 - 8.2 Dar a conocer sobre la preexistencia, continuidad o surgimiento de nuevos elementos victimógenos de tipo exógeno o endógeno que permitan la valoración de riesgo y su monitoreo continuo.
 - 8.3 Señalar si la usuaria concluyó proceso de terapia psicológica.
 - 8.4 En caso de que no haya concluido su proceso de terapia, señalar cuales fueron las circunstancias que impidieron la conclusión del proceso.
 - 8.5 Dar a conocer si la usuaria fue derivada a otra instancia para su atención, así como determinar los motivos de la derivación (conclusión del proceso interno, apoyo de otras instancias en razón a una atención más especializada, etc.).

Flujograma del Proceso

Nombre del Proceso:	Atención Psicológica de Primer Contacto
Responsable del Proceso:	Área Psicología



II. Asesoría jurídica

En caso de que la usuaria decida optar por la intervención del área jurídica, ésta última procederá a brindar asesoría legal y en caso de que existan los recursos humanos suficientes, otorgar acompañamiento legal ante instancias jurisdiccionales.

Así como de conformidad a lo establecido en el artículo 7º de la Ley de Atención a Víctimas del Estado de Jalisco que establece:

Artículo 7. Los derechos de las víctimas establecidos en la presente Ley deberán ser interpretados de conformidad con lo dispuesto en la Constitución General, Local, los Tratados Internacionales en los que el Estado Mexicano sea parte, y los demás ordenamientos jurídicos aplicables en materia de atención a víctimas, favoreciendo la protección integral de sus derechos. Corresponderán a las Víctimas los siguientes derechos:

[...] VI. A solicitar y a recibir ayuda, asistencia y atención en forma oportuna, rápida, equitativa, gratuita y efectiva por personal especializado en atención al daño sufrido desde la comisión del hecho victimizante, con independencia del lugar en donde ella se encuentre, así como a que esa ayuda, asistencia y atención no dé lugar, en ningún caso, a una nueva afectación;

En función de lo anterior y para efectos del presente Protocolo, el área jurídica tendrá las siguientes responsabilidades:

1	Registrar en la Cédula de Registro Único (CRU) los datos que el área a su cargo determine necesarios.
2	Brindar la asesoría jurídica en espacios adecuados, fijando día y hora para la misma.
3	Resolver dudas e inquietudes jurídicas respecto a la situación de violencia.
4	Cuando sea procedente, derivar a la usuaria al Centro de Justicia para la Mujeres.
5	Retroalimentar al área de Trabajo Social con datos que permitan dar seguimiento al proceso de evaluar el riesgo continuamente a través de monitoreo.
6	De ser necesario, coadyuvar con las áreas de Trabajo Social y Área de Psicología en la implementación de esquema o plan de seguridad a favor de la usuaria.

Las y los abogados encargados de brindar la asesoría legal y en su caso acompañamiento, deberán tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Al brindar la asesoría se deberá emplear un lenguaje sencillo y evitando en la medida de lo posible los tecnicismos jurídicos.
2. Desarrollar habilidades de escucha activa.
3. Trasmitir a la víctima confianza, trato digno y no emitir juicios de valor.
4. Ser asertiva/o en la información brindada.
5. Celebrar reuniones periódicas con personal de las áreas de psicologías y trabajo social que permita dar cuenta del avance de los procesos y retroalimentar información que permita fortalecer el trabajo institucional.
6. El proceso de retroalimentación al área jurídica para efectos del monitoreo de riesgo, se implementará con la conjunción de datos a través de información derivada del proceso de asesoría o de acompañamiento. Estos datos podrán consistir en:
 - 6.1 Nuevos datos personales (cambio de número telefónico, cambio de domicilio, actividades escolares, procesos de capacitación, de trabajo, etc.).
 - 6.2 Dar a conocer el tipo de asesoría otorgada.
 - 6.3 Señalar si la usuaria fue derivada al Centro de Justicia para las Mujeres.
 - 6.4 Dar a conocer la etapa procesal que llevan los juicios ya sea en calidad de parte actora o demandada.

Los servicios que en este segundo nivel de intervención se incluyen son:

I. Canalización y Acompañamiento

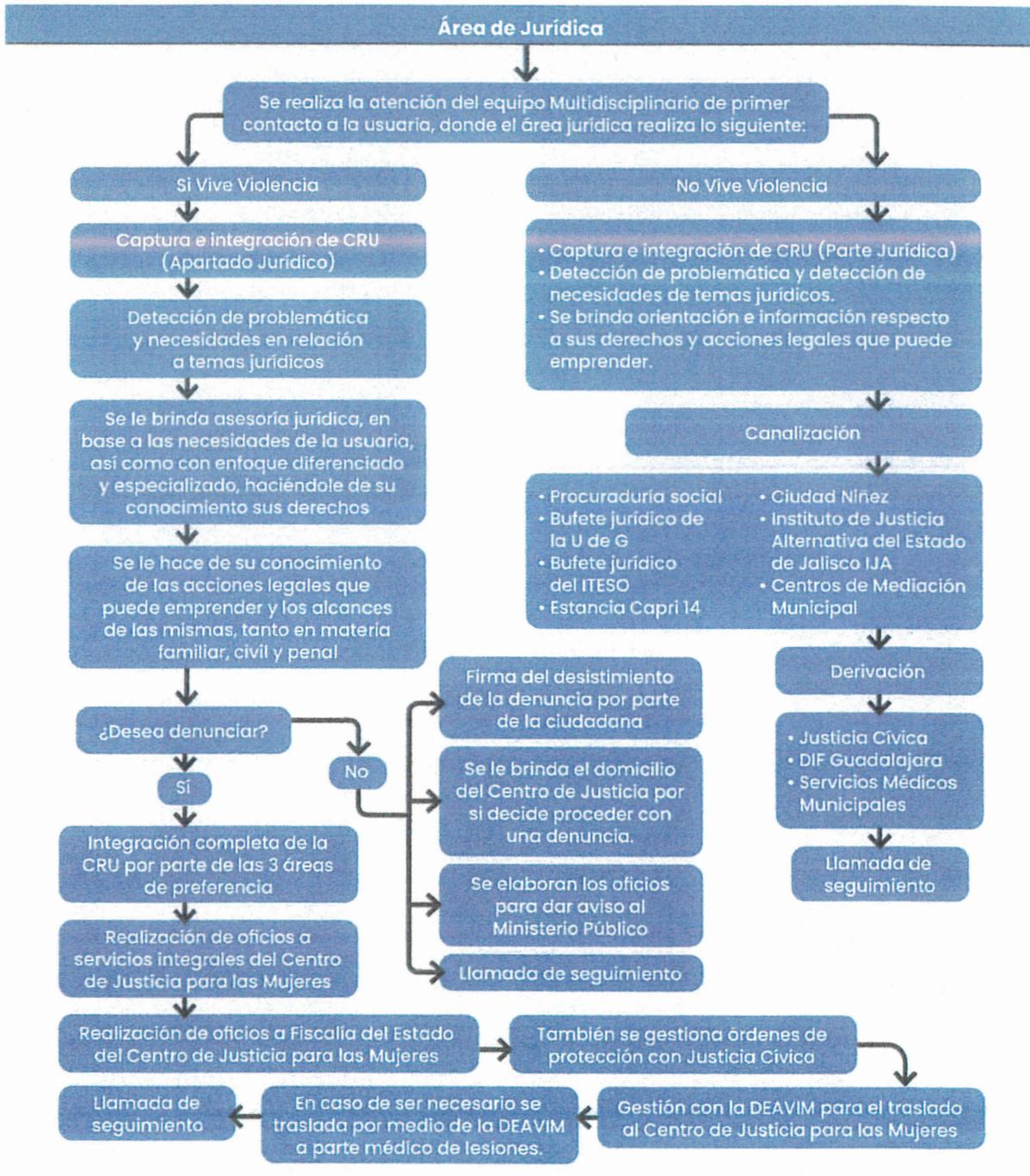
De acuerdo con la valoración especializada y la determinación de prioridades y riesgos se canalizará a la o las instancias que correspondan para su seguimiento. Cuando el nivel de riesgo, la condición física o psicológica de la víctima lo requiera, deberá realizarse su traslado a la instancia que corresponda acompañada de personal especializado.

II. Seguimiento

Implica llevar a cabo el cumplimiento de los procesos de canalización y vigilar, de manera puntual que las víctimas estén siendo debidamente atendidas por las dependencias.

Flujograma del Proceso

Nombre del Proceso:	Atención Jurídica de Primer Contacto
Responsable del Proceso:	Área Jurídica



10.2 Justicia Cívica Municipal

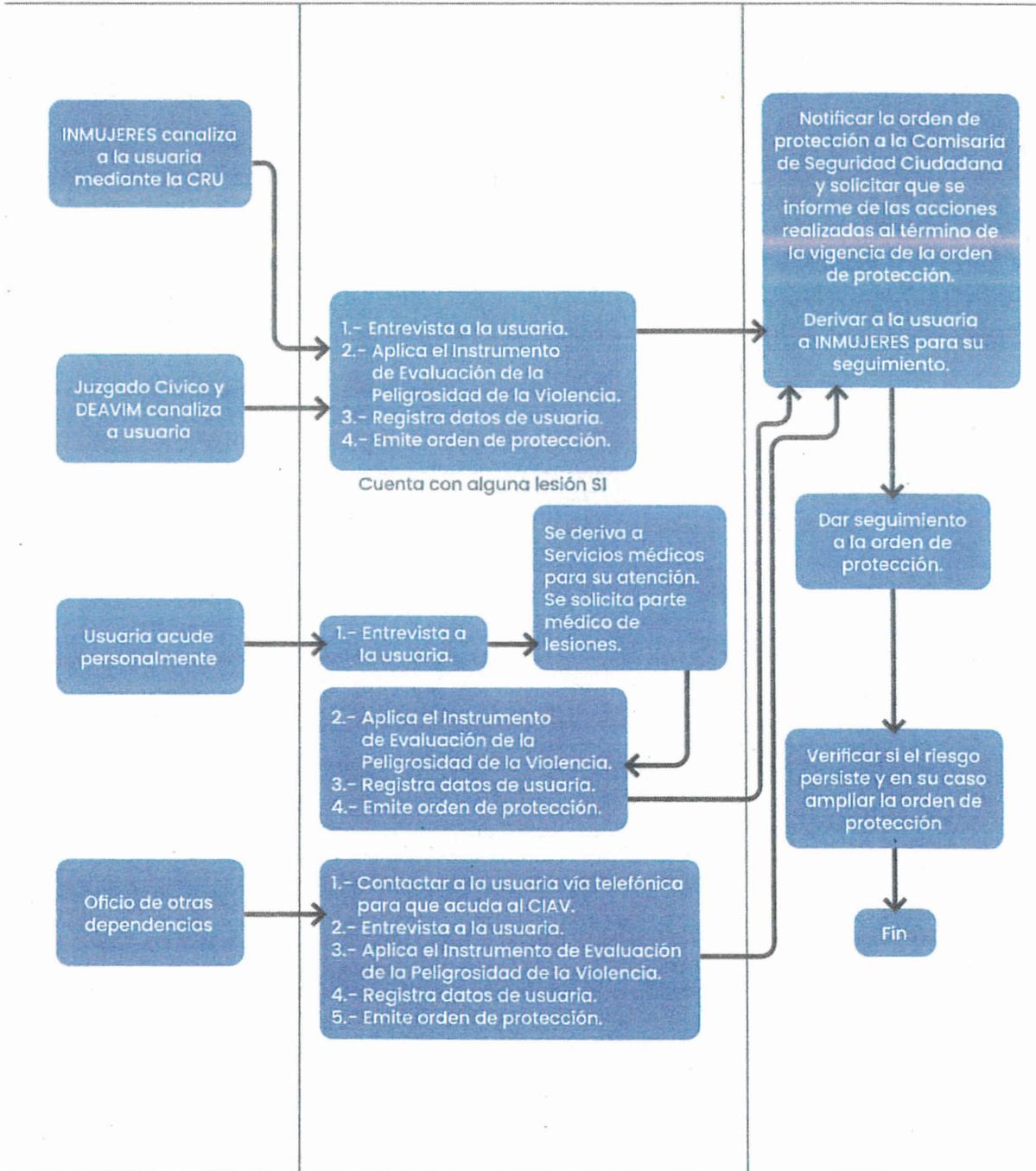
De acuerdo con el MUAV y en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 46 del Reglamento de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Municipio de Guadalajara en el que se establece lo siguiente:

Artículo 46. Dentro de las acciones de acceso a la justicia y en el marco del MUAV, la Dirección de Justicia Municipal deberá:

- I. Implementar el MUAV en su dependencia a través de las áreas especializadas en atención integral, básica y especializada con énfasis en asesoría jurídica, a mujeres y niñas víctimas de violencia y canalizar a las instancias correspondientes para su seguimiento;
- II. Emitir órdenes de protección conforme lo señalado en el Reglamento de Policía y Buen Gobierno, considerando el nivel de riesgo y el nivel de peligrosidad de la persona generadora de violencia;
- III. Coordinar con la Comisaría de Seguridad Ciudadana de Guadalajara para, una vez emitida la orden de protección, acompañar a las víctimas al Centro de Justicia o bien, a alguna Casa de Emergencia o Refugio; (Reforma aprobada en sesión ordinaria del Ayuntamiento celebrada el 27 de febrero de 2023 y publicada el 6 de marzo de 2023 en la Gaceta Municipal de Guadalajara);
- IV. Dar seguimiento a las órdenes de protección que emitan; e,
- V. Implementar los mecanismos de justicia alternativa exclusivamente en los casos en los que no se presente ningún tipo o modalidad de violencia.

Flujograma del Proceso

Nombre del Proceso:	Primera Etapa de Atención
Responsable del Proceso:	Justicia Cívica Municipal



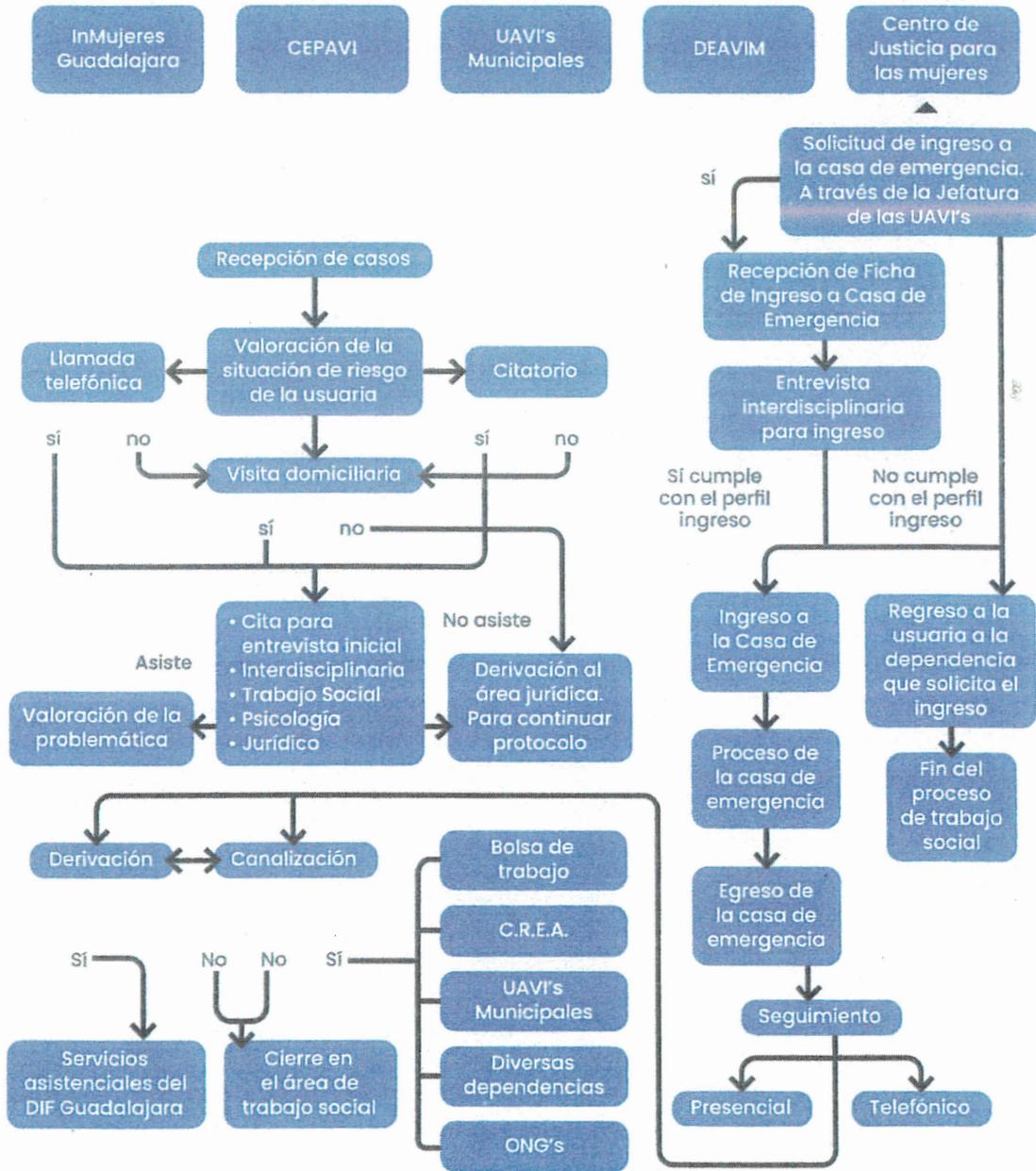
10.3 Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF de Guadalajara)

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF Guadalajara, a través de la Unidad de Atención a la Violencia Familiar UAVIFAM de dicha instancia, esta Unidad está conformada por un equipo multidisciplinario que lo integra las áreas de Trabajo Social, Jurídico y Psicología, quienes atienden de manera integral, así como realizan lo establecido al artículo 30 del Reglamento de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Municipio de Guadalajara, sus atribuciones dentro del CIAV serán;

- I. Implementar el MUAV en su dependencia a través de las Unidades de Atención a la Violencia Familiar y a las y los especialistas en medicina, derecho, psicología y trabajo social, mediante atención básica general, especializada y de seguimiento;
- II. Homologar de forma progresiva, sus criterios de atención con los del MUAV;
- III. Incorporar al personal especializado de la Casa de Medio Camino, en el proceso de atención e implementación del MUAV;
- IV. Facilitar en sus Centros de Desarrollo Infantil, la entrada de hijas e hijos de mujeres que han sido víctimas de violencia;
- V. Priorizar la incorporación de víctimas directas e indirectas en sus programas o intervenciones sociales, así como en el acceso a sus servicios mediante descuentos o condonaciones del costo; y,
- VI. En caso necesario derivar a las mujeres víctimas de violencia a los Centros de Refugio y Casas de Emergencia, en su caso, la Casa de Medio Camino.

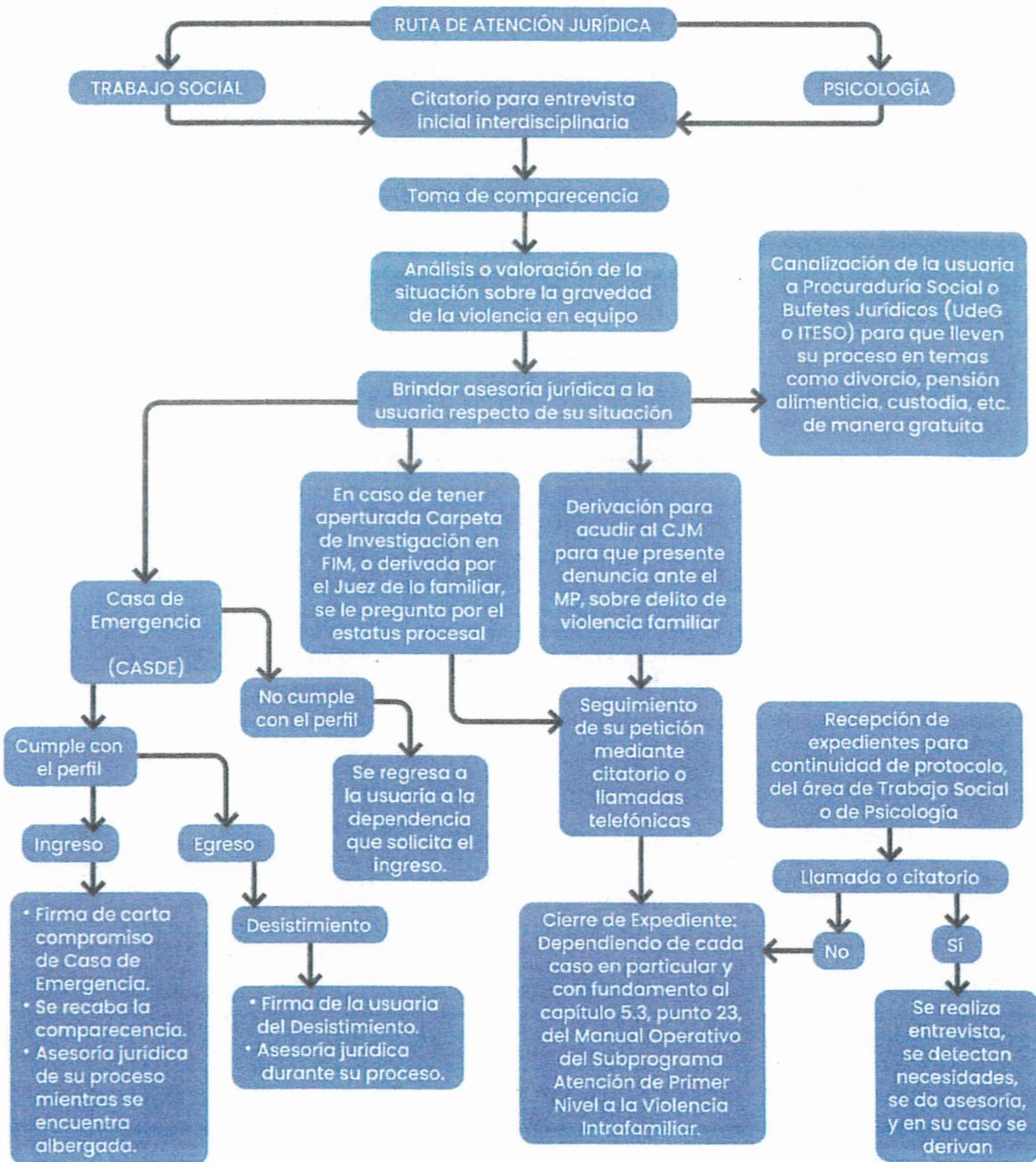
Flujograma del Proceso

Nombre del Proceso:	Entrevista de Primera Vez
Responsable del Proceso:	Área de Trabajo Social



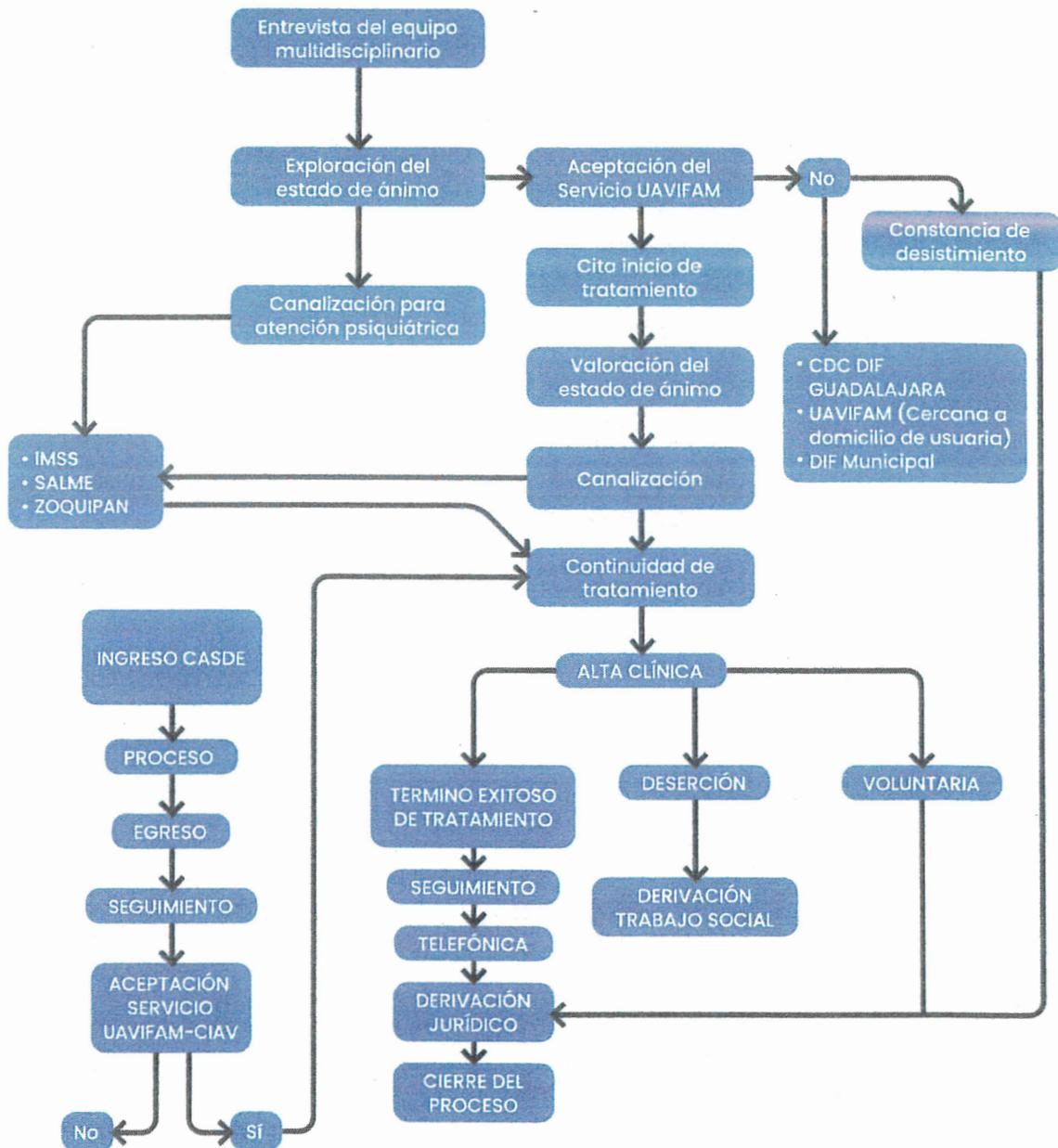
Flujograma del Proceso

Nombre del Proceso:	Atención Jurídica
Responsable del Proceso:	Área Jurídica



Flujograma del Proceso

Nombre del Proceso:	Intervención de psicología
Responsable del Proceso:	Área Psicológica



10.4 Servicios Médicos Municipales

Como lo establece en el Artículo 31 del Reglamento, la Dirección de Servicios Médicos Municipales deberá:

- I. Implementar el MUAV en su dependencia a través de las áreas especializadas en la atención médica y psicológica de urgencia a mujeres y niñas víctimas de violencia;
- II. Aplicar la Norma Oficial Mexicana 046-SSA2-2005 en sus Unidades Médicas;
- III. Brindar a las mujeres que han sido víctimas de violencia, así como víctimas directas e indirectas, el acceso gratuito y expedito a los servicios de atención médica para su tratamiento correspondiente, expedir el parte médico de lesiones y dar parte al Ministerio Público; y,
- IV. Canalizar a las instancias correspondientes para seguimiento.

Así mismo, al ser considerada la violencia un problema de salud pública en México, a partir del 2002 se pone en marcha el programa específico para prevenir y atender el problema de la violencia, desde un enfoque de salud pública, con ello se dio cumplimiento a lo establecido en la NOM-190-SSA1-1999 Prestación de servicios de salud, Criterios para la atención médica de la violencia familiar que posteriormente fue modificada para quedar como NOM-046-SSA2-2005 Violencia Familiar, Sexual y contra las Mujeres. Criterios para la Prevención y Atención, publicada en el Diario Oficial de la Federación en el año 2009.

Lineamientos para la actuación:

“Todas las instituciones, dependencias y organizaciones del Sistema Nacional de Salud que presten servicios de salud deberán otorgar atención médica a las personas involucradas en situación de violencia familiar o sexual, las cuales pueden ser identificados desde el punto de vista médico, como la o el usuario afectado; agresor, y a quienes resulten afectados en este tipo de situaciones.”

“Acciones para promover, proteger y procurar restaurar al grado máximo posible la salud física y mental a través del

tratamiento, rehabilitación o referencia a instancias especializadas, información de medidas médicas alternativas si el caso lo requiere, cuando sea solicitado y las condiciones lo permitan, la promoción y restauración de la salud de los probables agresores.”

El personal de salud proporcionará la atención médica, orientación y consejería a las personas involucradas en situaciones de violencia familiar y/o sexual, deberá referirlas, cuando se requiera, a otros servicios, unidades médicas, instituciones y organismos con mayor capacidad resolutive (en caso de requerirlo, a un refugio), a fin de lograr precisión diagnóstica, continuidad del tratamiento, rehabilitación o seguridad y protección, así como apoyo legal y psicológico para los cuales estén facultados.

Prestación de servicios en materia de violencia sexual

Anticoncepción

La consejería y prestación de servicios en materia de planificación familiar está delimitada por la resolución que modifica la Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA2-1993, de los Servicios de Planificación Familiar la consejería y prescripción anticonceptiva, entre otros servicios de planificación familiar, se ofrece dentro del marco amplio de la salud reproductiva y con un enfoque de prevención de riesgos para la salud de las mujeres, entre otros usuarios.

Anticoncepción de emergencia

La experiencia de un embarazo no deseado y/o no planeado impacta negativamente la salud física y mental de las mujeres. Una de las acciones para disminuir estas consecuencias es facilitar el acceso inmediato y hasta en un máximo de 120 horas después de ocurrido el evento.

Respecto a la posibilidad de las mujeres que aún no alcanzan la mayoría de edad de recibir consejería y prescripción de anticonceptivos pos-coitales, la resolución que modifica la Norma Oficial Mexicana en Servicios de Planificación Familiar, sustentada en el Artículo 4to. Constitucional, establece que todas las personas en edad reproductiva pueden y deben recibir consejería y prescripción anticonceptiva con el propósito específico de proteger su salud en todos los aspectos y evitar embarazos

indeseados o riesgosos. Al respecto, la resolución establece que la consejería debe dar particular atención a los y las adolescentes.

Los anticonceptivos pos-coitales deben estar disponibles para todas "las mujeres en edad fértil, incluyendo las adolescentes, (...)" para evitar un embarazo no planeado y/o no deseado en las siguientes condiciones:

Después de un coito practicado voluntariamente sin protección anti-conceptiva;

Después de un coito practicado de manera involuntaria sin protección anti-conceptiva. (Apartado 5.3.1.1).

Al igual que en el resto de los servicios de planificación familiar que no involucran procedimientos invasivos o quirúrgicos, la anticoncepción de emergencia debe estar a disposición de las adolescentes menores de edad, sin necesario consentimiento de padres, tutores u otros representantes legales.

Profilaxis para la prevención de Infecciones de Transmisión Sexual incluyendo el VIH/SIDA.

"La infección por el VIH y otras Infecciones de Transmisión Sexual (ITS) son algunas de las consecuencias reconocidas que sufren las mujeres en situación de violencia. Las investigaciones sobre mujeres que llegan a los refugios indican que las que vivieron abuso físico y sexual por parte de su pareja tienen una probabilidad significativamente mayor de haber contraído ITS. En el caso de mujeres obligadas a prostituirse, es probable que los riesgos de contraer la infección por el VIH y otras ITS sean especialmente elevados".

Es necesario "informar de los riesgos de posibles infecciones de transmisión sexual, de la prevención a través de la quimioprofilaxis y de acuerdo a la evaluación de riesgo, prescribir la profilaxis contra VIH/SIDA conforme a la norma oficial mexicana aplicable, tomando en cuenta la percepción de riesgo de la usuaria o el usuario".

La profilaxis para la pos-exposición al VIH, y otras ITS es un tratamiento que se inicia en las primeras 72 horas (tres días) que siguen a un contacto sexual no protegido. La meta es prevenir que el VIH o las ITS se establezcan en el cuerpo.

Las instituciones públicas prestadoras de servicios de atención médica, deberán contar con médicos y enfermeras capacitados en procedimientos de aborto médico no objetores de conciencia. Si en el momento de la solicitud de atención no se pudiera prestar el servicio de manera oportuna y adecuada, se deberá referir de inmediato a la

usuaria, a una unidad de salud que cuente con este tipo de personal y con infraestructura de atención con calidad.

En México la Norma Oficial Mexicana 046- SSA2-2005 establece que las instituciones de salud deberán dar aviso al Ministerio Público, mediante el formato establecido en el Apéndice Informativo 1 contenido en la norma, "en los casos donde las lesiones u otros signos sean presumiblemente vinculados a la violencia familiar o sexual".

Cuando no prevalezca una urgencia médica. Una vez que se haya brindado atención médica esencial o especializada para usuarias víctimas de violencia familiar, y sea voluntad de la usuaria, ésta será canalizada a la agencia del Ministerio Público que corresponda, siempre y cuando no exista ningún riesgo para la salud de la usuaria.

Recuerde que la violencia familiar, sexual y contra las mujeres no es un hecho aislado, en general, es cíclico, a medida que pasa el tiempo estos ciclos de tranquilidad se reducen en duración, en tanto que los episodios violentos van aumentando en intensidad y frecuencia, por tal motivo es importante que:

Interrogue en un espacio privado. Separe a la mujer de cualquier persona que la acompañe, especialmente familiares. Explique que estas preguntas se hacen en forma rutinaria a todas las mujeres. En aquellos casos de urgencia y/o de evidencia absoluta de violencia pregunte a la usuaria si desea que alguien esté con ella durante la entrevista.

Explícite el derecho de la mujer a la confidencialidad. Asegúrese de que la mujer esté convencida, de que la información que proporcione no será revelada.

Cree un ambiente seguro de apoyo donde no se emitan juicios de valor. Permítale contar su historia sin calificar o valorar las circunstancias descritas.

No emplee términos técnicos. Es importante que las preguntas sobre este tema sean formuladas de manera clara, sencilla y directa, que las usuarias comprendan exactamente qué se les pregunta.

Asegúrese de que la información que proporcione sea veraz y objetiva.

Asegúrese de que cuenta con el consentimiento de la mujer para realizar cualquier acción, explicitando su derecho para decidir libremente lo que desea hacer.

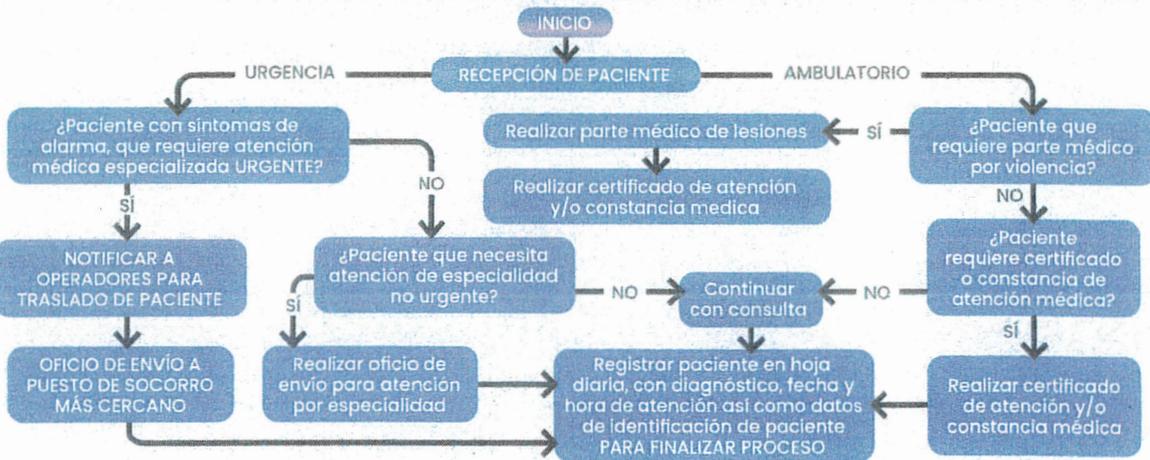
Asegúrese que las usuarias no reciban un trato discriminatorio: por sexo, posición social, raza, edad, religión, opiniones, origen, nacional o cualquiera otra causa.

Valide la historia. Nunca haga preguntas que sugieran que se tienen dudas o que está investigando si la historia que está escuchando es verdadera. Recuerde que su papel es el de apoyar.

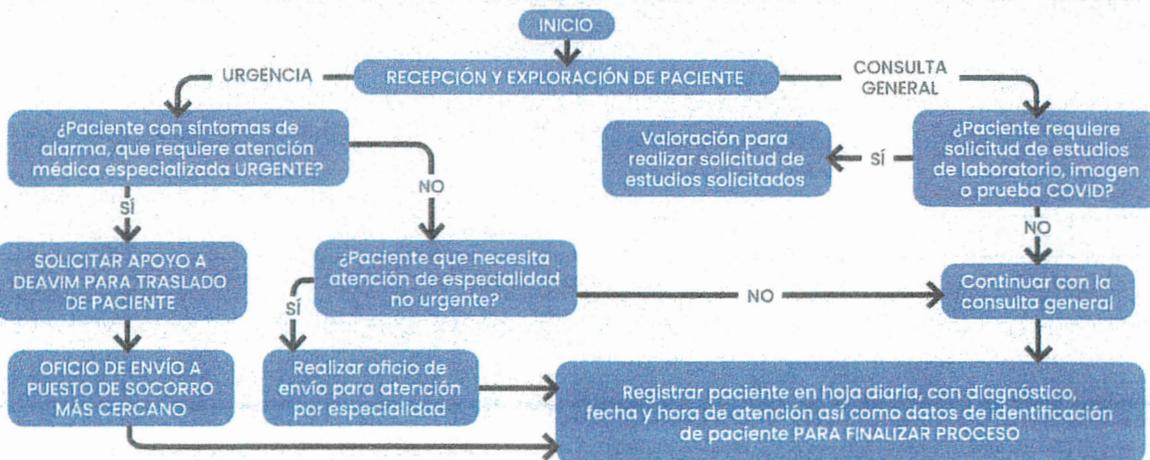
No haga preguntas que no tengan relación con la detección. Es crucial evitar la revictimización.

Flujograma de Proceso

Servicios Médicos Construcción de Comunidad
Atención médica
 Personas que acuden de manera directa



Servicios Médicos Construcción de Comunidad
Atención médica
 Pacientes enviados por casa de emergencias (CADEM) y para pacientes que acuden por UAVIFAM

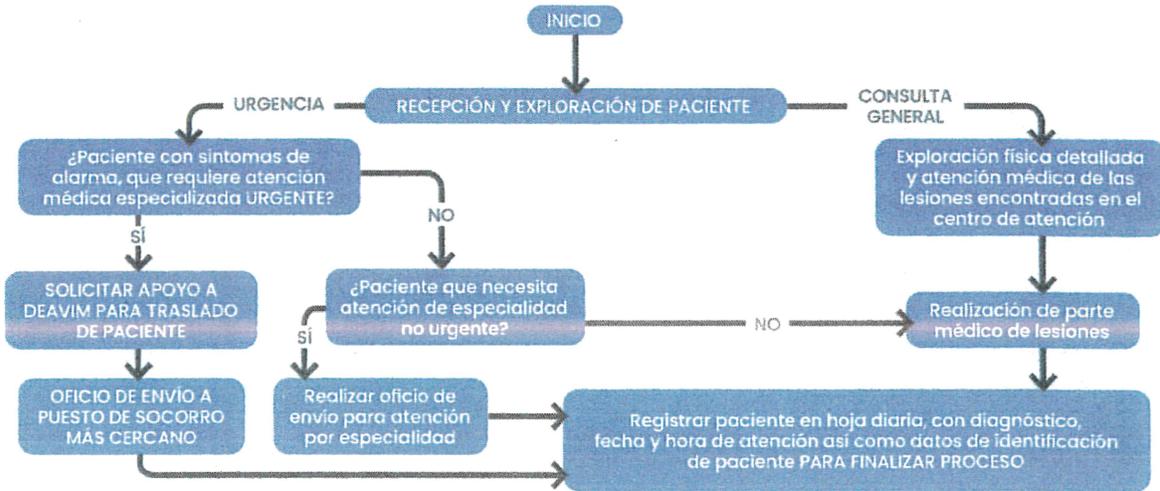




Servicios Médicos
Construcción de Comunidad

Atención médica

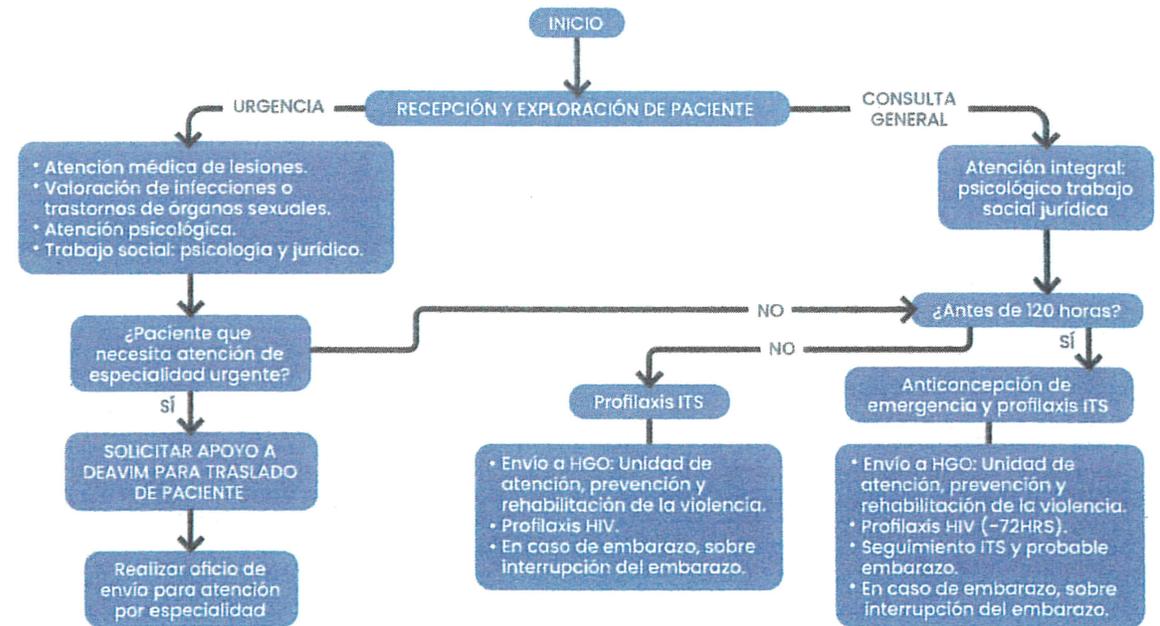
Atención para la Delegación Institucional de la Procuración de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes



Servicios Médicos
Construcción de Comunidad

Atención médica

Pacientes por INMUJERES, usuarias por violencia sexual



10.5 Comisaría de la Policía de Guadalajara a través de la División

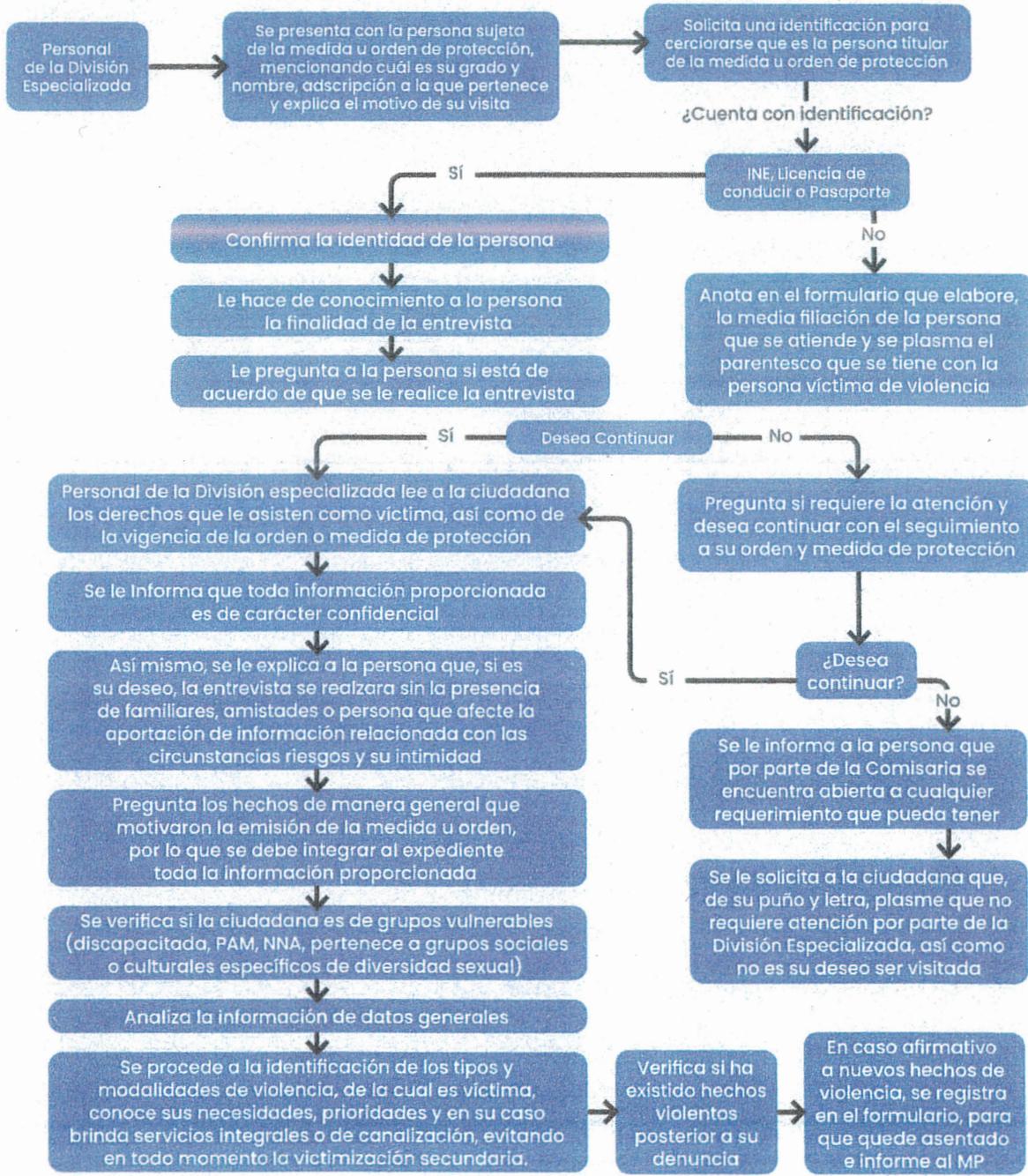
Especializada en Atención a la Violencia Contra las Mujeres (DEAVIM)

Dentro de las acciones de acceso a la justicia y en el marco del MUAV, la Comisaría de Seguridad Ciudadana de Guadalajara deberá:

- I. Conformar un cuerpo policiaco especializado en atender, proteger y brindar las medidas de protección a las mujeres víctimas de violencia, de acuerdo con lo establecido por la Ley. Este cuerpo policiaco será capacitado, actualizado y especializado en la perspectiva de género y trabajará en coadyuvancia con el Centro de Justicia para las Mujeres, la Unidad Especializada en Investigación de Delitos contra las Mujeres y el Ministerio Público, cuando estos así lo requieran;
- II. Implementar el MUAV en su dependencia con personal especializado en atención integral, particularmente intervención en crisis, primeros auxilios psicológicos, y atención de primer contacto;
- III. Crear e implementar un protocolo de actuación policial con perspectiva de género en casos de violencia contra las mujeres y las niñas, acorde con los principios del MUAV;
- IV. Crear mecanismos de coordinación y colaboración con las dependencias encargadas de la seguridad pública en los municipios metropolitanos para que colaboren en el seguimiento de las medidas de protección que prevengan la violencia y garanticen la seguridad de las víctimas;
- V. Implementar un protocolo para aplicación y seguimiento de medidas de protección; y,
- VI. Crear mecanismos de canalización y acompañamiento de las mujeres víctimas de violencia hacia las dependencias que ofrecen atención integral en el municipio, hacia el Ministerio Público o Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Jalisco, cuando así se requiera.

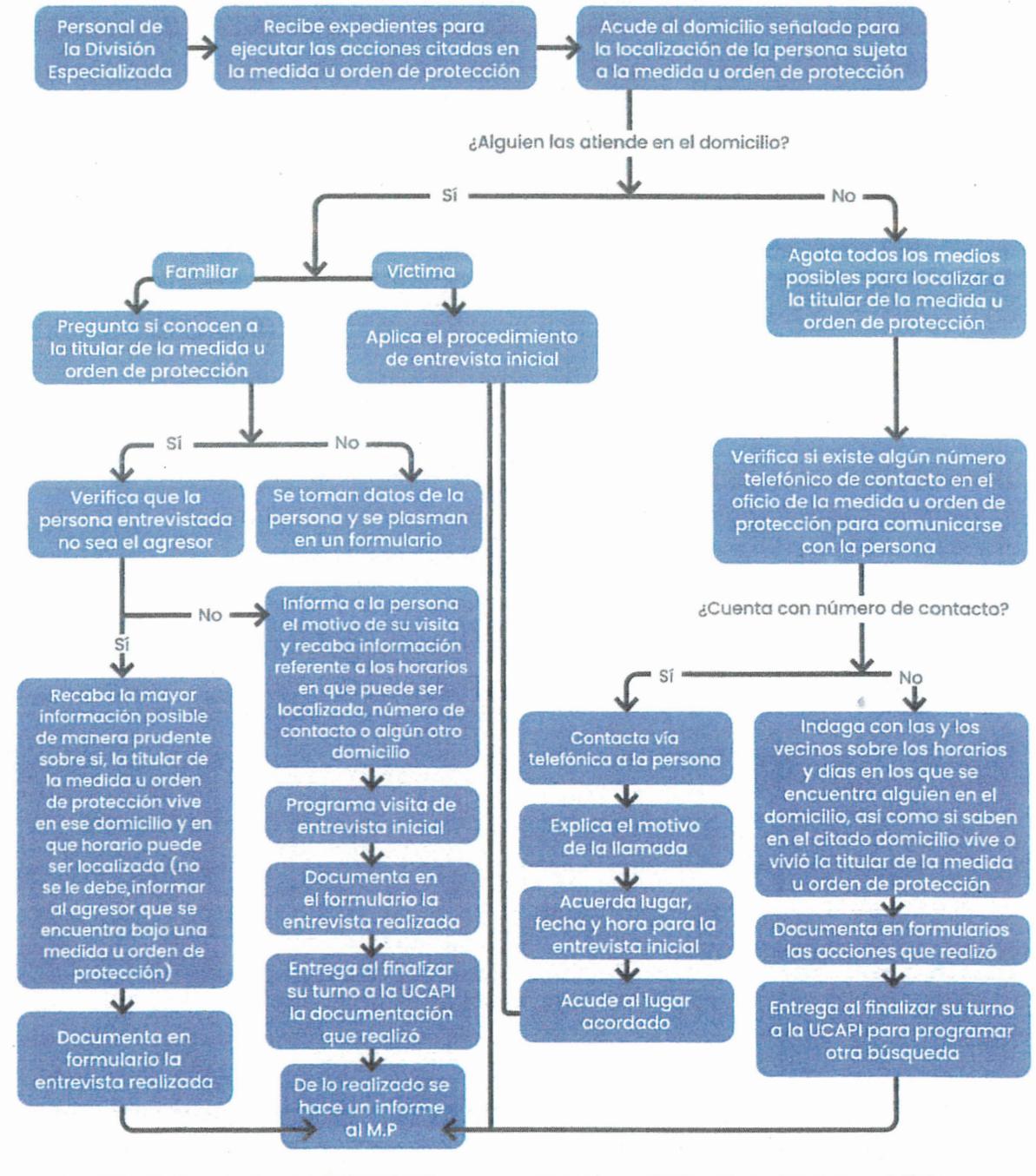
Flujograma de Proceso

Nombre del Proceso:	Atención en la Entrevista Inicial
Responsable del Proceso:	DEAVIM



Flujograma de Proceso

Nombre del Proceso:	Búsqueda de la Titular de la Medida u Orden de Protección
Responsable del Proceso:	DEAVIM





Gobierno de
Guadalajara

La Ciudad que 
te cuida