



GACETA DEL GOBIERNO



ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México
REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERISTICAS 113282801
Director: Lic. Aarón Navas Alvarez

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130
Tomo CXCVIII A:202/3/001/02
Número de ejemplares impresos: 200

Toluca de Lerdo, Méx., lunes 22 de septiembre de 2014
No. 59

SUMARIO:

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL

PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA TELEFÓNICA A VÍCTIMAS DE TRATA, PERSONAS EN RIESGO DE SERLO Y PÚBLICO EN GENERAL.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO.

LINEAMIENTOS INTERNOS DEL COMITÉ DE ADMISIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA DE DESARROLLO SOCIAL ADULTOS EN GRANDE.

“2014. Año de los Tratados de Teoloyucan”

SECCION CUARTA

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



SECRETARÍA DE TRABAJO Y PREVISIÓN
ENGRANDE

PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA TELEFÓNICA A VÍCTIMAS DE TRATA, PERSONAS EN RIESGO DE SERLO Y PÚBLICO EN GENERAL

JUNIO DE 2014

Derechos Reservados.
Primera edición, junio de 2014.
Gobierno del Estado de México.
Secretaría de Desarrollo Social.
Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social.
Av. José María Morelos y Pavón Pte. No. 809.
Col. La Merced, Toluca de Lerdo.

Impreso y hecho en Toluca, México.
Printed and made in Toluca, México.

La reproducción total o parcial de este documento
podrá efectuarse mediante la autorización ex profeso
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA TELEFÓNICA A VÍCTIMAS DE TRATA, PERSONAS EN RIESGO DE SERLO Y PÚBLICO EN GENERAL.	Edición: Primera
	Fecha: Junio de 2014
	Código: 215C10400/01
	Página:

ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....

OBJETIVO GENERAL.....

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS (MAPA DE PROCESOS DE ALTO NIVEL).....

RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....

- **Asistencia Telefónica a Víctimas de Trata, Personas en Riesgo de Serlo y Público en General**..... **215C10400**

SIMBOLOGÍA.....

REGISTRO DE EDICIONES.....

DISTRIBUCIÓN.....

VALIDACIÓN.....

PRESENTACIÓN

La sociedad mexicana exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, en la Administración Pública del Estado de México, se impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente, en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica, del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinean la gestión administrativa de este organismo descentralizado del gobierno.

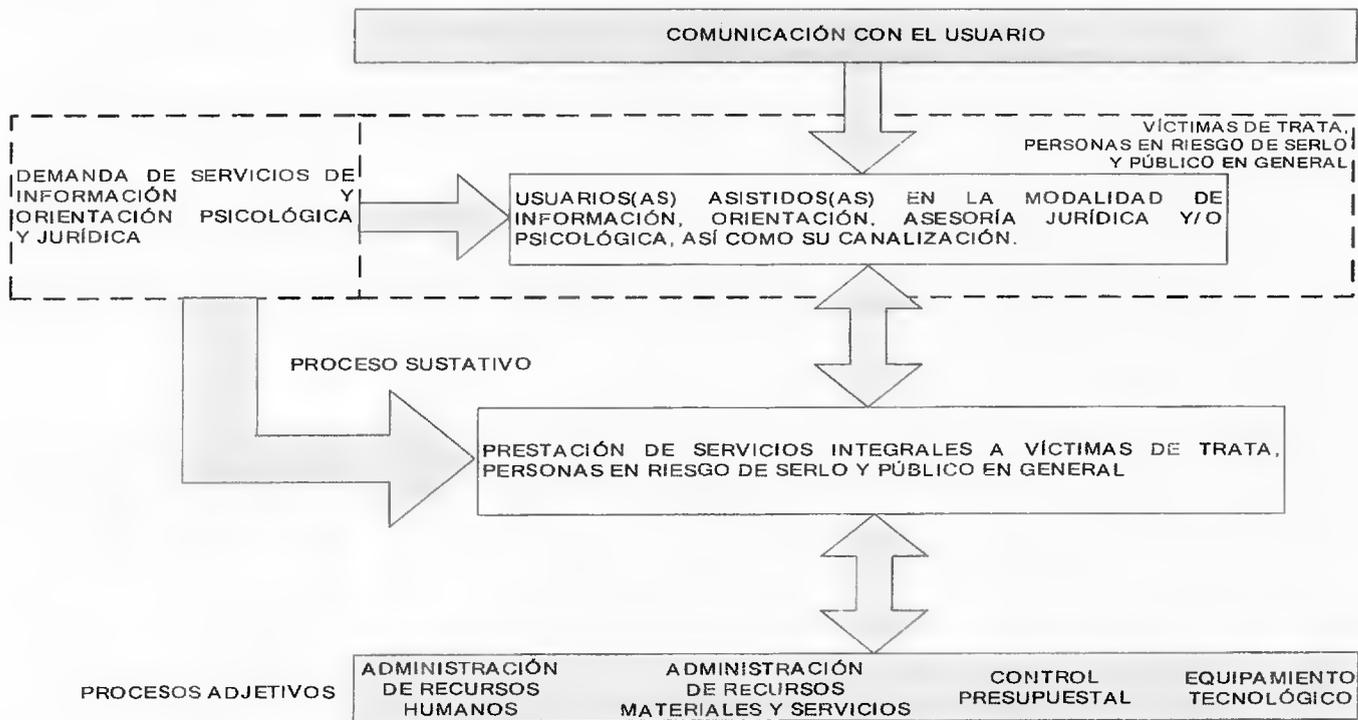
Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad y eficiencia de las actividades de la "Línea Contra la Trata 01 800 832 47 45", de la Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social, mediante la formalización y estandarización de sus métodos de trabajo y el establecimiento de políticas que regulen la ejecución del procedimiento y las situaciones de excepción que puedan presentarse durante su desarrollo, así como para orientar a los servidores públicos, responsables de su ejecución.

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS DE ALTO NIVEL



RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso:

Prestación de Servicios integrales a Víctimas de Trata, Personas en Riesgo de Serlo y Público en General: De la solicitud telefónica de asistencia a la orientación, asesoría jurídica, asesoría psicológica y canalización a la red de apoyo a personas víctimas de trata, en riesgo de serlo y público en general.

Procedimiento:

- Asistencia Telefónica a Víctimas de Trata, Personas en Riesgo de Serlo y Público en General.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA TELEFÓNICA A VÍCTIMAS DE TRATA, PERSONAS EN RIESGO DE SERLO Y PÚBLICO EN GENERAL.	Edición: Primera
	Fecha: Junio de 2014
	Código: 215C10400
	Página:

PROCEDIMIENTO: Asistencia Telefónica a Víctimas de Trata, Personas en Riesgo de Serlo y Público en General.

OBJETIVO

Orientar, informar y canalizar a víctimas de trata, personas en riesgo de serlo y público en general mediante la asistencia telefónica.

ALCANCE

Aplica al personal encargado de brindar información, orientación y canalización, a través de la Línea Contra la Trata adscrita a la Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social; así como a víctimas de trata o personas que se encuentran en riesgo de serlo y al público en general que lo solicite, Asociaciones Civiles, Dependencias o Instancias Estatales. Nacionales e Internacionales enfocadas a la atención de víctimas de trata.

REFERENCIAS

- Ley General para prevenir, sancionar y erradicar los delitos en materia de Trata de Personas y para la protección y asistencia a las Víctimas de estos delitos. Libro Primero, Título Primero, Capítulo I, Artículo 3, fracción V, Artículo 4, fracción XIV; Capítulo II, Artículo 6; Título Tercero, Capítulo I, Artículo 62, fracción III; Capítulo II, Artículo 69; Libro

Segundo, Título Segundo, Capítulo I, Artículo 98; Título Tercero, Capítulo II, Artículo 114, fracciones I y V, Artículo 115, fracción III, Artículo 116, fracción IV. Diario Oficial de la Federación, 14 de junio de 2012.

- Decreto por el que se aprueba el Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la Trata de Personas, especialmente mujeres y niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional, adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el quince de noviembre de dos mil. Diario Oficial de la Federación, 27 de noviembre de 2002.
- Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Segundo, Artículo 7, fracción I, incisos e y g, fracción II, inciso c; Capítulo Tercero, Artículo 10, fracciones IV y VII. Gaceta del Gobierno, 7 de septiembre de 2010.
- Reglamento Interior del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social. Capítulo V, Artículo 17. Gaceta del Gobierno, 29 de enero de 2007.
- Manual General de Organización del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social. Apartado VII. Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 215C10400, Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica. Gaceta del Gobierno, 13 de mayo de 2008.

RESPONSABILIDADES

La Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica es la Unidad Administrativa responsable de coordinar el servicio brindado de información sobre el fenómeno de Trata al público en general, además de orientación, asesoría jurídica y/o psicológica a víctimas de trata o personas en riesgo de serlo y canalizar a las instancias correspondientes.

El o la Responsable de la Línea Contra la Trata deberá:

- Validar la información del formato "Registro de llamadas" y firmarlo.

El Operador(a) jurídico(a) o psicológico(a) de la Línea Contra la Trata deberá:

- Informar al usuario(a) el nombre de la Línea Contra la Trata, e identificarse mediante un seudónimo y determinar si la llamada es informativa, o de asesoría.
- Llenar el formato "Registro de llamadas", firmarlo y turnarlo al o la Responsable de la Línea Contra la Trata para recabar su firma.
- Instruir, en caso de ser una llamada relacionada con violencia familiar.
- Resguardar el Formato "Registro de llamadas" en el archivo en trámite de las Líneas 01 800.
- Recolectar en caso de ser asesoría, los datos personales, la descripción del evento e identificar el tipo de posible trata o explotación, y registrarlos en el formato "Registro de llamadas".
- Determinar si el usuario(a) requiere asesoría psicológica, asesoría jurídica o es llamada de riesgo.
- En caso de requerirlo comunicar al usuario(a) con el operador(a) jurídico(a), o psicológico(a), según sea el caso.
- En caso de atender una llamada de riesgo, solicitar al usuario(a) número telefónico, los datos exactos de su ubicación, dirección completa, y determinar si es riesgo inminente, bajo o potencial.
- En caso de atender cualquier tipo de riesgo solicitar al usuario(a) se ubique en un lugar seguro y poner en marcha el Sistema de Referencia y Contra – Referencia, e informar al usuario(a) de la red de apoyo que le puede brindar la atención requerida, en su caso.
- Turnar el formato de "Registro de Llamadas, al Responsable de la Línea Contra la Trata para recabar firma, recibirlo firmado y resguardarlo.

El Operador(a) psicológico(a) de la Línea Contra la Trata deberá:

- Identificarse con el usuario(a) mediante un seudónimo y como psicólogo(a) de la Línea Contra la Trata.
- Requisitar el formato "Registro de llamadas" y proporcionar atención en crisis u orientación e información, así como contención emocional o los primeros auxilios psicológicos según requiera el usuario(a).
- Determinar, con base en los datos recolectados del usuario si es un caso de violencia.
- Proporcionar al usuario(a) información de la red de apoyo que requiera, en su caso.
- Concluir registro de llamadas, firmar y turnar el formato "Registro de llamadas" y turnar al Responsable de la Línea Contra la Trata para recabar su firma.
- Resguardar el formato "Registro de llamadas" en el archivo en trámite de las Líneas 01 800.

El Operador(a) jurídico(a) de la Línea Contra la Trata deberá:

- Identificarse con el usuario(a) mediante un seudónimo y como abogado(a) de la Línea Contra la Trata.
- Requisitar el formato "Registro de llamadas" y proporcionar asesoría integral al usuario(a).
- Concluir registro de llamadas, firmar y turnar el formato "Registro de llamadas" y turnar al Responsable de la Línea Contra la Trata para recabar su firma.
- Comunicar al usuario(a) con el operador(a) psicológico(a) de la Línea Contra la Trata, en caso de requerirlo.
- Firmar y turnar el formato "Registro de llamadas" al o la Responsable de la Línea Contra la Trata para recabar su firma.
- Resguardar el formato "Registro de llamadas" en el archivo en trámite de las Líneas 01 800.

DEFINICIONES

Ansiedad	Estado emocional de una persona en el cual se experimentan cambios fisiológicos y conductuales así como sensaciones de angustia y desesperación permanentes, por causas no conocidas a nivel consciente.
Asesoría Jurídica	Conjunto de servicios proporcionados al usuario(a) con la finalidad de informar y orientar sobre las dudas e inquietudes planteadas en materia jurídica específica de cada caso.
Asesoría Psicológica	Conjunto de herramientas y técnicas de evaluación que permiten elaborar una impresión diagnóstica del estado emocional, congruencia de los hechos, temporalidades e intervención en crisis del usuario(a), para que le faciliten la expresión de la situación en que se encuentra.
Canalización	Consiste en la reorientación del usuario(a) hacia las Asociaciones Civiles, Dependencias o Instancias Estatales, Nacionales e Internacionales enfocadas a la atención de víctimas de trata, quienes se encargarán de brindar la atención especializada.
CEMyBS	Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social.
Coacción	Sometimiento de la víctima mediante fuerza física o presión psicológica, para obligarla a decir o hacer algo contra su voluntad, como por ejemplo: servidumbre por deudas; amenazas; control de movimientos, llamadas y contactos; fotos o videos; confiscación de los documentos de identificación; visualización forzosa de pornografía para aprender prácticas de prostitución; violación o castigo de otras víctimas, etc.
Contención emocional	Consiste en la escucha activa del usuario(a) de la Línea, mediante la cual relata lo ocurrido, así como la expresión de sus emociones y la orientación por parte del psicólogo(a), con la finalidad de que la persona reordene su situación y pueda verla desde otra perspectiva para encontrar soluciones viables.
Crisis	Estado de conmoción en una persona que sufre o ha sufrido un gran shock. Sobreviene cuando el estrés actúa sobre un sistema y requiere un cambio que se sitúa fuera del repertorio habitual de respuestas. Lo cual deriva en que la persona se encuentre ante un obstáculo que no puede superar por sus propios medios.
Emergencia	Situación de peligro o desastre que requiere una acción inmediata de apoyo o auxilio.
Escucha Activa	Se refiere a aplicar las principales facultades humanas: físicas, intelectuales y emocionales, mediante las cuales el operador(a) interactúa con la persona solicitante del servicio y recaba la información necesaria respecto a sus datos personales y descripción del caso haciendo preguntas si es apropiado y no interrumpir en momentos equivocados.
Explotación	Se refiere a la prostitución, trabajos o servicios forzados; esclavitud o prácticas análogas; servidumbre doméstica, o reproductiva; coacción o servidumbre por deudas; mendicidad; extirpación de órganos, etc.
Información	Es la comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada, en este caso sobre el tema de trata, que permite al usuario(a) identificar, prevenir y tomar las medidas necesarias para su caso en específico.
Intervención en crisis	Proceso de ayuda a una persona para soportar un suceso traumático de modo que la probabilidad de efectos negativos como daños físicos o emocionales aminore y la probabilidad de crecimiento sea óptima.
Línea Contra la Trata	Se refiere a la Línea contra la Trata 01 800 832 47 45, la cual consiste en un servicio gratuito y confidencial de información al público en general, así como de orientación y canalización de víctimas de trata o personas en riesgo de serlo. Se brinda las 24 horas del día, los 365 días del año.
Nivel de Riesgo	Se refiere a la probabilidad de que suceda un evento resultante en perjuicio de una persona; para efecto del presente manual el riesgo se ubicará dentro de las siguientes categorías. Riesgo inminente: <ul style="list-style-type: none"> • Víctima custodiada sin posibilidad de huir. • Se encuentran en riesgo de perder la vida ya sea como consecuencia directa de la situación de la que es objeto o bien por intento suicida ante la desesperación.

- La víctima de trata desconoce el lugar en el cual se encuentra y no cuenta con documentos, toda vez que se los quitaron.
- Se encuentra bajo vigilancia constante del tratante y la llamada que realiza será la única que pueda efectuar.

Riesgo potencial:

- Mantiene por un tiempo la convivencia con el tratante lo que ocasiona un tipo de enganche con la víctima que le impide superar por sí misma la situación de trata.
- Denuncia realizada por un tercero.
- Denuncia anónima en la cual tendrá que recabarse la mayor parte de datos posibles.
- Cuando la persona en el pasado estuvo en situación de trata y ha escapado de su tratante.
- La víctima de trata no es vigilada, puede desplazarse con cierta libertad y realizar la llamada.
- Reporte de una persona desaparecida o ausente.

Riesgo Bajo:

- Informar y orientar a personas que estuvieron en situación de trata o personas en riesgo de serlo que así lo solicite sobre los aspectos de la trata, para sí mismo o para un conocido que se encuentra en riesgo de serlo, con la finalidad de prevenir.

**Operador(a) de la Línea
Contra la Trata**

Se refiere al personal que atiende las llamadas en la Línea Contra la Trata 01 800 832 47 45, el cual puede ser abogado(a) y psicólogo(a).

Orientación

Consiste en presentar una serie de acciones encaminadas a ayudar al usuario(a) en la toma de decisiones de acuerdo a su caso específico.

**Primeros Auxilios
Psicológicos**

1. **Realización del contacto psicológico:** Escuchar empáticamente, para que el paciente se sienta comprendido, aceptado y apoyado, reduciendo así la intensidad del aturdimiento emocional y reactivando la capacidad de solución de problemas.
2. **Examinación de las dimensiones del problema:** Se indaga sobre la causa de la crisis, posteriormente se investigan los recursos personales o sociales con la finalidad de elaborar un plan emergente.

Red de apoyo

Se refiere a las Instituciones, organismos gubernamentales, de la sociedad civil e internacionales dedicadas a brindar servicios sociales y de asistencia a las personas víctimas de trata, de acuerdo a sus necesidades específicas, sea en materia médica, penal, jurídica, psicológica entre otras.

Riesgo

Cualquier situación a la que pueda estar o haber estado expuesto el usuario(a) que llama a la Línea contra la Trata, y que pueda vulnerar su integridad física y psicológica.

Servicios de emergencia

Son aquellos que brindan apoyo, tales como, seguridad pública, bomberos, servicio médico, entre otros.

Seudónimo

Nombre ficticio adoptado por el personal de la Línea Contra la Trata, para proteger su integridad.

**Sistema de Referencia y
Contra-Referencia**

Se refiere a las instituciones donde puede ser referida el usuario(a) de acuerdo a las necesidades específicas para cada caso:

- Víctima en peligro inminente con posibilidad de huir.
 - Seguridad Pública
 - Sistemas de Salud
 - Sistemas municipales
- Víctima en peligro inminente con posibilidad de huir, víctima menor de 18 años.
 - Instituciones vinculadas al Desarrollo y Bienestar Familiar
 - Seguridad Pública
 - Ministerio Público
 - Ayuntamientos
- Cuando el usuario(a) en el pasado fue víctima de trata y sigue vinculada con el tratante.
 - Secretaría del Trabajo
 - Seguridad pública.
 - Instituciones encargadas de proteger los Derechos Humanos.
 - Ayuntamientos

	<ul style="list-style-type: none"> • Víctima de Nacionalidad Extranjera. <ul style="list-style-type: none"> ○ Instituciones de Migración ○ Delegaciones Municipales ○ Seguridad Pública • Denuncia realizada por un tercero. <ul style="list-style-type: none"> ○ Seguridad Pública ○ Ministerio Público ○ Instituciones encargadas de proteger los Derechos Humanos.
Trata de Personas	Se refiere a la captación, el traslado, la acogida o la recepción de personas recurriendo al uso de la fuerza u otras formas de coacción, el rapto, el fraude, el engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad; a la concesión, recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona sobre otra para propósitos de explotación. Esa explotación incluirá como mínimo, la explotación de la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, los trabajos o servicios forzados, la esclavitud o las practicas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extracción de órganos.
Usuario(a)	Se refiere a la víctima de trata, persona que se encuentre en riesgo de serlo y/o al público en general, que solicite información relacionada con el tema de la trata de personas.
Víctima de Trata	Toda persona que individual o colectivamente esté en riesgo o haya sufrido algún daño, incluyendo lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales como consecuencia de acciones u omisiones que constituyan una violación del derecho penal nacional y que contrapongan normas internacionalmente reconocidas referentes a los derechos humanos.
Violencia	Relación de poder, que busca el sometimiento del otro, a través de una acción u omisión, que perjudica el bienestar, la integridad física, psicológica, la libertad y el derecho al desarrollo.

INSUMOS

- Solicitud vía telefónica del usuario(a) para recibir información, orientación y/o asesoría jurídica y/o psicológica.

RESULTADOS

- Usuarios(as) asistidos(as) en la modalidad de información, orientación, asesoría jurídica y/o psicológica, así como su canalización.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Procedimientos de Instituciones inherentes a la Atención de víctimas de trata o personas que se encuentren en riesgo de serlo.
- Atención de la llamada de la Línea sin Violencia 01 800 10 84 053.

POLÍTICAS

- Al recibir la llamada de la víctima de trata o persona en riesgo de serlo, el abogado(a) y el psicólogo(a) cuidarán el lenguaje a utilizar y mantendrán el tono de voz que brinde y haga sentir al usuario(a) confianza para expresar su situación.
- Al recibir una llamada de riesgo, el operador(a) jurídico(a) o psicológico(a) de la línea contra la trata valorará el tipo de llamada al que corresponda, si es riesgo inminente, potencial o bajo; de acuerdo a los criterios establecidos en este manual, registrándolo en el formato "Registro de llamadas".
- El operador(a) jurídico(a) o psicológico(a) de la línea contra la trata deberá solicitar apoyo a seguridad pública, ya sea municipal, estatal o federal para que estos realicen la intervención correspondiente para rescatar a víctimas de trata que al momento de la llamada se encuentra en peligro inminente.
- En caso de recibir una llamada que esté relacionada con la violencia contra la mujer, el operador(a) jurídico(a) o psicológico(a) de la línea contra la trata deberá vincularla a la Línea sin violencia 01 800 10 84 053.
- El operador(a) jurídico(a) o psicológico(a) de la línea contra la trata no brindará atención cuando detecte que la llamada es realizada por un posible tratante intentando obtener información.
- No será posible atender a los usuarios(as) con trastornos psiquiátricos, ni a los que a pesar de ser víctimas de trata o personas en riesgo de serlo, no demuestran interés por salir de dicha situación.
- En caso de que el usuario(a), se encuentre en riesgo bajo y requiera intervención en crisis el operador(a) psicológico(a) proporcionará intervención en crisis y los primeros auxilios psicológicos hasta estabilizar al usuario(a).

- El operador(a) jurídico(a) o psicológico(a) de la línea contra la trata, deberá de informar si el usuario requiere asesoría adicional y turnar llamada para su atención según sea el caso.
- El operador(a) jurídico(a) o psicológico(a) de la línea contra la trata, deberá calificar el tipo de riesgo, para canalizar correctamente la atención del usuario(a).

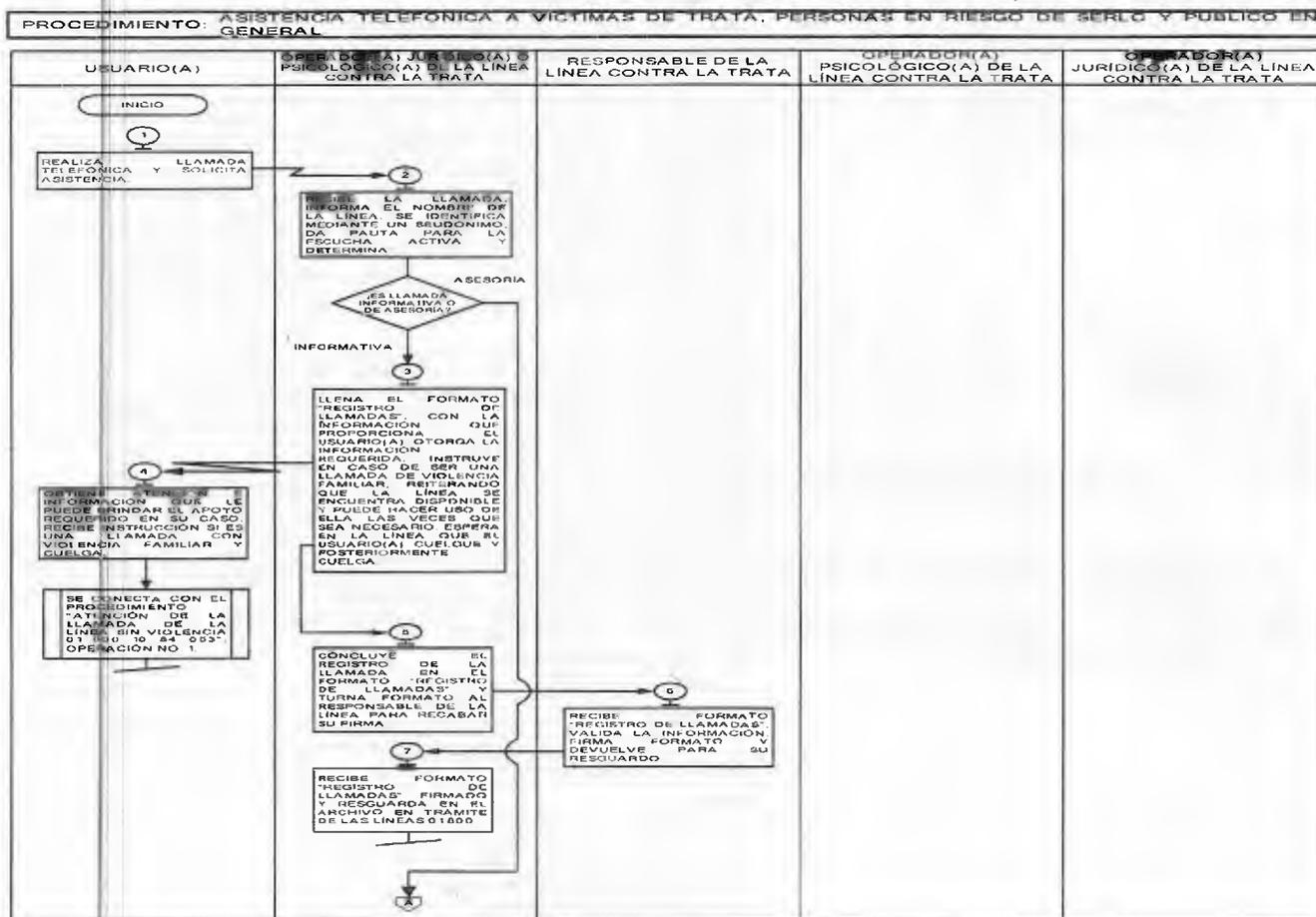
DESARROLLO: ASISTENCIA TELEFÓNICA A VÍCTIMAS DE TRATA, PERSONAS EN RIESGO DE SERLO Y PÚBLICO EN GENERAL.

No.	Unidad Administrativa y/o Puesto	Actividad
1	Usuario(a)	Realiza llamada telefónica y solicita asistencia al Operador(a) jurídico(a) o psicológico(a) de la Línea Contra la Trata.
2	Operador(a) jurídico(a) o psicológico(a) de la Línea Contra la Trata	Recibe la llamada del usuario(a), informa el nombre de la Línea Contra la Trata, se identifica mediante un seudónimo, da pauta para la escucha activa y determina: ¿Es llamada informativa o de asesoría?
3	Operador(a) jurídico(a) o psicológico (a) de la Línea Contra la Trata	Es llamada Informativa. Procede a llenar el formato "Registro de Llamadas", con la información que proporciona el usuario(a), otorga la información requerida, instruye en caso de ser una llamada relacionada con violencia familiar, reiterando que la Línea contra la Trata se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año y puede hacer uso de ella las veces que sea necesario. Espera en la línea que el usuario(a) cuelgue y posteriormente cuelga.,
4	Usuario(a)	Obtiene atención e información que le puede brindar el apoyo requerido, en su caso recibe instrucción si es una llamada relacionada con violencia familiar y cuelga. Se conecta con el procedimiento "Atención de la llamada de la Línea sin Violencia 01 800 10 84 053", operación No. 1.
5	Operador(a) jurídico(a) o psicológico(a) de la Línea Contra la Trata	Concluye el registro de la llamada anotando su nombre, firma, fecha, hora de inicio y fin de la atención en el formato "Registro de Llamadas" y turna formato al Responsable de la Línea Contra la Trata para recabar su firma.
6	Responsable de la Línea Contra la Trata	Recibe el formato "Registro de Llamadas", valida la información, firma formato y devuelve al Operador(a) jurídico(a) o psicológico(a) de la Línea Contra la Trata para su resguardo.
7	Operador(a) jurídico(a) o psicológico(a) de la Línea Contra la Trata	Recibe el formato "Registro de Llamadas", firmado y resguarda en el archivo en trámite de las Líneas 01 800.
8	Operador(a) jurídico(a) o psicológico(a) de la Línea Contra la Trata	Viene de la operación No. 2. Es llamada de asesoría. Recolecta los datos personales faltantes, la descripción del evento y en su caso, los datos de la denuncia, e identifica el tipo de posible trata o explotación, mismos que registra en el formato "Registro de Llamadas". Mantiene la escucha activa, solicita la mayor parte de los datos que puedan ayudarlo a entender la situación del usuario(a) y determina: ¿Es asesoría Psicológica, jurídica o llamada de riesgo?
9	Operador(a) jurídico(a) o psicológico(a) de la Línea Contra la Trata	Es Asesoría Psicológica. Comunica el Operador(a) Jurídico(a) al usuario(a), con el operador(a) psicológico(a) de la Línea Contra la Trata y le turna el formato "Registro de Llamadas".
10	Operador(a) psicológico(a) de la Línea Contra la Trata	Recibe comunicación del usuario(a) y formato "Registro de Llamadas", lo atiende, se identifica mediante un seudónimo y como psicólogo(a) de la Línea Contra la Trata. Recolecta los datos faltantes y los registra en el formato "Registro de Llamadas", mantiene la escucha activa y con base en la situación expresada por el usuario(a), proporciona atención en crisis u orientación e información, así como contención emocional, o los primeros auxilios psicológicos según requiera el usuario(a) conjuntamente a la recolección de datos personales, y determina: ¿Es un caso de violencia?
11	Operador(a) psicológico(a) de la Línea Contra la Trata	Si es un caso de violencia. Proporciona al usuario(a) atención e información que requiera y cierra la llamada reiterando que la Línea contra la Trata está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año y puede hacer

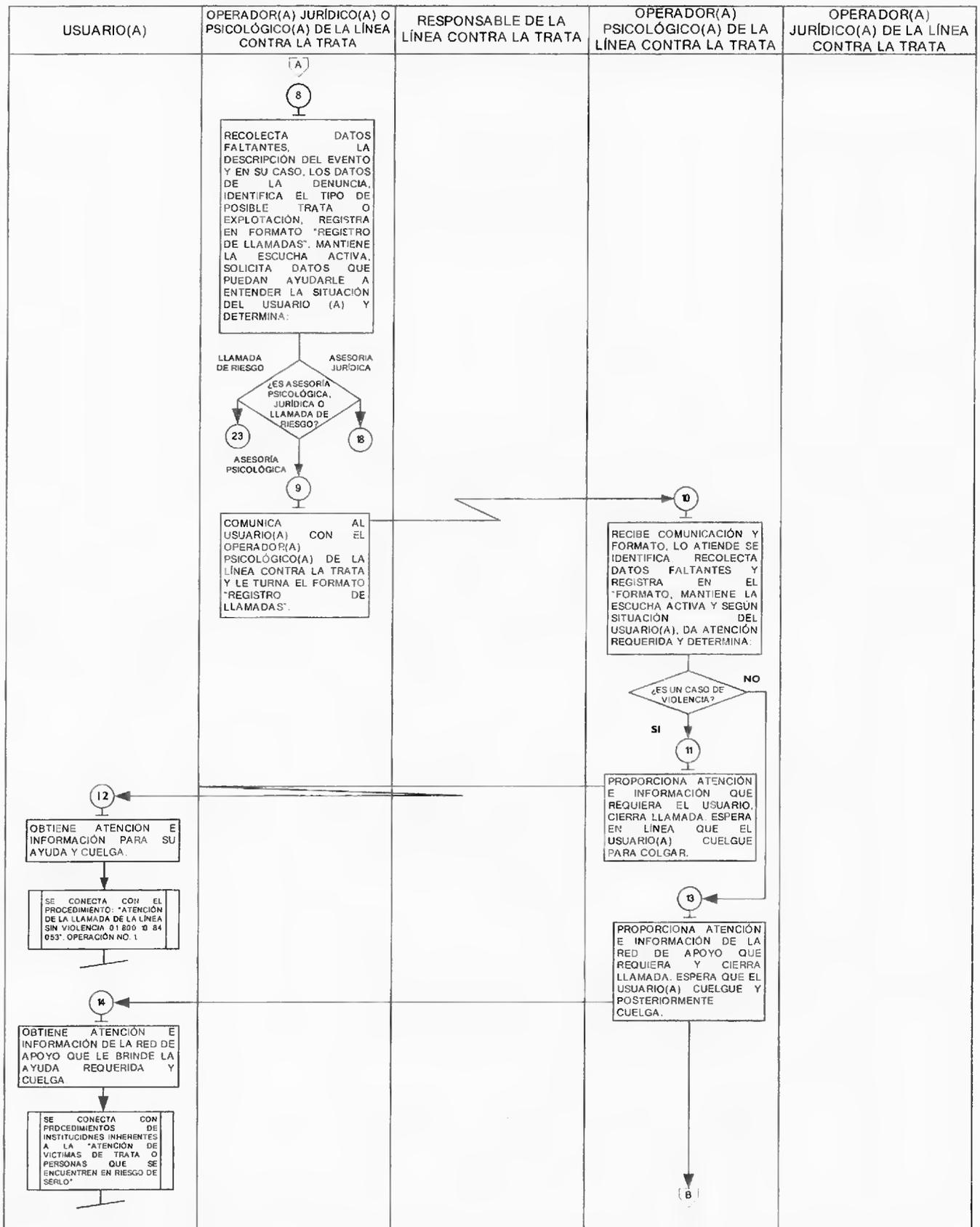
		uso de ella las veces que sea necesario. Espera en la línea que el usuario(a) cuelgue y posteriormente cuelga. Se conecta con la operación No. 15.
12	Usuario(a)	Obtiene atención e información que le puede brindar la ayuda requerida, en su caso y cuelga. Se conecta con el procedimiento "Atención de la llamada de la Línea sin Violencia 01 800 10 84 053", operación No. 1.
13	Operador(a) psicológico(a) de la Línea Contra la Trata	Viene de la operación No. 10. No es un caso de violencia. Proporciona al usuario(a) atención e información de la red de apoyo que requiera y cierra la llamada reiterando que la Línea contra la Trata está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año y puede hacer uso de ella las veces que sea necesario. Espera en la línea que el usuario(a) cuelgue y posteriormente cuelga
14	Usuario(a)	Obtiene atención e información de la red de apoyo que le puede brindar la ayuda requerida y cuelga. Se conecta con Procedimientos de Instituciones inherentes a la "Atención de víctimas de trata o personas que se encuentren en riesgo de serlo".
15	Operador(a) psicológico(a) de la Línea Contra la Trata	Concluye el registro de la llamada anotando su nombre, firma, fecha, hora de inicio y fin de la atención en el formato "Registro de llamadas" y turna formato al Responsable de la Línea Contra la Trata para recabar su firma.
16	Responsable de la Línea Contra la Trata	Recibe formato "Registro de llamadas", valida la información, firma formato y devuelve al Operador(a) psicológico(a) de la Línea Contra la Trata para su resguardo.
17	Operador psicológico(a) de la Línea Contra la Trata	Recibe formato "Registro de llamadas" firmado y resguarda en el archivo en trámite de las Líneas 01 800.
18	Operador(a) jurídico(a) o psicológico(a) de la Línea Contra la Trata	Viene de la operación No. 8. Es Asesoría Jurídica. El operador psicológico(a) comunica al usuario(a) con el operador(a) jurídico(a) de la Línea Contra la Trata y le turna formato "Registro de llamadas".
19	Operador(a) jurídico(a) de la Línea Contra la Trata.	Recibe comunicación del usuario(a) y formato "Registro de llamadas", lo atiende, se identifica mediante un seudónimo y como abogado(a) de la Línea Contra la Trata. Inicia la escucha activa, recolecta los datos faltantes y los registra en el formato "Registro de llamadas". Elabora una serie de preguntas, a efecto de evaluar la situación legal del usuario(a), proporciona asesoría integral, muestra el banco de opciones para su posible vinculación a otras instancias, así como requisitos y/o documentos para el trámite legal que se trate.
20	Operador(a) jurídico(a) de la Línea Contra la Trata.	Concluye el registro de la llamada anotando su nombre, firma, fecha, hora de inicio y fin de la atención en el formato "Registro de llamadas" y turna formato al Responsable de la Línea Contra la Trata para recabar su firma.
21	Responsable de la Línea Contra la Trata	Recibe formato "Registro de llamadas", valida la información, firma formato y devuelve al Operador(a) jurídico(a) de la Línea Contra la Trata para su resguardo.
22	Operador(a) jurídico(a) de la Línea Contra la Trata	Recibe formato "Registro de llamadas" firmado y resguarda en el archivo en trámite de las Líneas 01 800.
23	Operador(a) jurídico(a) o psicológico(a) de la Línea Contra la Trata	Viene de la operación No. 8. Es llamada de riesgo. Solicita al usuario(a) número telefónico, los datos exactos de su ubicación, dirección completa: calle, número, colonia, municipio, entre que calles se ubica la casa, número de pisos, color de la puerta y alguna referencia (tienda, escuela, módulo de policías, etc.).
24	Usuario	Proporciona número telefónico, datos exactos de ubicación, dirección completa: calle, número, colonia, municipio, entre que calles se ubica la casa, número de pisos, color de la puerta y alguna referencia (tienda, escuela, módulo de policías, etc.).

25	Operador(a) jurídico(a) o psicológico(a) de la Línea Contra la Trata .	Recibe número telefónico, los datos exactos de su ubicación, dirección completa: calle, número, colonia, municipio, entre que calles se ubica la casa, número de pisos, color de la puerta y alguna referencia (tienda, escuela, módulo de policías, etc.).
26	Operador(a) jurídico(a) o psicológico(a) de la Línea Contra la Trata	Con base en los datos de localización obtenidos del usuario(a), le solicita se ubique en un lugar seguro, continúa la aplicación de la entrevista mediante la escucha activa, le proporciona la información acorde a las necesidades del usuario(a) y, en su caso pone en marcha el Sistema de Referencia y Contra – Referencia, informando de la red de apoyo que le puede brindar la atención requerida, la registra en el formato “Registro de llamadas”, espera en la línea que el usuario(a) cuelgue y posteriormente cuelga.
27	Usuario(a)	Recibe información, acorde a sus necesidades para que pueda recibir la atención requerida, y es canalizado(a) a la red de apoyo acorde a sus necesidades para que pueda recibir la atención en su caso, y cuelga. Se conecta con Procedimientos de Instituciones inherentes a la “Atención de víctimas de trata o personas que se encuentren en riesgo de serlo”.
28	Operador(a) jurídico(a) o psicológico(a) de la Línea Contra la Trata	Concluye el registro de la llamada anotando su nombre, firma, fecha, hora de inicio y fin de la atención en el formato “Registro de llamadas” y turna formato al Responsable de la Línea Contra la Trata para recabar su firma.
29	Responsable de la Línea Contra la Trata	Recibe formato “Registro de llamadas”, valida la información, firma formato y devuelve al Operador(a) jurídico(a) o psicológico(a) de la Línea Contra la Trata para su resguardo.
30	Operador(a) jurídico(a) o psicológico(a) de la Línea Contra la Trata	Recibe formato “Registro de llamadas” firmado y resguarda en el archivo en trámite de las Líneas 01 800.

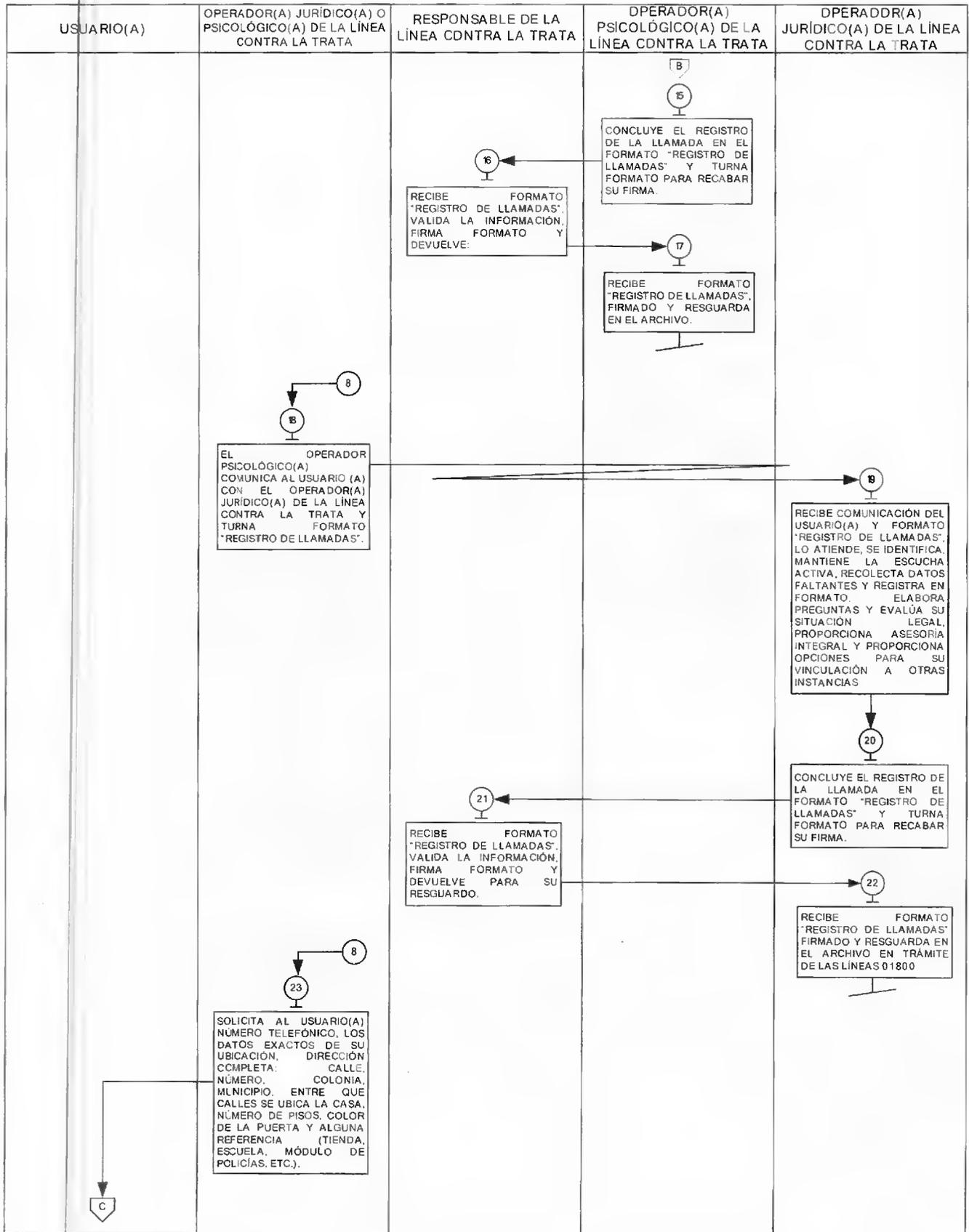
DIAGRAMACIÓN



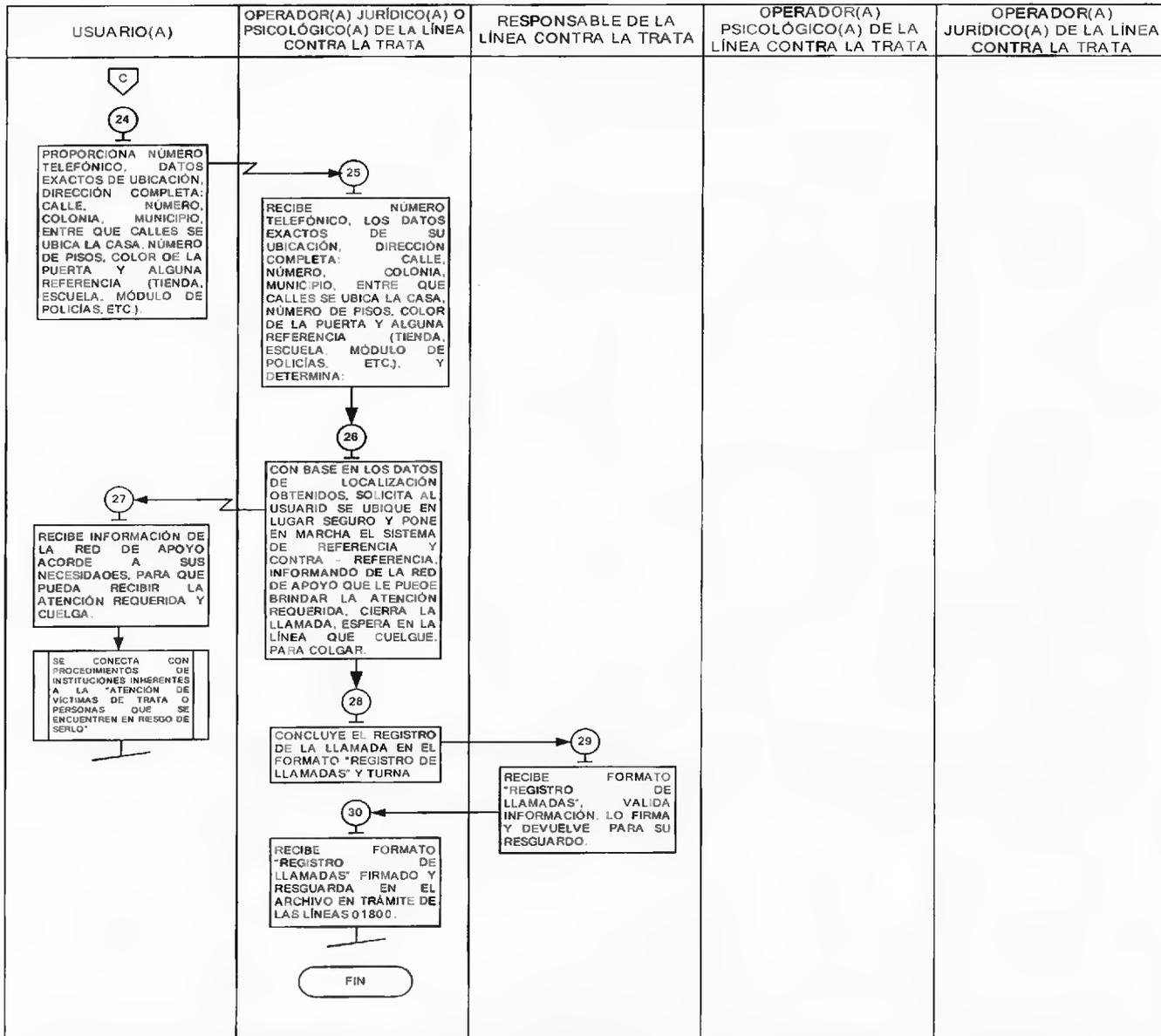
PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA TELEFÓNICA A VÍCTIMAS DE TRATA, PERSONAS EN RIESGO DE SERLO Y PÚBLICO EN GENERAL.



PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA TELEFÓNICA A VÍCTIMAS DE TRATA, PERSONAS EN RIESGO DE SERLO Y PÚBLICO EN GENERAL.



PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA TELEFÓNICA A VÍCTIMAS DE TRATA, PERSONAS EN RIESGO DE SERLO Y PÚBLICO EN GENERAL.



MEDICIÓN

Indicadores para medir la eficiencia en la atención de la llamada de la Línea Contra la Trata.

El tiempo se refiere a la canalización inmediata en caso de riesgo inminente, potencial o bajo y la forma a la calidad y calidez brindada en el servicio.

Número mensual de solicitudes de los y las usuarios (as) atendidas telefónicamente.

X 100 =

% de usuarios (as) atendidos en tiempo y forma con base en las solicitudes recibidas telefónicamente.

Número mensual de solicitudes de los y los usuarios (as) recibidas telefónicamente.

REGISTRO DE EVIDENCIAS

Las llamadas recibidas y atendidas en la Línea Contra la Trata quedan registradas en el "Formato de Registro de Llamadas", que se resguarda en el archivo en trámite de las Líneas 01 800.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Formato de Registro de Llamadas.

FORMATO DE REGISTRO DE LLAMADAS.

D A T O S P E R S O N A L E S	(3)				EDAD(2):		
	APELLIDO PATERNO		APELLIDO MATERNO		NOMBRE (S)		
	[SEUDÓNIMO]		SEXO(4)		MUJER	HOMBRE	
	DOMICILIO (CALLE, NÚMERO, LOCALIDAD, MUNICIPIO, C.P., ENTIDAD FEDERATIVA):						
(3)						TELÉFONO (CON LADA) (5):	
(3)						NACIONALIDAD (6):	
ESCOLARIDAD(7)		ESTADO CIVIL (8)		NO. HIJOS Y EDADES (9)		IDENTIDAD SEXUAL (10)	
1. SIN INSTRUCCIÓN 2. PRIMARIA 3. SECUNDARIA 4. PREPARATORIA O ACHELLERATO		5. CARRERA TÉCNICA 6. PROFESIONAL 7. MAESTRIA Y/O DOCTORADO 8. NO INFORMA		1. CASADA(O) 2. SOLTERA(O) 3. SEPARADA(O) 4. UNIÓN LIBRE 5. MUDA 6. NO INFORMA 7. DIVORCIADA		1. 0 2. 1 3. 2 4. 3 5. 4 o más	1. LESBIANA 2. GAY 3. BISEXUAL 4. TRANSEXUAL 5. HETEROSEXUAL
¿TIENE ALGUNA DISCAPACIDAD? (11)	¿PRESENTA ALGUNA ADICCIÓN? (13)	OCUPACIÓN (15)	SERVICIO MÉDICO (16)	SITUACIÓN MIGRATORIA (17)	MEDIO POR EL QUE SE ENTERO DE LA LÍNEA (19)		
1. NO 2. SÍ ¿CUÁL?	1. NO 2. SÍ ¿CUÁL?	1. ESTUDIANTE 2. DESEMPLEADA (O) 3. LABORES EN EL HOGAR 4. EMPLEADA DOMESTICA 5. EMPLEADA 6. TRABAJO NO REMUNERADO 7. POR SU CUENTA 8. OTRO, ¿CUÁL?	1. IMSS 2. ISSSEMYM 3. ISSSTE 4. SEGURO POPULAR 5. SEGURO PRIVADO 6. NINGUNO 7. SE IGNORA 8. OTRO ¿CUÁL?	1. LEGAL 2. ILEGAL 3. OTRO ¿CUÁL? DOCUMENTACIÓN (18) 1. ACTA DE NACIMIENTO 2. CREDENCIAL DE ELECTOR 3. VISA 4. PASAPORTE 5. NINGUNO	1. PERIÓDICO 2. T.V. 3. RADIO 4. ESPECTACULAR 5. VOLANTE 6. INSTITUCIÓN 7. OTRO (ESPECIFIQUE)		
¿HABLA ALGUNA LENGUA INDIGENA? (12)	¿HABLA ALGÚN OTRO IDIOMA? (14)	SECTORES (PROPOSITO O FIN) (22)		ACTIVIDAD (23)	MEDIOS (24)		
1. NO 2. SÍ ¿CUÁL?	1. NO 2. SÍ ¿CUÁL?	1. MENDICIDAD 2. TRABAJO DOMESTICO 3. VIENTRES DE ALQUILER 4. PROSTITUCIÓN FORZADA 5. PORNOGRAFIA 6. TURISMO SEXUAL 7. AGENCIAS MATRIMONIALES 8. EMBARAZOS FORZADOS 9. VENTA DE NIÑOS 11. PRÁCTICAS RELIGIOSAS Y CULTURALES 12. MATRIMONIOS SERVILES 13. SOLDADOS CAUTIVOS 14. NIÑOS SOLDADOS 15. SUSTRACCIÓN DE ÓRGANOS 16. SERVILISMO 17. OTRO ¿CUÁL?		1. CAPTACIÓN 2. TRANSPORTE 3. TRASLADO 4. ACOGIDA 5. RECEPCIÓN DE PERSONAS 6. OTRAS ¿CUÁL?	1. AMENAZA 2. USO DE LA FUERZA 3. COACCIÓN 4. RAPTO 5. FRAUDE 6. ENGAÑO 7. ABUSO DE PODER 8. VULNERABILIDAD 9. CONCESION O RECEPCIÓN DE PAGO 10. DEUDA 11. OTRO ¿CUÁL?		
FASES DE LA TRATA DE PERSONAS O EXPLOTACIÓN (20)		FORMAS O MECANISMOS DE EXPLOTACIÓN (21)		SITUACIÓN (25)			
1. ENGANCHE 2. TRASLADO 3. EXPLOTACIÓN		1. LABORAL 2. SEXUAL 3. FALSAS ADOPCIONES 4. SERVIDUMBRE 5. MILITAR 6. TRÁFICO DE ÓRGANOS 7. PRACTICAS ESCLAVISTAS		1. PROCESO DE ENGANCHE 2. VICTIMA VIGILADA LAS 24 HR5 3. VICTIMA PUEDE SALIR SIN VIGILANCIA 4. VICTIMA VIGILADA PERO CON ACCESO A MEDIO DE COMUNICACIÓN 5. EN EL PASADO FUE VÍCTIMA DE TRATA 6. OTRO, ¿CUÁL?			
TRATANTE (S) (26)				RELACIÓN CON EL TRATANTE (S) (27)			
NOMBRE (SEUDÓNIMO):				1. ESPOSO(A) / PAREJA			
EDAD: _____ ESCOLARIDAD _____ OCUPACIÓN: _____				2. NOVIO(A)			
SERVIDOR(A) PÚBLICO(A): NO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> CARGO _____				3. MADRE			
ESTADO: _____ MUNICIPIO: _____				4. PADRE			
NACIONALIDAD: _____				5. HIJO(A)			
USO DE ARMAS: NO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> ¿CUÁL? _____				6. HERMANO(A)			
PERTENECE A ALGÚN GRUPO DELICTIVO: NO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> ¿CUÁL? _____				7. SUEGRO(A)			
USO DE SUSTANCIAS: NO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> ¿CUÁL? _____				8. COMPAÑERO(A) DE ESCUELA			
ANTECEDENTES PSIQUIÁTRICOS: NO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> ¿CUÁL? _____				9. SERVIDORA(A) PÚBLICO(A)			
ANTECEDENTES PENALES: NO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> ¿CUÁL? _____				10. JEFE(A)			
				11. AMIGO(A)			
				12. OTRO, CUÁL _____			
(28)		(29)		(30)		(31)	
FECHA (DÍA / MES / AÑO)		HORA DE INICIO		HORA DE TÉRMINO		DURACIÓN DE LA LLAMADA	
(32)				(33)			
NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR TELEFÓNICO				NOMBRE Y FIRMA DE RESPONSABLE DE LÍNEA 01 800			

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL
CENTRO DE ATENCIÓN DE LA MUJER Y BIENESTAR SOCIAL



**LÍNEA CONTRA LA TRATA
REGISTRO DE LLAMADAS**



CANALIZACIÓN	SERVICIO SOLICITADO (34) 1. INFORMACIÓN Y/U ORIENTACIÓN SOBRE TRATA DE PERSONAS 2. ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA 3. ASESORÍA JURÍDICA 4. DENUNCIA ANÓNIMA 5. INFORMACIÓN GENERAL 6. OTRO, ¿CUAL?	SERVICIO OTORGADO (35) 1. INFORMACIÓN Y/U ORIENTACIÓN SOBRE TRATA DE PERSONAS 2. ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA 3. ASESORÍA JURÍDICA 4. CANALIZACIÓN 5. OTRO, ¿CUAL?	CANALIZACIÓN (36) 1. DENUNCIA ANÓNIMA 089/ NO DE FOLIO 2. MINISTERIO PÚBLICO/ NO DE AV. PREVIA 3. UNIDAD DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO 4. SEGURIDAD PÚBLICA 5. AYUNTAMIENTO 7. DELGACIONES MUNICIPALES 6. INSTITUCIONES DE MIGRACIÓN 9. RED NACIONAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA ¿CUAL? 10. ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL ¿CUAL? 11. OTRO ¿CUAL?	REFERENCIAS DE LUGAR (37)
---------------------	---	---	--	----------------------------------

OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DEL CASO (38)

LLAMADAS	
TIPO DE LLAMADA (39) 1. INFORMATIVA 2. DENUNCIA 3. SOLICITUD DE AYUDA	NIVEL DE RIESGO (40) 1. RIESGO INMINENTE 2. RIESGO POTENCIAL 3. RIESGO BAJO

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL
COORDINATORÍA GENERAL DE LA MUJER Y BIENESTAR SOCIAL

01 800 213 5915

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: "REGISTRO DE LLAMADAS".

OBJETIVO: Mantener un registro de los datos generales del usuario(a), así como de los hechos en caso de que sea víctima de trata o persona en riesgo de serlo y la asistencia brindada a su caso.

DISTRIBUCIÓN Y DESTINATARIO: Se genera en original y se resguarda en el archivo en trámite de las líneas 01 800.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
DATOS PERSONALES		
1	NOMBRE DEL USUARIO (A)	Anotar el nombre del usuario(a) comenzando por apellido paterno, materno y nombre(s) o en su caso, un seudónimo.
2	EDAD	Registrar la edad en años cumplidos del usuario(a).
3	DOMICILIO	Anotar la calle, número, localidad, municipio y entidad federativa donde vive el usuario(a).
4	SEXO	Subrayar según sea el caso.

5	TELÉFONO	Registrar algún número telefónico en el que se pueda localizar al usuario(a) en caso de ser necesario, empezando por la lada y el número consecutivo.
6	NACIONALIDAD	Anotar la nacionalidad del usuario(a).
7	ESCOLARIDAD	Subrayar el grado de estudios con que cuenta el usuario(a).
8	ESTADO CIVIL	Subrayar el estado civil del usuario(a) según corresponda.
9	NO. HIJOS Y EDADES	Indicar el número de hijos del usuario(a) y anotar las edades de cada uno de ellos.
10	IDENTIDAD SEXUAL	Subrayar en caso de que el usuario(a) indique su identidad sexual.
11	¿TIENE ALGUNA DISCAPACIDAD?	Indicar si el usuario(a) padece alguna discapacidad y en caso de ser afirmativo, especificar de qué tipo.
12	¿HABLA ALGUNA LENGUA INDÍGENA?	Indicar si el usuario(a) habla alguna lengua indígena y en caso de ser afirmativo, especificar cuál.
13	¿PRESENTA ALGUNA ADICCIÓN?	Registrar si el usuario(a) presenta alguna adicción, y en caso afirmativo especificar cuál.
14	¿HABLA ALGÚN OTRO IDIOMA?	Anotar si el usuario(a) habla algún otro idioma diferente al español y en su caso, señalar cuál.
15	OCUPACIÓN	Registrar la ocupación actual del usuario(a).
16	SERVICIO MÉDICO	Subrayar la institución a que se encuentra afiliado el usuario(a).
17	SITUACIÓN MIGRATORIA	Únicamente deberá ser llenado en caso de identificarse como situación de trata y por ende en algún tipo de riesgo, indicando la situación migratoria del usuario(a).
18	DOCUMENTACIÓN	Únicamente deberá ser llenado en caso de identificarse como situación de trata y por ende en algún tipo de riesgo Señalar la documentación que posee el usuario (a).
19	MEDIO POR EL QUE SE ENTERO DE LA LÍNEA	Subrayar el medio por que el usuario(a) se enteró de los servicios que ofrece la Línea contra la Trata.
DESCRIPCIÓN CASO		
20	FASES DE LA TRATA DE PERSONAS O EXPLOTACIÓN	Únicamente deberá ser llenado en caso de identificarse como situación de trata y por ende en algún tipo de riesgo, indicando la fase en la que se encuentra la víctima de trata o persona en riesgo.
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
21	FORMAS O MECANISMOS DE EXPLOTACIÓN	Únicamente deberá ser llenado en caso de identificarse como situación de trata y por ende en algún tipo de riesgo, subrayando la forma o mecanismo de explotación de la víctima de trata.
22	SECTORES	Únicamente deberá ser llenado en caso de identificarse como situación de trata y por ende en algún tipo de riesgo, señalando el propósito o fin de la trata.
23	ACTIVIDAD	Únicamente deberá ser llenado en caso de identificarse como situación de trata y por ende en algún tipo de riesgo seleccionando el tipo de actividad en la que se encuentra la víctima de trata.
24	MEDIOS	Únicamente deberá ser llenado en caso de identificarse como situación de trata y por ende en algún tipo de riesgo, indicando los medios utilizados por el tratante para coaccionar a la víctima.
25	SITUACIÓN	Únicamente deberá ser llenado en caso de identificarse como situación de trata y por ende en algún tipo de riesgo, subrayando la situación actual en la que se encuentra la víctima de trata o persona en riesgo de serlo.
TRATANTE		
26	TRATANTE (S)	Únicamente deberá ser llenado en caso de identificarse como situación de trata y por ende en algún tipo de riesgo, registrando los datos del(los) tratante(s), así como el nombre o seudónimo, edad, escolaridad, ocupación, etc.
27	RELACIÓN CON EL TRATANTE (S)	Únicamente deberá ser llenado en caso de identificarse como situación de trata y por ende en algún tipo de riesgo, señalando la relación que tiene el o los tratante(s) con la víctima.
28	FECHA	Anotar la fecha en que se realiza la llamada, en formato (DD/MM/AAAA).
29	HORA DE INICIO	Registrar la hora en que se comienza a dar el servicio vía telefónica, en formato de 24 hrs.
30	HORA DE TERMINO	Registrar la hora de culminación de la llamada en formato de 24 hrs.
31	DURACIÓN DE LA LLAMADA	Registrar el tiempo que duró la llamada en minutos.
32	NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR TELEFÓNICO	Colocar el nombre, apellidos y firma del operador(a) u operadores(as) que brindaron la atención a la llamada.

33	NOMBRE Y FIRMA DE RESPONSABLE DE LÍNEA 01 800	Escribir el nombre, apellidos y firma del o la Responsable de la línea 01 800.
CANALIZACIÓN		
34	SERVICIO SOLICITADO	Subrayar el tipo de apoyo y/o servicio que solicitó el usuario(a)
35	SERVICIO OTORGADO	Indicar el servicio que se le brindó al usuario(a)
36	CANALIZACIÓN	Señalar a que institución fue canalizada la víctima una vez valorado su caso.
37	REFERENCIAS DE LUGAR	Únicamente deberá ser llenado en caso de identificarse como situación de trata y por ende en algún tipo de riesgo, registrando algunas referencias del lugar en donde se encuentra la víctima como son: Clima, calle, establecimientos, tipo de gente, idioma, etc.
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
38	OBSERVACIONES/DESCRIPCIÓN DEL CASO	Describir específicamente los hechos del caso que relata el usuario(a), así como detalles que permitan valorar su situación.
39	TIPO DE LLAMADA	Indicar cuál fue el motivo por el cual el usuario(a) realizó la llamada. Categorizando una llamada como informativa cuando la persona solicitante del servicio requiere información sobre la trata de personas o medidas preventivas; categorizando una llamada como denuncia cuando la persona solicitante del servicio se encuentra en situación de trata de personas, o bien, conoce de alguien que puede estar siendo víctima de dicho delito; y categorizando una llamada como solicitud de ayuda cuando sea referente a otros casos ajenos al delito de trata de personas tales como: casos de violencia, denuncias por maltrato infantil, entre otros.
40	NIVEL DE RIESGO	Únicamente deberá ser llenado en caso de identificarse como situación de trata y por ende en algún tipo de riesgo, indicando el nivel de riesgo de la llamada.

SIMBOLOGÍA

Para la elaboración del diagrama se utilizaron los siguientes símbolos, los cuales tienen la representación y significado que a continuación se describe:

SÍMBOLO	REPRESENTA
	Inicio o Final del procedimiento: Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utiliza para indicar el principio del procedimiento se anota la palabra INICIO y cuando se termina se escribe la palabra FIN.
	Operación: Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del Símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Decisión: Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describe brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con un signo de interrogación.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento: Se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia dónde va, y al principio de la siguiente hoja de dónde viene; dentro del símbolo se anota la letra "A" para el primer conector y se continúa con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Línea continua: Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.

		<p>Conector de Operación: Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen.</p>
		<p>Fuera de Flujo: Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza para finalizar su intervención en el procedimiento.</p>
		<p>Conector de Procedimientos: Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Se anota dentro del símbolo el nombre del procedimiento del cual se deriva o hacia dónde va.</p>
		<p>Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, telex, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.</p>

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (junio de 2014): elaboración del procedimiento: Asistencia Telefónica a Víctimas de Trata, Personas en Riesgo de Serlo y Público en General.

DISTRIBUCIÓN

El original del procedimiento: Asistencia Telefónica a Víctimas de Trata, Personas en Riesgo de Serlo y Público en General, se encuentra en resguardo de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica.
- Área de Psicología.
- Línea Contra la Trata 01 800 832 47 45.

VALIDACIÓN

C.P. María Mercedes Colín Guadarrama
Vocal Ejecutivo del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social
(Rúbrica).

M. en D. J. Jesús Morales Gil
Subdirector de Asistencia Jurídica y Psicológica
(Rúbrica).

Ing. Enrique Vincent Dávila
Jefe de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación
(Rúbrica).

Procedimiento de Asistencia Telefónica a Víctimas de Trata, Personas en Riesgo de Serlo y Público en General. Primera Edición, Junio de 2014.

Secretaría de Desarrollo Social.

Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social.

Responsable de su elaboración e integración:

- Lic. Esmeralda Alarcón Zamudio
- P. L. en C. P. y A. P. Miguel Ángel Hernández Escalante
- Lic. Karen Paola Lara Olivera
- Mtro. en Psic. Daniel Aarón García Dottor

Toluca, México,
Junio de 2014.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO

ABRIL DE 2014

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO

Edición:	Primera
Fecha:	Abril de 2014
Código:	215C10400
Página:	

ÍNDICE

I.- PRESENTACIÓN

II.- OBJETIVO GENERAL

III.- IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS (MAPA DE PROCESOS DE ALTO NIVEL)

IV.- RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

V.- DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

- | | |
|---|--------------|
| 1. Asistencia Psicológica a Usuarios y Usuarias de los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género. | 215C10400/01 |
| 2. Atención y Orientación Jurídica a Usuarios y Usuarias de los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género. | 215C10400/02 |
| 3. Atención de Trabajo Social a Usuarios y Usuarias de los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género. | 215C10400/03 |
| 4. Impartición de Pláticas, Talleres y Conferencias de Temáticas Vinculadas con la Equidad y Violencia de Género. | 215C10400/04 |

VI.- SIMBOLOGÍA

VII.- REGISTRO DE EDICIONES

VIII.- DISTRIBUCIÓN

IX.- VALIDACIÓN

X.- CRÉDITOS

I.- PRESENTACIÓN

La sociedad mexicana exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, en la Administración Pública del Estado de México, se impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente, en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social en materia de atención y reeducación para personas que ejercen violencia de género. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delimitan la gestión administrativa de este organismo descentralizado del gobierno.

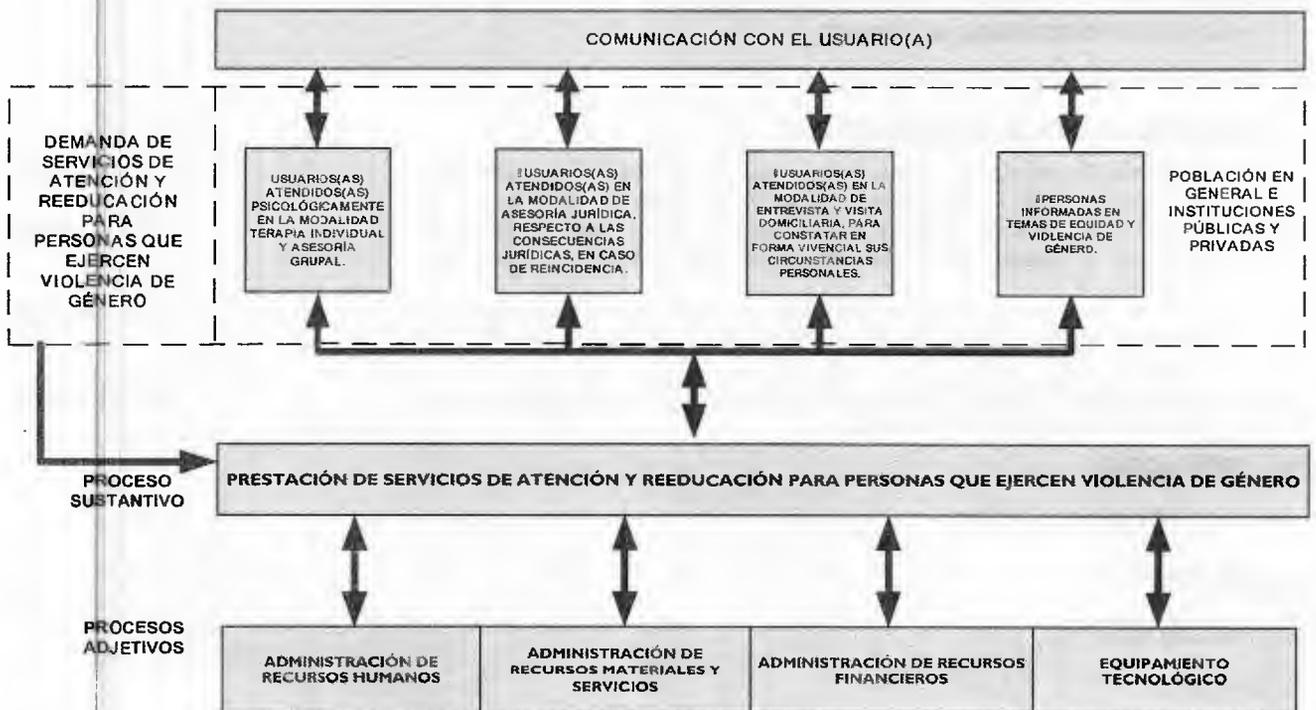
Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

II.- OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad y eficiencia de los servicios que ofrece la Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social, a través de los Centros de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género, mediante la formalización y estandarización de sus métodos de trabajo y el establecimiento de políticas que regulen la ejecución de sus procedimientos y las situaciones de excepción que puedan presentarse durante su desarrollo, así como para orientar a las y a los servidores públicos, responsables de su ejecución.

III.- IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS DE ALTO NIVEL



IV.- RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso:

Prestación de Servicios de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género: De la solicitud del servicio a la atención psicológica, jurídica y de trabajo social a personas que ejercen violencia de género, e impartición de pláticas, talleres y conferencias sobre equidad de género.

Procedimientos:

1. Asistencia Psicológica a Usuarios y Usuarias de los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
2. Atención y Orientación Jurídica a Usuarios y Usuarias de los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
3. Atención de Trabajo Social a Usuarios y Usuarias de los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
4. Impartición de Pláticas, Talleres y Conferencias de Temas Vinculados con la Equidad y Violencia de Género.

V.- DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2014
	Código:	215C10400/1
	Página:	

PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA PSICOLÓGICA A USUARIOS Y USUARIAS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO.**OBJETIVO**

Disminuir la violencia de género en que se encuentran las personas en estado de vulnerabilidad, mediante la asistencia psicológica en los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

ALCANCE

Aplica al personal encargado de brindar asistencia psicológica, que labora en los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, adscrito a la Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social, así como a los usuarios(as) que han ejercido violencia de género y se encuentren en proceso de reeducación.

REFERENCIAS

- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres. Título III, Capítulo Tercero, Artículo 26, Fracciones I y III; Título IV, Capítulo Cuarto, Artículo 37, Fracción III; Capítulo Quinto, Artículo 39, Fracción III; Capítulo Sexto, Artículo 41. Diario Oficial de la Federación, 2 de agosto de 2006, sus reformas y adiciones.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Título Primero, Capítulo I, Artículos 1, 3 y 5, Fracciones IV y VII, Artículo 6; Título II, Capítulo I, Artículos 7 y 8, Fracciones II y III, Artículo 9, Fracción IV; Capítulo II, Artículo 14, Fracción IV; Capítulo VI, Artículo 30, Fracción VII; Título III, Capítulo III, Artículo 41, Fracción VIII; Artículo 44, Fracción V, Artículo 49, Fracción XII; Capítulo IV, Artículo 53. Diario Oficial de la Federación, 1 de febrero de 2007, sus reformas y adiciones.
- Código Penal del Estado de México. Título Tercero, Artículo 22, apartado B, Fracción VII; Subtítulo Primero, Capítulo XVI, Artículo 56 Bis; Título Quinto, Capítulo VIII, Artículo 91. Gaceta del Gobierno, 20 de marzo del 2000.
- Ley para la Prevención y Erradicación de la Violencia Familiar del Estado de México. Capítulo I, Artículos 1 y 2, Fracción IV; Capítulo II, Artículo 5, Fracciones I, III y VI; Capítulo IV, Artículo 9, Fracción XIX; Capítulo V, Artículo 13, Fracción III; Artículos 14, 16 y 17. Gaceta del Gobierno, 25 de septiembre de 2008.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México. Título Primero, Capítulo Único, Artículo 2, Fracción V, Artículo 3, Fracción I, XIII y XVI; Título Segundo, Capítulo Único, Artículo 7; Título Tercero, Capítulo I, Artículo 13, Fracción IV; Capítulo IV, Artículo 20 Bis, Fracción II; Capítulo VI, Artículo 31, Fracción V; Título Cuarto, Capítulo I, Artículo 36, Fracción III; Capítulo II, Artículo 37, Fracción V; Título Quinto, Capítulo I, Artículo 40, Fracción VIII; Título Sexto, Capítulo I, Artículo 57. Gaceta del Gobierno, 20 de noviembre de 2008.
- Reglamento Interior del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social. Capítulo V, Artículo 17. Gaceta del Gobierno, 29 de enero de 2007.
- Manual General de Organización del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social. Apartado VII.- Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa: Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica. Gaceta del Gobierno, 13 de mayo de 2008.

RESPONSABILIDADES

La Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica a través de los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, es la responsable de brindar atención psicológica a personas que ejercen violencia de género para atender y contribuir a erradicar la violencia.

Vocalía Ejecutiva del CEMyBS deberá:

- Elaborar y remitir turno junto con el oficio de solicitud de la Institución Canalizadora y formato de "Notificación Inicial" al Área de Psicología del CEMyBS.

El o la Responsable del Área de Psicología del CEMyBS deberá:

- Entregar el turno al personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, instruyendo la atención que se deberá dar a la solicitud de asesoría psicológica y del proceso de reeducación.
- Firmar oficio informativo e instruir al personal del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, y enviarlo a la Institución Canalizadora.

El o la Responsable del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género deberá:

- Instruir al personal operativo registrar el turno en el Libro de Registro de Turnos e integrarlo junto con el oficio de solicitud de atención y el formato "Notificación Inicial" en la carpeta de pendientes del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
- Instruir al personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, elaborar oficio dirigido a la Institución Canalizadora, informando las circunstancias por las cuales no se puede brindar la atención.
- Dar visto bueno al oficio de contestación a la Institución Canalizadora e instruir su envío para firma de él o la Responsable del Área de Psicología del CEMyBS.
- Dar visto bueno al informe final e instruir que se recaben las firmas correspondientes.
- Firmar el informe final e instruir al personal operativo que elabore el oficio de alta del usuario(a).

El Psicólogo(a) del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género deberá:

- Informar al usuario(a) que el servicio es gratuito, así como las características del mismo.
- Evaluar la situación psicológica del usuario(a) mediante la Preconsulta y llenar los formatos correspondientes, así como recabar la firma en cada uno de ellos.
- Determinar el tipo de atención que brindará al usuario(a) dentro del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
- Informar al o la Responsable del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género y al usuario (a) cuando no sea candidato(a) a recibir el proceso reeducativo y sugerirle el tipo de atención, así como las instituciones que pueden brindarle el servicio.
- Informar al usuario(a) de la atención psicológica, jurídica y de trabajo social a recibir en el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
- Entregar al personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género los formatos "Preconsulta", "Carta Compromiso y Aceptación del Usuario(a)" y "Seguimiento de Sesiones Individuales" firmados.
- Requisitar el formato "Historia Clínica", llevar a cabo el proceso de reeducación y llenar los formatos "Seguimiento de Sesiones Individuales" para sesión individual y "Registro de Asistencias a Asesorías Grupales" en asesoría grupal, e integrarlos al expediente del usuario(a).
- Entregar al usuario(a) el formato "Responsiva" en la última sesión para recabar su firma e informarle que ha concluido el proceso de reeducación, así como reiterarle que el servicio está disponible si desea continuar con la atención.
- Integrar al expediente del usuario(a) el formato "Responsiva" debidamente firmado y resguardarlo en el archivo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
- Elaborar el reporte final del usuario(a) en el que se menciona su alta del proceso de reeducación y remitirlo al personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

El Área de Trabajo Social del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género deberá:

- Distribuir el oficio informativo original a la Institución Canalizadora, así como la copia a la Vocalía Ejecutiva.
- Obtener acuse de recibo y entregarlo al personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
- Esperar la fecha y hora indicadas para atender al usuario(a).

El personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género deberá:

- Informar al o la Responsable del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, sobre la solicitud recibida.
- Anotar turno en el Libro de Registro de Turnos e integrarlo junto al oficio de solicitud y el formato "Notificación Inicial" a la carpeta de pendientes.

- Elaborar oficio dirigido a la Institución Canalizadora informando el motivo por el cual no se ha iniciado el proceso de reeducación del usuario(a) en el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, y entregarlo para firma del o la Responsable del Área de Psicología del CEMyBS.
- Entregar el oficio de notificación a la Institución Canalizadora firmado y copia de conocimiento al Área de Trabajo Social del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, así como solicitar el apoyo para su envío.
- Archivar el acuse del oficio junto con anexos en la carpeta de no presentados y resguardar en el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
- Generar expediente del usuario(a) e integrarle los formatos "Preconsulta", "Carta Compromiso y Aceptación del Usuario(a)" y "Seguimiento de Sesiones Individuales" firmados.
- Elaborar oficio informando a la Institución Canalizadora que se ha dado inicio al proceso de reeducación del usuario(a), así como su duración, y remitirlo para firma del o la Responsable del Área de Psicología del CEMyBS.
- Concentrar los reportes finales de las áreas, realizar informe final y turnarlo al o la Responsable del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
- Recabar las firmas en el informe final del Psicólogo(a), Abogado(a) y Trabajador(a) Social y entregar al o la Responsable del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
- Elaborar oficio informando el alta del usuario(a), anexar el informe final, y remitirlo para firma del o la Responsable del Área de Psicología del CEMyBS.

El personal de Recepción del CEMyBS deberá:

- Recibir el oficio de solicitud de la Institución Canalizadora y proporcionar el formato de "Notificación Inicial" al usuario(a) para su llenado y firma.
- Informar al usuario(a) que deberá presentarse dentro del plazo indicado al Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género para iniciar su proceso de reeducación.
- Conjuntar el oficio de solicitud de la Institución Canalizadora con el formato de "Notificación Inicial" y entregarlos a Vocalía Ejecutiva del CEMyBS.

DEFINICIONES

Asistencia Psicológica	Servicio enfocado a brindar apoyo a las personas que ejercen violencia de género, mediante la aplicación y evaluación de pruebas, que permitan diagnosticar la problemática para ofrecer soluciones a los factores que inducen a la violencia.
Apertura de expediente	Actividad en la cual se procede al llenado de los formatos "Preconsulta", "Carta Compromiso y Aceptación del Usuario(a)" y "Lista de Asistencia" con base a los datos obtenidos en la primera entrevista, los cuales se integran en un folder y se les asigna un número de folio.
Asesoría Grupal	Es la intervención colectiva que se da entre el Psicólogo(a) con más de tres usuarios(a), con el fin de plantear problemas de interés común, a fin de generar la reflexión, toma de conciencia y autocrítica para poder generar cambios en el establecimiento de relaciones libres del uso de la violencia.
Carpeta de pendientes	Es un legajo en el cual se almacenan los turnos de los usuarios(as) que no se presentan en el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género para el inicio de su proceso de reeducación.
CEMyBS	Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social.
Centro de Atención	Se refiere al Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, el cual está conformado por profesionales del ramo psicológico, jurídico y de trabajo social que prestan un servicio multidisciplinario durante el proceso de reeducación.
Género	Son los valores, atributos, roles y representaciones que la sociedad asigna a mujeres y a hombres en función de su sexo.
Informe Final	Documento que integra los reportes de cada Área del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, así como las evaluaciones, resumen de actividades y logros alcanzados por el usuario(a) relacionados con su proceso de reeducación.
Instancia	Entiéndase como los lugares que ofrecen servicios de apoyo y asesoría tanto del sector público como de organismos de la sociedad civil para brindar capacitación, asesoría, servicios médicos, entre otras cuestiones, en este caso, el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género funge como el enlace del usuario(a) y la instancia a la que será canalizado(a). Ejemplo: Asociaciones de Alcohólicos Anónimos, Asociaciones contra las adicciones, etc.

Institución Canalizadora	Se refiere a cualquier autoridad, que mediante oficio, solicite el proceso de reeducación al CEMyBS.
Preconsulta	Es la entrevista inicial en la cual se recaban los datos generales del usuario(a) y se exploran las causas que motivan su atención.
Reeducación	Es el proceso de intervención por el cual se trata de cambiar la conducta del usuario(a), para que de manera intencionada y consiente se puedan generar nuevos parámetros sociales libres de violencia.
Reporte final	Es el resumen que emiten las Áreas de Psicología, Jurídico y de Trabajo Social, que aborda el desarrollo de las actividades y evaluaciones, así como los logros alcanzados por el usuario(a) durante el proceso de reeducación.
Terapia Individual	Es el encuentro del usuario(a) con el Psicólogo(a) en un clima de confianza y seguridad que permita la expresión de sus conflictos y emociones, abordando un tema en específico; con el fin de desarrollar habilidades sociales, emocionales y cognitivas para su inserción en la vida cotidiana.
Usuario(a)	Persona que acude de manera voluntaria o canalizada y recibe los servicios que brinda el Centro de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género.
Violencia de Género	Todo acto de violencia basado en el género que tiene como resultado posible o real un daño físico, sexual o psicológico, incluidas las amenazas, la coerción o la privación arbitraria de la libertad ya sea que ocurra en la vida pública o en la vida privada.

INSUMOS

- Oficio de canalización emitido por la Institución Canalizadora.
- Solicitud de atención de manera voluntaria.

RESULTADOS

- Usuarios(as) atendidos(as) psicológicamente en la modalidad terapia individual y asesoría grupal.
- Reporte final de la asistencia psicológica brindada.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Atención y Orientación Jurídica a Usuarios y Usuarias de los Centros de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género
- Atención de Trabajo Social a Usuarios y Usuarias de los Centros de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género.

POLÍTICAS

- El personal del Centro de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género, brindará atención a las personas que acudan de manera voluntaria o mediante oficio de canalización.
- Cuando el usuario(a) se presente voluntariamente al Centro de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género, la recepcionista omitirá el llenado del formato "Notificación Inicial".
- Cuando el usuario(a) sea menor de edad el padre, madre o tutor, así como el menor, deberán firmar el formato "Carta Compromiso y Aceptación del Usuario (a) Menor de Edad".
- Al mantener el primer contacto, el Psicólogo(a) del Centro de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género, cuidará el lenguaje a utilizar y mantendrá el tono de voz que brinde y haga sentir al usuario(a) confianza para expresar su situación.
- El Psicólogo(a) del Centro de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género informará al usuario(a) la duración del proceso de reeducación, que el servicio es gratuito, que deberá asistir puntualmente a sus citas, proporcionar información fidedigna y cumplir con el número de asesorías individuales y grupales que se le designen con base en sus necesidades.
- Si el usuario(a) es canalizado a otra Institución para su atención, el Psicólogo(a) solicitará el apoyo del Área de Trabajo Social para el seguimiento correspondiente.
- El o la Responsable del Centro de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género instruirá al personal operativo, genere oficio dirigido a la Institución Canalizadora, cuando el usuario(a) canalizado(a) haya acumulado tres inasistencias consecutivas no justificadas; informándole tal situación.
- El personal operativo procederá a localizar por única vez al usuario(a) que acude al Centro de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género de manera voluntaria, vía telefónica, cuando haya acumulado tres inasistencias consecutivas no justificadas, de persistir su inasistencia, se procederá a llenar el "Formato para Archivo de Expediente por Inasistencias" y con este formato se realizará el cierre del expediente.

- La duración del proceso de reeducación, constará de 20 sesiones individuales y 10 grupales; la modificación para incrementar o disminuir el número de sesiones se realizará con base a las circunstancias personales del usuario(a), previa valoración y acuerdo de las áreas involucradas.
- Si el usuario(a) determina no asistir al proceso de reeducación o bien, no concluirlo, será canalizado al Área Jurídica del Centro de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género para que firme el formato de "Responsiva", a través del cual, deslinda de toda responsabilidad penal, civil o administrativa al Centro de Atención de las consecuencias de este hecho.
- El Área de Recepción del CEMyBS entregará a los usuarios(as) canalizados(as) al Centro de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género, el formato "Notificación Inicial", en el cual, se especifica que deben presentarse para iniciar su proceso de reeducación en un término máximo de cinco días hábiles, en caso contrario, el o la Responsable del Centro de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género notificará el incumplimiento mediante oficio a la Institución Canalizadora.

DESARROLLO: ASISTENCIA PSICOLÓGICA A USUARIOS Y USUARIAS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO.

No.	Unidad Administrativa y/o Puesto	Actividad
1	Usuario(a)	Acude al Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social y entrega el oficio de solicitud de atención de la Institución Canalizadora en original y copia para acuse al personal de recepción.
2	Área de Recepción	Recibe oficio de solicitud de atención de la Institución Canalizadora, acusa de recibo en copia del oficio, devuelve y proporciona al usuario(a) el formato "Notificación Inicial" para su llenado y firma.
3	Usuario(a)	Recibe acuse y formato "Notificación Inicial" lo llena, firma y devuelve al Área de Recepción.
4	Área de Recepción	Recibe el formato "Notificación Inicial" debidamente llenado y firmado, e informa al usuario(a) que debe presentarse dentro del plazo que se le indica, en el Centro de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género para iniciar su proceso de reeducación.
5	Usuario(a)	Recibe información, se retira, archiva acuse, espera fecha indicada y asiste al Centro de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género. Se conecta con la operación no. 25.
6	Área de Recepción	Anexa el oficio de solicitud de atención de la Institución Canalizadora al formato "Notificación Inicial" y los entrega a la Vocalía Ejecutiva del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social.
7	Vocalía Ejecutiva	Recibe oficio de solicitud de atención de la Institución Canalizadora junto con el formato "Notificación Inicial", registra oficio de solicitud de atención en el sistema de registro y elabora turno en original y copia para acuse. Remite turno en original y copia para acuse junto con oficio de solicitud de atención de la Institución canalizadora y formato de "Notificación Inicial" al Área de Psicología del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social. Archiva copia del turno, previo acuse de recibo.
8	Área de Psicología / Responsable	Recibe turno original y oficio de solicitud de atención de la Institución Canalizadora, así como formato de "Notificación Inicial", se entera, registra turno, lo analiza y lo entrega al personal operativo del Centro de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género, instruyendo de manera verbal sobre la atención que deberá dar a la solicitud de asesoría psicológica y el proceso de reeducación.
9	Centro de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Recibe turno original junto con el oficio de solicitud de atención y el formato de "Notificación Inicial", así como instrucción. Informa de manera verbal al o la Responsable del Centro de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género, sobre la solicitud recibida
10	Centro de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género / Responsable	Se entera e instruye de manera verbal al personal operativo registrar el turno en el Libro de Registro de Turnos, e integrarlo junto con oficio de solicitud de atención y el formato de "Notificación Inicial" en la carpeta de pendientes del Centro de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género.

11	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Recibe instrucción verbal, anota turno en Libro de Registro de Turnos y lo integra junto con el oficio de solicitud de atención y el formato de "Notificación Inicial" a la carpeta de pendientes. Espera dentro del periodo establecido en la "Notificación Inicial" que asista el usuario(a) al Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género. Verifica en el Turno la fecha límite de asistencia y determina: ¿Acudió el usuario(a)?
12	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	No acudió el usuario(a): Elabora oficio dirigido a la Institución Canalizadora e informa que el usuario(a) sólo realizó la entrega del oficio de canalización y no se ha presentado para iniciar su proceso de reeducación. Turna oficio al o la Responsable del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género para su visto bueno.
13	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Responsable	Recibe oficio, revisa y determina: ¿Requiere correcciones?
14	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Responsable	Si requiere correcciones: Realiza observaciones al oficio y devuelve al personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, instruyendo realizar adecuaciones.
15	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Recibe oficio con observaciones, se entera y procede a realizar las correcciones señaladas. Envía oficio corregido al o la Responsable del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género. Se conecta con la operación no. 13.
16	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Responsable	No requiere correcciones: Da visto bueno al oficio y lo entrega al personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, instruyendo de manera verbal su envío para firma del o la Responsable del Área de Psicología del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social.
17	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Recibe oficio informativo e instrucción verbal, y remite oficio para firma del o la Responsable del Área de Psicología del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social.
18	Área de Psicología / Responsable	Firma oficio y devuelve al personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, instruyendo de manera verbal su envío a la Institución Canalizadora.
19	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Recibe oficio firmado, se entera y procede a obtener dos copias, la primera como acuse de recibo y la segunda para la Vocalía Ejecutiva, como copia de conocimiento. Entrega al Área de Trabajo Social del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, solicitando de manera verbal apoyo para su envío.
20	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Trabajador(a) Social	Recibe solicitud verbal de apoyo, oficio informativo con copias para acuse y de conocimiento; y distribuye: original a la Institución Canalizadora; primera copia a la Vocalía Ejecutiva y segunda copia como acuse de recibo; obtiene acuse de recibo y entrega al personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
21	Institución Canalizadora	Recibe oficio original, se entera y archiva.
22	Vocalía Ejecutiva	Recibe copia de conocimiento, se entera y archiva.
23	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Obtiene acuse de recibo del oficio entregado, lo fotocopia y extrae de la carpeta de pendientes el turno recibido de la Vocalía Ejecutiva, junto con oficio de solicitud de la Institución Canalizadora y formato de "Notificación Inicial", archiva original de acuse y anexos en la carpeta de no presentados y resguarda en el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género. Remite la copia del acuse de recibo al Área de Psicología del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social.
24	Área de Psicología / Responsable	Recibe copia del acuse y archiva para su control.

25	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Acudió el usuario(a): Recibe al usuario(a) y lo canaliza con el Psicólogo(a) del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género para realizar una preconsulta.
26	Usuario(a)	Se entera y pasa con el Psicólogo(a) del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
27	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Psicólogo(a)	Recibe al usuario(a), se presenta e inicia una conversación, genera un ambiente de empatía y confianza e informa que el servicio es gratuito, así como las características del mismo. Elabora una serie de preguntas a efecto de evaluar la situación psicológica del usuario(a), procede a llenar el formato "Preconsulta" y le proporciona al usuario(a), junto con el formato "Carta Compromiso y Aceptación del Usuario(a)" y "Seguimiento de Sesiones Individuales", para recabar su firma en cada uno de ellos.
28	Usuario(a)	Brinda la información requerida por el Psicólogo(a) del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, firma los formatos de "Preconsulta", "Carta Compromiso y Aceptación del Usuario(a)" y de "Seguimiento de Sesiones Individuales", y los entrega al Psicólogo(a).
29	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Psicólogo(a)	Recibe formatos debidamente firmados por el usuario(a), los revisa y determina: ¿El usuario(a) es candidato(a) para recibir la atención de reeducación?
30	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Psicólogo(a)	No es candidato(a) para recibir la atención de reeducación: Informa al usuario(a) que no es candidato(a) a recibir el proceso de reeducación y le sugiere el tipo de atención que corresponda a la naturaleza de su necesidad, así como las Instituciones que pueden brindarle el servicio, y le indica que debe regresar con la Institución Canalizadora.
31	Usuario(a)	Se entera, se retira del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género y acude a la Institución Canalizadora. Se conecta con procedimientos inherentes a las Instituciones Canalizadoras.
32	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Psicólogo(a)	Informa al o la Responsable del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, que el usuario(a) no es candidato(a) a recibir el proceso de reeducación.
33	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Responsable	Se entera e instruye al personal operativo elaborar oficio dirigido a la Institución Canalizadora, en el que se informe las circunstancias por las cuales no se puede brindar la atención.
34	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Elabora oficio dirigido a la Institución Canalizadora, informando las circunstancias por las cuales no se puede brindar la atención al usuario(a). Turna oficio al o la Responsable del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, para su visto bueno.
35	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Responsable	Recibe oficio, revisa y determina: ¿Requiere correcciones?
36	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Responsable	Si requiere correcciones: Realiza observaciones al oficio y devuelve al personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, instruyendo realizar adecuaciones.
37	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Recibe oficio con observaciones, se entera y procede a realizar las correcciones señaladas. Envía oficio corregido al o la Responsable del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género. Se conecta con la operación no. 35.
38	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Responsable	No requiere correcciones: Da visto bueno al oficio y lo entrega al personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, instruyendo de manera verbal su envío para firma del o la Responsable del Área de Psicología del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social.

39	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Recibe oficio e instrucción verbal, y remite oficio para firma del o la Responsable del Área de Psicología del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social.
40	Área de Psicología / Responsable	Firma oficio y devuelve al personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, instruyendo de manera verbal su envío a la Institución Canalizadora.
41	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Recibe oficio firmado, se entera y procede a sacar dos copias, la primera como acuse de recibo y la segunda para la Vocalía Ejecutiva, como copia de conocimiento. Entrega al Área de Trabajo Social del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, solicitando de manera verbal el apoyo para su envío.
42	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Trabajo Social	Recibe solicitud verbal de apoyo, oficio informativo con copias para acuse y de conocimiento; y distribuye: original, a la Institución Canalizadora; primera copia, a la Vocalía Ejecutiva y segunda copia como acuse de recibo; obtiene acuse de recibo y entrega al personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
43	Institución Canalizadora	Recibe oficio original, se entera y archiva.
44	Vocalía Ejecutiva	Recibe copia de conocimiento, se entera y archiva.
45	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Obtiene acuse de recibo del oficio entregado, lo fotocopia y extrae de la carpeta de pendientes el turno recibido de la Vocalía Ejecutiva, junto con oficio de solicitud de la Institución Canalizadora, formato de "Notificación Inicial", "Preconsulta", genera expediente del usuario(a), integra formatos y resguarda expediente en el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género. Remite la copia del acuse de recibo al Área de Psicología del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social.
46	Área de Psicología / Responsable	Recibe copia del acuse y archiva para su control.
47	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Psicólogo(a)	<p>Si es candidato(a) para recibir la atención de reeducación:</p> <p>Informa al usuario(a) que sí es candidato(a) a recibir el proceso de reeducación, así como el tipo de atención que se le brindará dentro del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, finaliza preconsulta y de acuerdo a las características del usuario(a), determina el orden en que pasará a cada Área; asignándole fecha y hora para su atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área de Psicología. • Área Jurídica. • Área de Trabajo Social. <p>Entrega al personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género los formatos "Preconsulta", "Carta Compromiso y Aceptación del Usuario(a)" y "Seguimiento de Sesiones Individuales" firmados.</p>
48	Usuario(a)	<p>Se entera del tipo de atención que recibirá, así como la fecha y hora para su atención; se retira y espera fecha establecida para acudir a su cita.</p> <p>Se conecta con la operación número 67, y con los procedimientos, "Atención y Orientación Jurídica a Usuarios y Usuarías de los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género" y "Atención de Trabajo Social a Usuarios y Usuarías de los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género", respectivamente.</p>
49	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Recibe los formatos "Preconsulta", "Carta Compromiso y Aceptación del Usuario(a)" y "Seguimiento de Sesiones Individuales" firmados. Extrae de la carpeta de pendientes el turno recibido de la Vocalía Ejecutiva, junto con oficio de solicitud de atención de la Institución Canalizadora y formato de "Notificación Inicial", genera expediente del usuario(a) y resguarda en el archivo. Informa al o la Responsable del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, el ingreso del usuario(a).

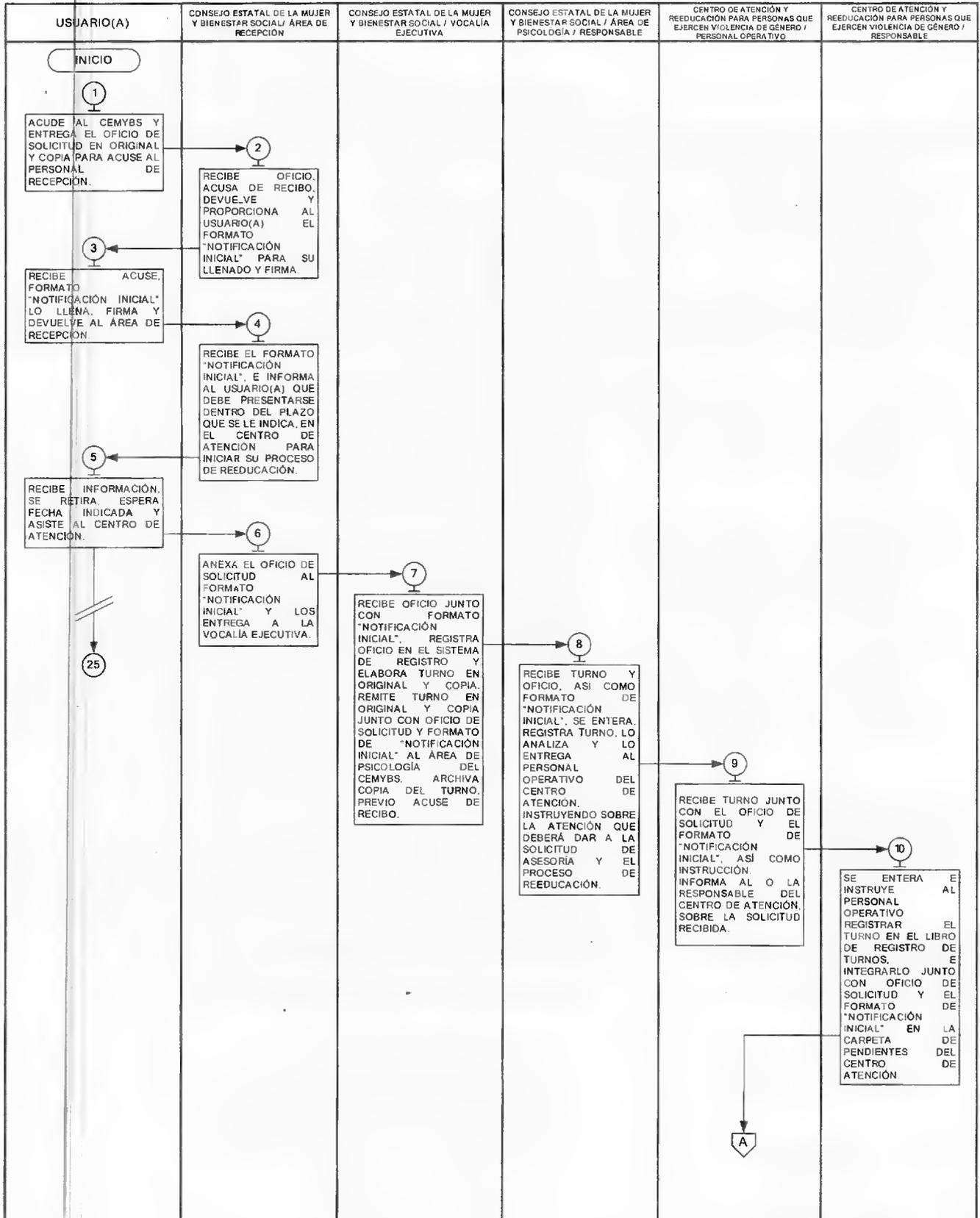
50	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Responsable	Se entera del ingreso del usuario(a) e informa de manera verbal a las áreas de psicología, jurídica y trabajo social de la fecha y hora en que les corresponde brindar atención al usuario(a), indicándoles que el expediente del usuario(a) se encuentra en el archivo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género para su consulta; asimismo, instruye al personal operativo, elabore oficio informando a la Institución Canalizadora la situación del usuario(a).
51	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Psicólogo(a)	Se entera y espera la fecha y hora indicadas para atender al usuario(a). Se conecta con la operación no. 68.
52	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Abogado(a)	Se entera y espera la fecha y hora indicadas para atender al usuario(a). Se conecta con el procedimiento "Atención y Orientación Jurídica a Usuarios y Usuarias de los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género", operación número dos.
53	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Trabajador(a) Social	Se entera y espera la fecha y hora indicadas para atender al usuario(a). Se conecta con el procedimiento "Atención de Trabajo Social a Usuarios y Usuarias de los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género", operación número dos.
54	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Se entera y elabora oficio dirigido a la Institución Canalizadora, informándole que se ha dado inicio al proceso de reeducación del usuario(a), así como su duración estimada, y turna oficio al o la Responsable del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
55	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Responsable	Recibe oficio, revisa y determina: ¿Requiere correcciones?
56	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Responsable	Si requiere correcciones: Realiza observaciones al oficio y devuelve al personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, instruyendo realizar adecuaciones.
57	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Recibe oficio con observaciones, se entera y procede a realizar las correcciones señaladas. Envía oficio corregido al o la Responsable del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género. Se conecta con la operación no. 55.
58	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Responsable	No requiere correcciones: Da visto bueno al oficio y lo entrega al personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, instruyendo de manera verbal su envío para firma del o la Responsable del Área de Psicología del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social.
59	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Recibe oficio informativo e instrucción verbal, y remite oficio para firma del o la Responsable del Área de Psicología del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social.
60	Área de Psicología / Responsable	Firma oficio y devuelve al personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, instruyendo de manera verbal su envío a la Institución Canalizadora.
61	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Recibe oficio firmado, se entera y obtiene dos copias, la primera como acuse de recibo y la segunda para la Vocalía Ejecutiva, como copia de conocimiento. Entrega al Área de Trabajo Social del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, solicitando de manera verbal el apoyo para su envío.
62	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de	Recibe solicitud verbal de apoyo, oficio informativo con copias para acuse y de conocimiento; y distribuye: original, a la Institución Canalizadora; primera copia, a la Vocalía Ejecutiva y segunda copia

	Género / Trabajo Social	como acuse de recibo; obtiene acuse de recibo y entrega al personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
63	Institución Canalizadora	Recibe oficio original, se entera y archiva.
64	Vocalía Ejecutiva	Recibe copia de conocimiento, se entera y archiva.
65	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Obtiene acuse de recibo del oficio entregado, lo fotocopia e integra al expediente del usuario(a) el acuse original y resguarda expediente en el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género. Remite la copia del acuse de recibo al Área de Psicología del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social.
66	Área de Psicología / Responsable	Recibe copia del acuse y archiva para su control.
67	Usuario(a)	En la fecha y hora indicadas se presenta con el Psicólogo(a) del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género a recibir la asesoría.
68	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Psicólogo(a)	Recibe al usuario(a) y le solicita se registre en el formato "Lista de Asistencia".
69	Usuario(a)	Se entera y registra su asistencia, entrega formato "Lista de Asistencia" al Psicólogo(a).
70	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Psicólogo(a)	Obtiene formato "Lista de Asistencia" y archiva, proporciona atención psicológica al usuario(a), requisita el formato "Historia Clínica", inicia el proceso de reeducación y procede al llenado del formato "Seguimiento de Sesiones Individuales", en el que registra lo acontecido en cada sesión individual y, en las sesiones grupales, lo registra en el formato "Registro de Asistencias a Asesorías Grupales". Integra formatos al expediente del usuario(a).
71	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Psicólogo(a)	En la última sesión del proceso de reeducación entrega al usuario(a) el formato "Responsiva" para recabar su firma y le informa de manera verbal que ha concluido el proceso, así mismo, le reitera que el servicio está disponible si desea continuar con la atención.
72	Usuario(a)	Recibe formato "Responsiva", firma y devuelve al Psicólogo(a) del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, se entera que ha concluido el proceso de reeducación del Área de Psicología del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, y se retira.
73	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Psicólogo(a)	Recibe formato "Responsiva" debidamente firmado y lo integra al expediente del usuario(a) y lo resguarda en el archivo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género. Elabora el reporte final del usuario(a) en el que se menciona el alta y lo remite al personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
74	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Viene de los procedimientos "Atención y Orientación Jurídica a Usuarios y Usuarías de los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género" y "Atención de Trabajo Social a Usuarios y Usuarías de los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género" . Recibe reportes finales del usuario(a) en el que se registra el alta del Área de Psicología, Jurídica y de Trabajo Social, y realiza informe final (global), el cual turna al o la Responsable del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
75	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Responsable	Recibe informe final, da visto bueno, firma y devuelve al personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género para recabar las firmas del Psicólogo(a), Trabajador(a) Social y Abogado(a) del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
76	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Recibe informe final, recaba las firmas del Psicólogo(a), Abogado(a) y Trabajador(a) Social, y entrega al o la Responsable del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

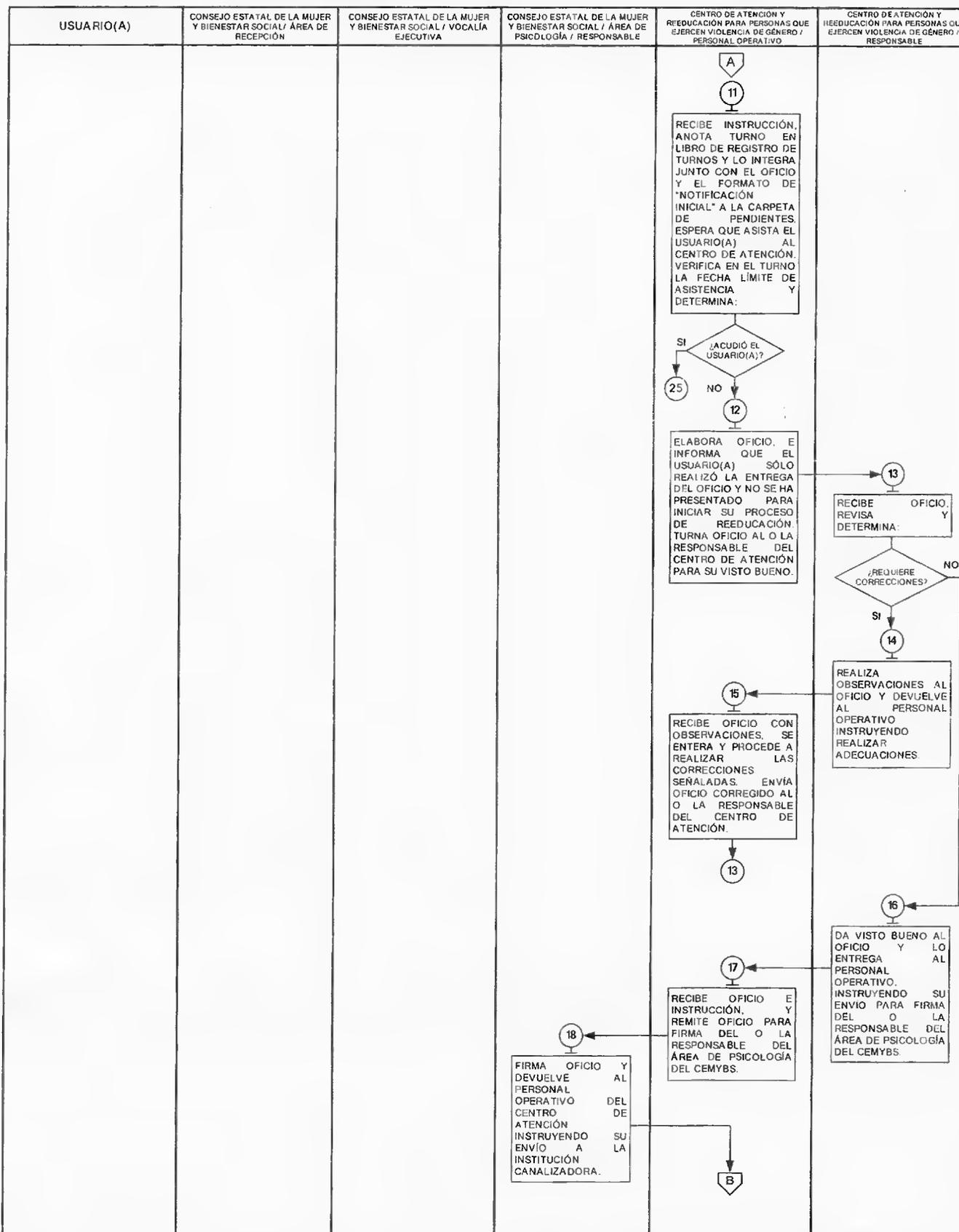
77	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Responsable	Obtiene informe final debidamente firmado e instruye al personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, elabore oficio informando a la Institución Canalizadora el alta del usuario(a). Archiva informe final en el expediente del usuario (a).
78	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Se entera, elabora oficio dirigido a la Institución Canalizadora, informando el alta del usuario(a) y turna oficio al o la Responsable del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, para su visto bueno.
79	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Responsable	Recibe oficio, revisa y determina: ¿Requiere correcciones?
80	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Responsable	Si requiere correcciones: Realiza observaciones al oficio y devuelve al personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, instruyendo realizar adecuaciones.
81	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Recibe oficio con observaciones, se entera y procede a realizar las correcciones señaladas. Envía oficio corregido al o la Responsable del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género. Se conecta con la operación no. 79.
82	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Responsable	No requiere correcciones: Da visto bueno al oficio y lo entrega al personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, instruyendo de manera verbal su envío para firma del o la Responsable del Área de Psicología del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social.
83	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Recibe oficio informativo e instrucción verbal, y remite oficio para firma del o la Responsable del Área de Psicología del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social.
84	Área de Psicología / Responsable	Firma oficio y devuelve al personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, instruyendo de manera verbal su envío a la Institución Canalizadora.
85	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Recibe oficio firmado, se entera y obtiene dos copias, la primera como acuse de recibo y la segunda para la Vocalía Ejecutiva, como copia de conocimiento. Entrega al Área de Trabajo Social del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, solicitando de manera verbal el apoyo para su envío.
86	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Trabajo Social	Recibe solicitud verbal de apoyo, oficio informativo con copias para acuse y de conocimiento; y distribuye: original, a la Institución Canalizadora; primera copia, a la Vocalía Ejecutiva y segunda copia como acuse de recibo; obtiene acuse de recibo y entrega al personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
87	Institución Canalizadora	Recibe oficio original, se entera y archiva.
88	Vocalía Ejecutiva	Recibe copia de conocimiento, se entera y archiva.
89	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Obtiene acuse de recibo del oficio entregado, lo fotocopia e integra al expediente del usuario(a) el acuse original y resguarda expediente en el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género. Remite la copia del acuse de recibo al Área de Psicología del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social.
90	Área de Psicología / Responsable	Recibe copia del acuse y archiva para su control.

DIAGRAMACIÓN

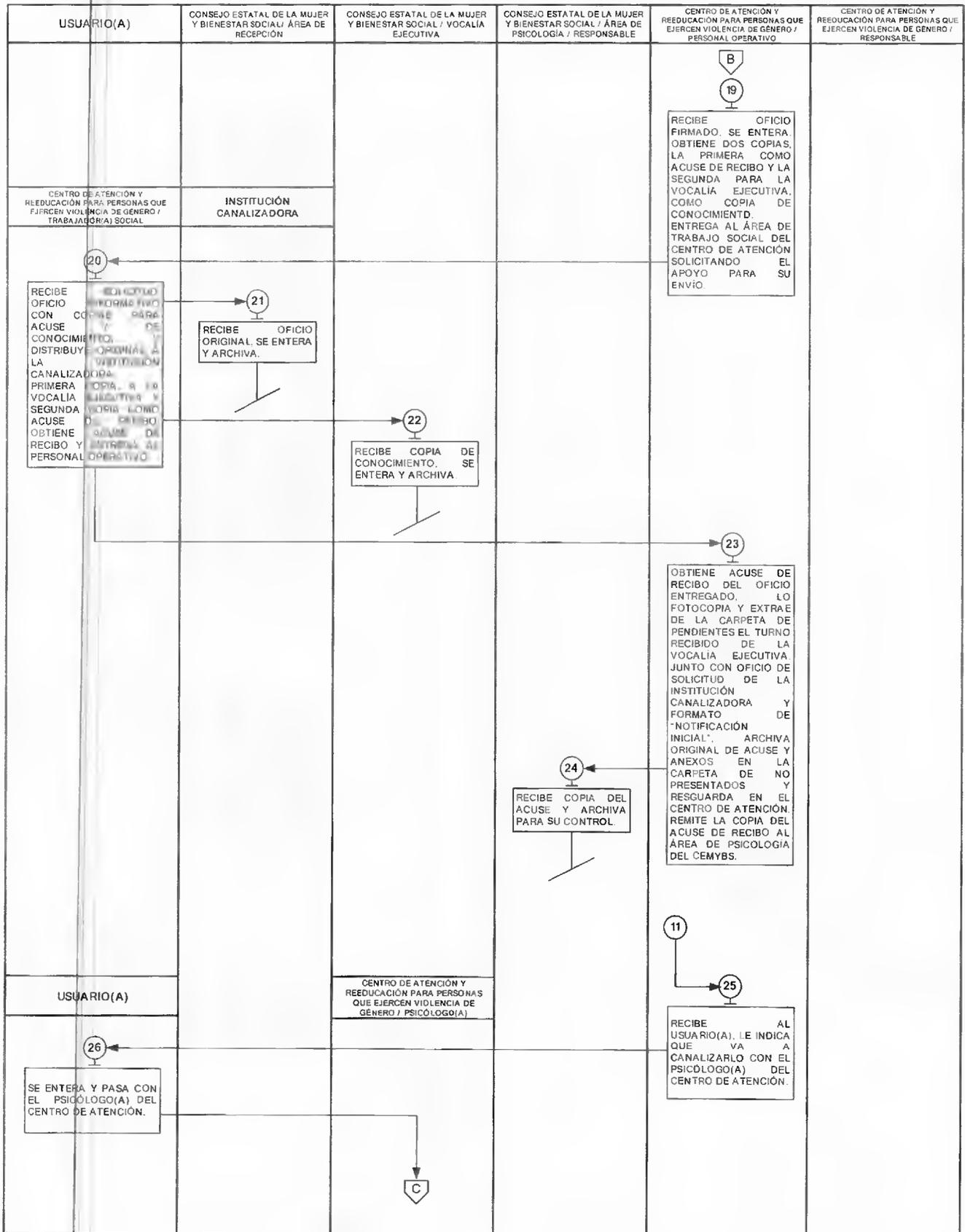
PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA PSICOLÓGICA A USUARIOS Y USUARIAS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO.



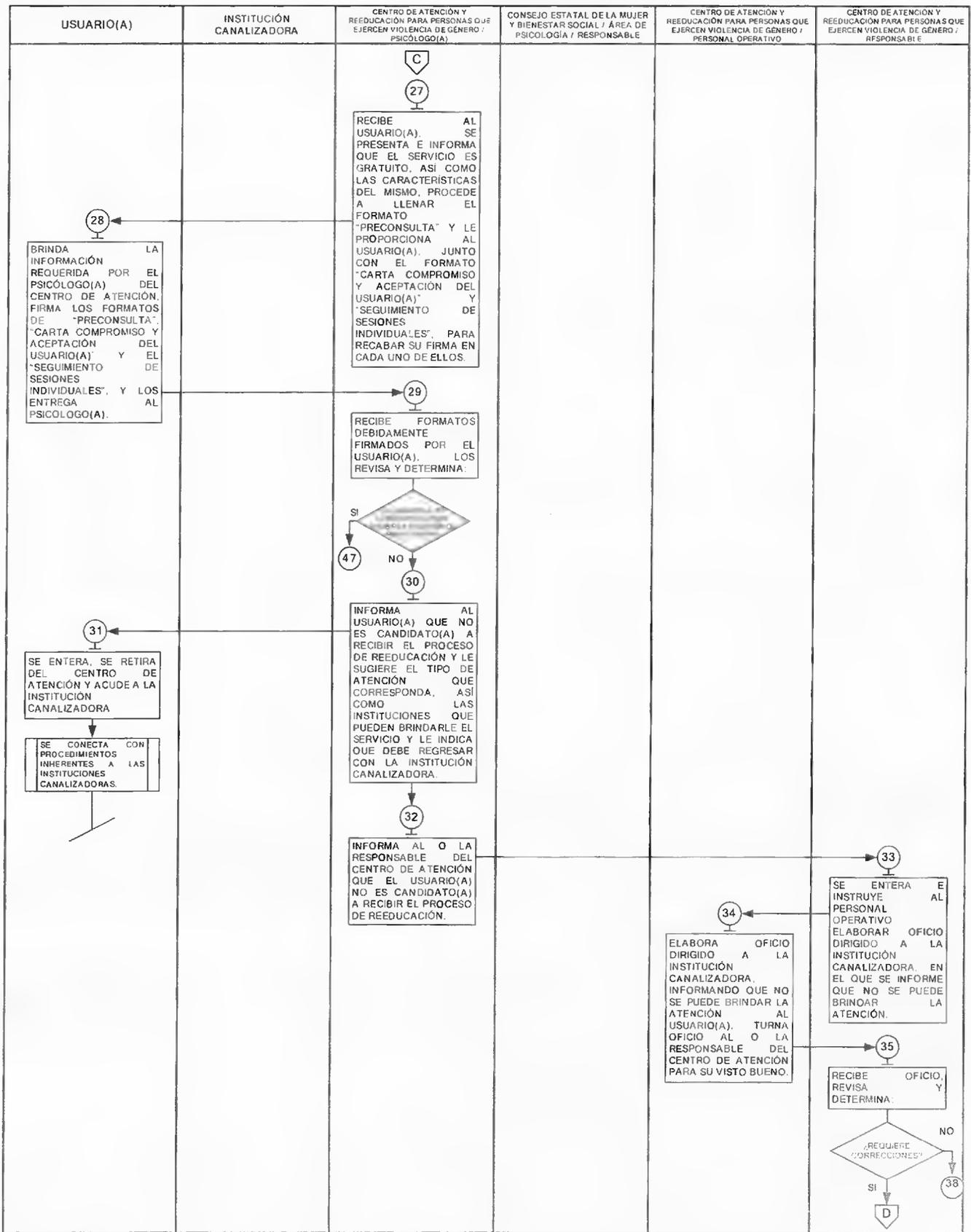
PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA PSICOLÓGICA A USUARIOS Y USUARIAS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO.



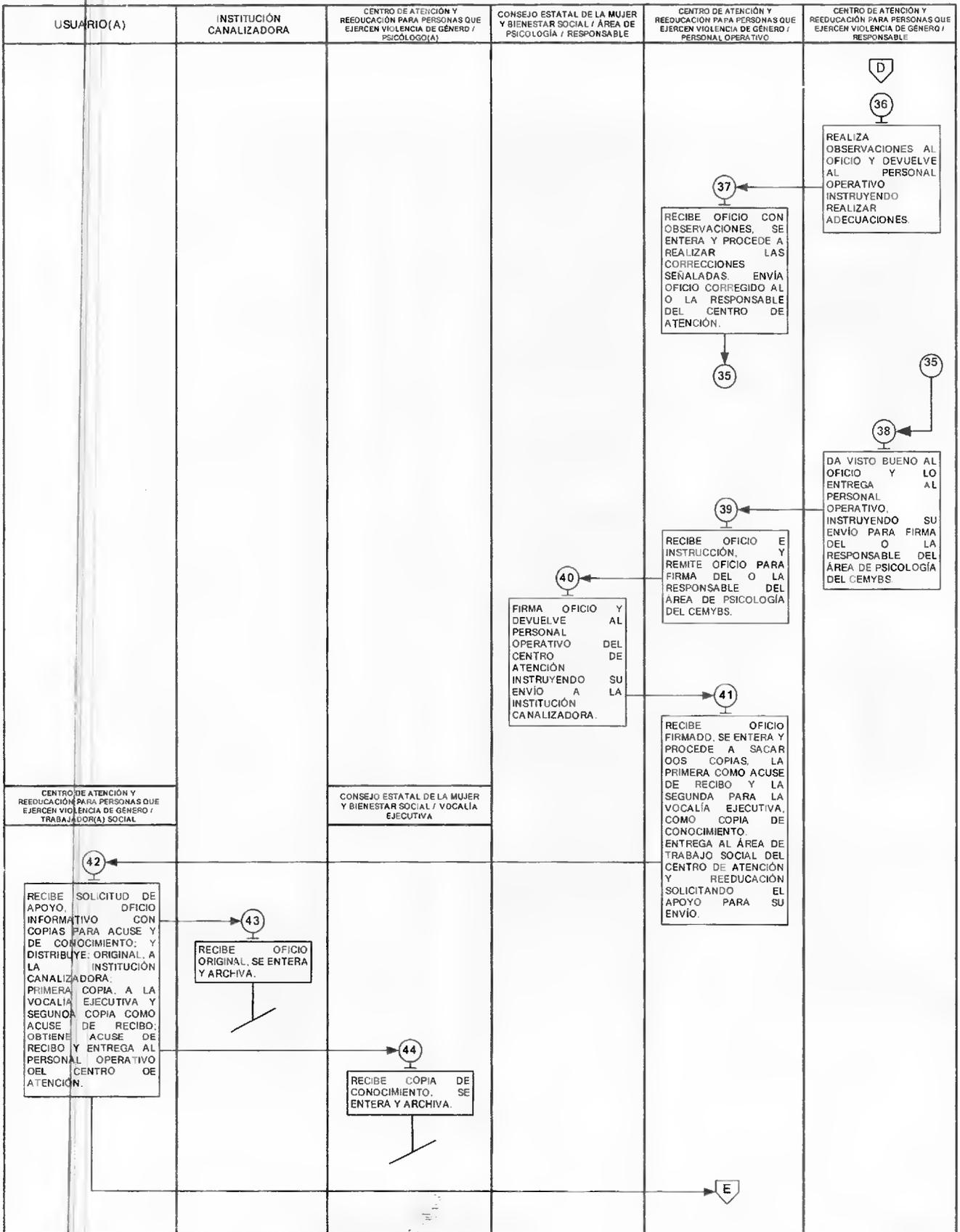
PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA PSICOLÓGICA A USUARIOS Y USUARIAS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO.



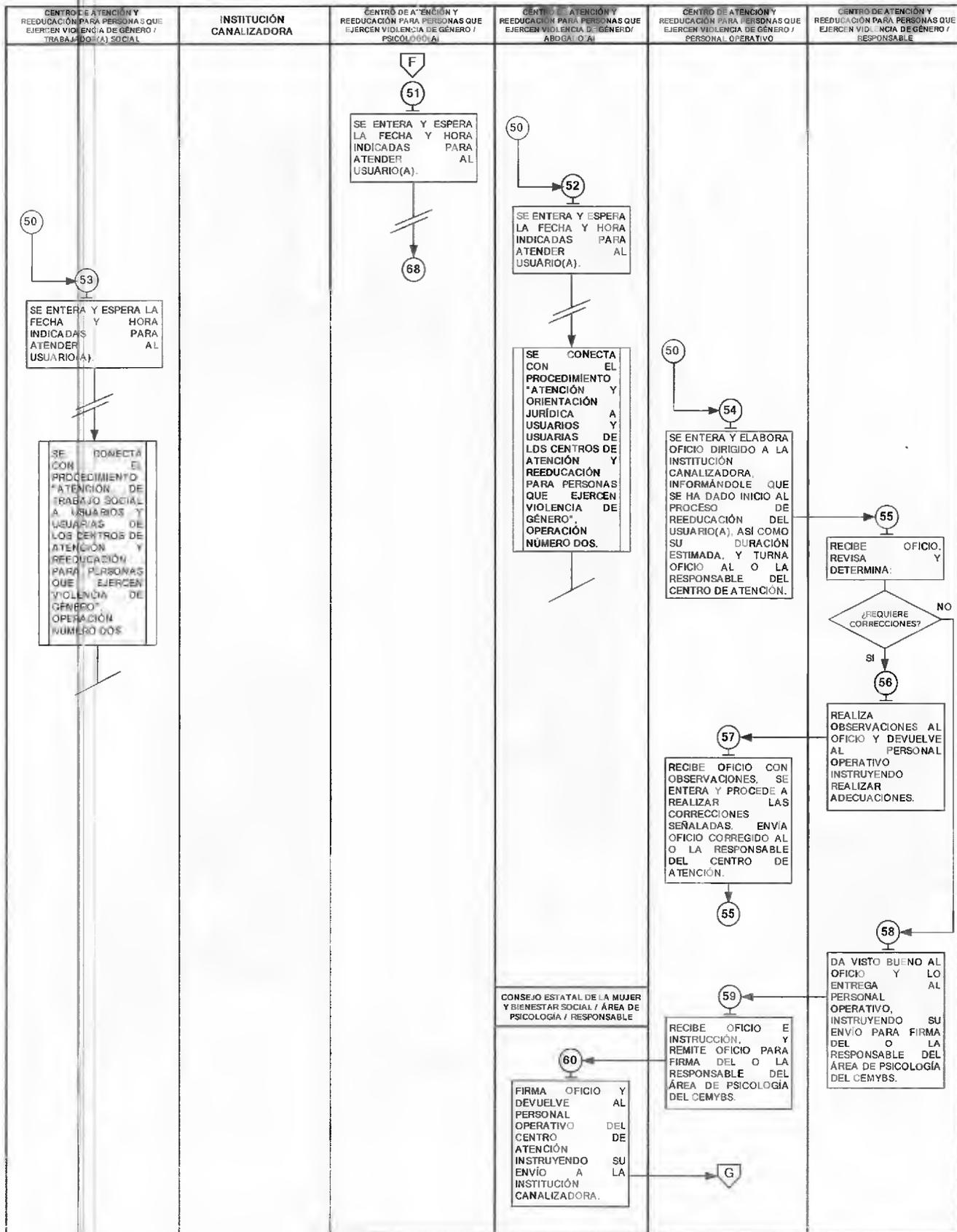
PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA PSICOLÓGICA A USUARIOS Y USUARIAS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO.



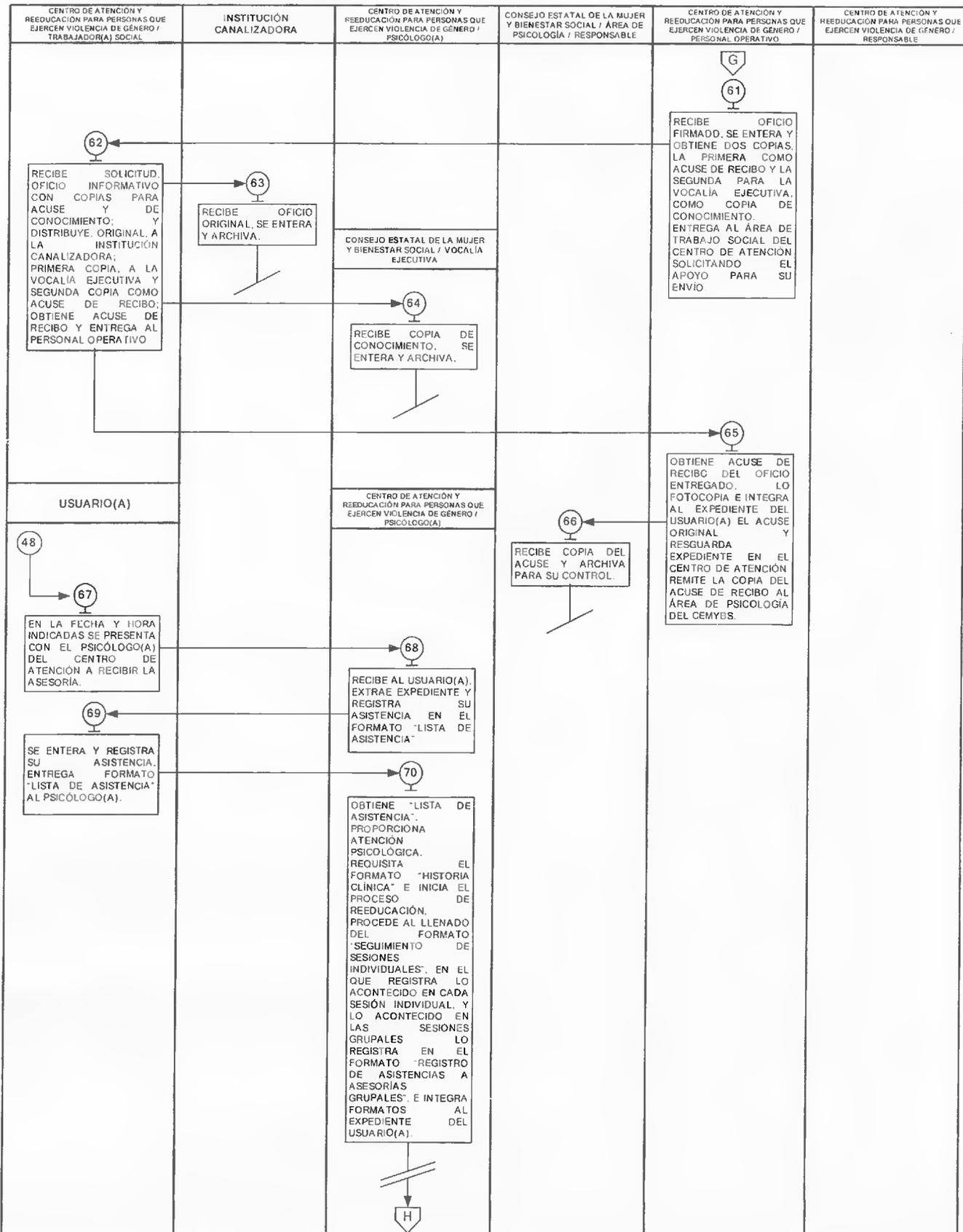
PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA PSICOLÓGICA A USUARIOS Y USUARIAS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO.



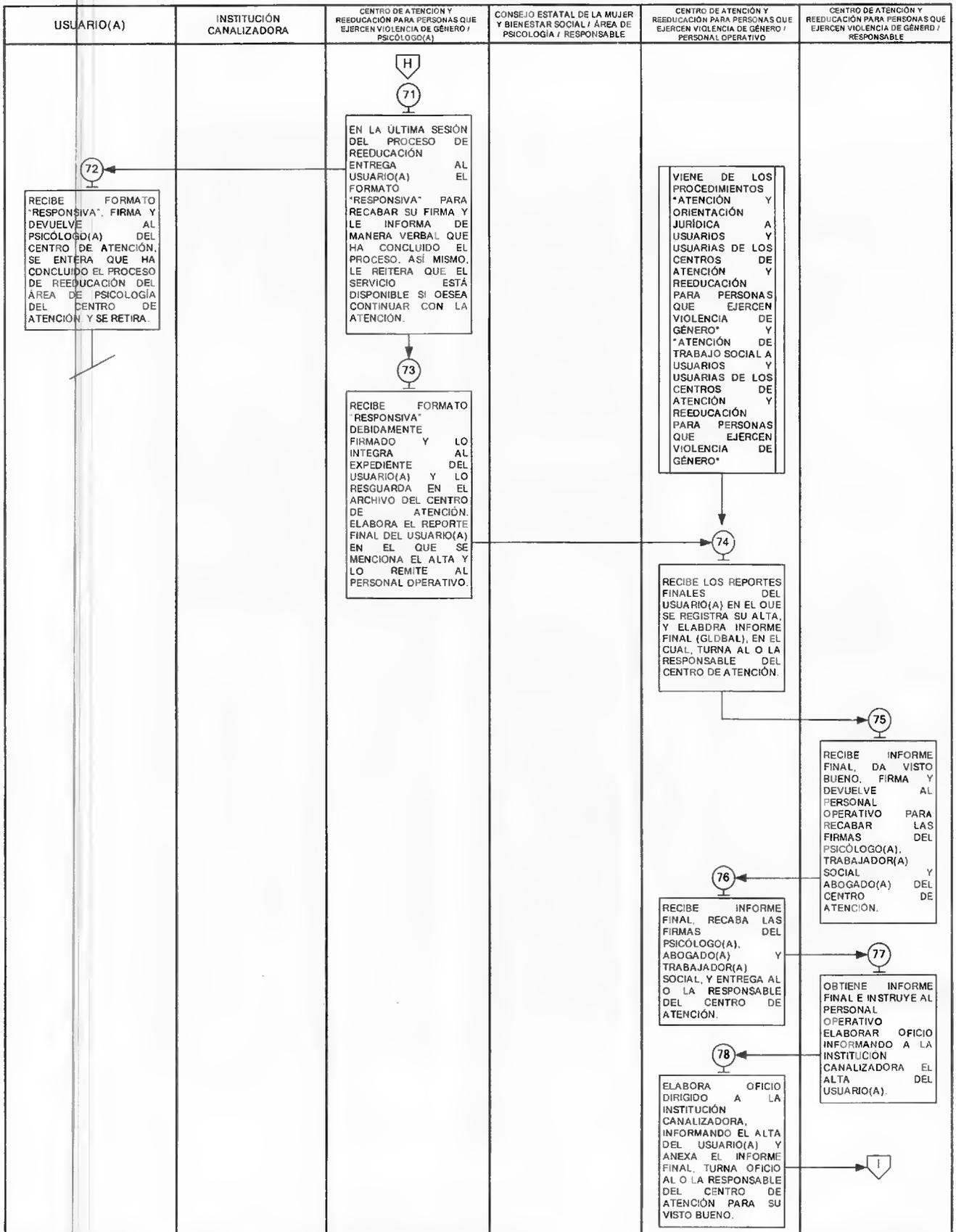
PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA PSICOLÓGICA A USUARIOS Y USUARIAS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO.



PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA PSICOLÓGICA A USUARIOS Y USUARIAS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO.



PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA PSICOLÓGICA A USUARIOS Y USUARIAS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO.



Las solicitudes de asistencia psicológica recibidas de manera voluntaria y atendidas, quedan registradas en el formato "Preconsulta" y la "Carta Compromiso y Aceptación del Usuario(a)"; que se resguardan en el expediente del usuario(a) y se archivan en el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- NOTIFICACIÓN INICIAL.
- PRECONSULTA.
- CARTA COMPROMISO Y ACEPTACIÓN DEL USUARIO(A).
- CARTA COMPROMISO Y ACEPTACIÓN DEL USUARIO(A) MENOR DE EDAD.
- LISTA DE ASISTENCIA.
- HISTORIA CLÍNICA.
- SEGUIMIENTO DE SESIONES INDIVIDUALES.
- RESPONSIVA.
- REGISTRO DE ASISTENCIAS A ASESORÍAS GRUPALES.
- FORMATO PARA ARCHIVO DE EXPEDIENTE POR INASISTENCIAS.

NOTIFICACIÓN INICIAL.



NOTIFICACIÓN INICIAL

En la ciudad de Toluca de Lerdo México, en fecha 1 de 2 del año 3 se hace CONSTAR, que el o la C. 4, ha hecho entrega del oficio número 5, emitido por el o la C. 6 y por el cual se canaliza para su atención al Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social. Que éste(a) manifiesta bajo protesta de decir verdad que los datos generales que a continuación proporciona son ciertos:

7 Domicilio Particular

Calle: _____ Manzana: _____ Lote: _____
 N° exterior: _____ N° Int.: _____
 Colonia: _____ Municipio: _____
 8 Teléfono Casa: _____ Celular: _____ Correo electrónico: _____

Así mismo manifiesta, que en este acto se da por enterado(a) que en un término de cinco días hábiles contados a partir de esta fecha deberá presentarse en un horario de Lunes a Viernes de 9:00- 21:00 hrs., en el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, ubicado en Calle Las Flores # 109, Colonia Azteca en la ciudad de Toluca México, a efecto de continuar con los trámites necesarios correspondientes a su proceso de reeducación. Asimismo se recibe documento que contiene el domicilio, teléfono y croquis del Centro de Atención.

Yo 9, manifiesto que he leído el contenido del presente y he quedado enterado(a) de su contenido por lo que firmo de conformidad.

 10
 Nombre y Firma



GRANDE

Estimado(a) Usuario(a):

Por medio del presente se le informa que a efecto de continuar con los trámites necesarios deberá acudir en un término no mayor a 5 días a partir de la recepción del oficio en el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género ubicado en Calle Las Flores # 109, Colonia Azteca, Toluca.

Para cualquier duda o aclaración favor de comunicarse al tef. (01722) 2-12-51-72.

No omito informar a usted que de no asistir al Centro de Atención y Reeducción se informará mediante oficio tal situación a la autoridad que lo canalizó a esta dependencia.

Calle Las Flores No.109, Col
Azteca, C.P. 50180
Teléfonos: (722) 212,51 72
HORARIO: LUNES A
VIERNES 9 00-21 00 HRS
#109

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL
CONSEJO ESTATAL DE LA MUJER Y BIENESTAR SOCIAL

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: NOTIFICACION INICIAL.

Objetivo: Notificar a los usuarios(as) canalizados(as) que tienen que presentarse cinco días hábiles a partir de la fecha de entrega del oficio de canalización en el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, para comenzar con el proceso de reeducación.

Distribución y Destinatario: Se genera en original y se resguarda en el archivo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	En fecha...	Espacio para anotar con número el día en que se requisita el formato: "DD".
2	de...	Espacio para anotar con letra el mes en que acude el usuario(a).
3	del año...	Espacio para anotar con número el año en que se requisita el formato: "AAAA".
4	C.	Registrar nombre completo del usuario(a) comenzando por el nombre(s), apellido paterno y apellido materno.
5	oficio número...	Anotar el número de oficio de la dependencia canalizadora que remite al usuario(a) al Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
6	emitido por el C:	Escribir el nombre completo, empezando por nombre(s), apellido paterno y materno, de quién suscribe el oficio mediante el que se canalizó al usuario(a) al Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

7	Domicilio Particular	Anotar la dirección en donde habita el usuario(a), mencionando: calle, manzana, lote, número exterior, número interior, colonia y municipio.
8	Teléfono	Escribir el número telefónico de casa y/o celular, incluyendo clave lada en donde se pueda localizar al usuario (a), así como su correo electrónico, en caso de tenerlo.
9	Yo	Espacio para anotar el nombre completo del usuario(a) empezando por el nombre(s) y seguido del apellido materno y materno.
10	Nombre y Firma	Anotar nombre completo del usuario(a) y asentar su firma.

PRECONSULTA.



PRECONSULTA

1 FECHA: ____ / ____ / 20__

2 NOMBRE:		3 EDAD:	4 SEXO: H () M ()
5 DOMICILIO:		6 TEL. DOMICILIO: _____	
7 MUNICIPIO:		CELULAR: _____	
8 LUGAR DE NACIMIENTO:	9 FECHA DE NACIMIENTO:	10 ESTADO CIVIL:	11 PERTENECE A ALGUNA ETNIA:
12 N° DE HIJOS(AS):	13 CON QUIÉN VIVE:	14 RELIGIÓN:	
15 NOMBRES DE LOS HIJOS(AS):			
16 ESCOLARIDAD:	17 OCUPACIÓN:	18 INGRESO MENSUAL:	
19 SERVICIO MÉDICO: IME () ISSSTE () ISSEMYM () SEMENA () PEMEX () PARTICULAR () SECTOR POPULAR () NINGUNO ()	20 TIPO DE CASA: PROPIA () RENTADA () FAMILIARES () PRESTADA () OTRO _____	21 RELACIÓN FAMILIAR: MAMÁ VIVE SI () NO () RELACIÓN SI () NO () PAPÁ VIVE SI () NO () RELACIÓN SI () NO () CUÁNTOS HERMANOS _____ HERMANAS _____ QUÉ LUGAR OCUPA: _____	
22 USUARIO(A) PRESENTA ALGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD: SI () NO ()		23 VIVE EN ZONA RURAL () ZONA URBANA ()	
22 QUE TIPO DE DISCAPACIDAD: _____			

DATOS DE LAS VÍCTIMAS:

24 NOMBRE:	25 EDAD:	26 SEXO: H () M ()
27 TIPO DE RELACIÓN:	28 VIVE CON UD SI () NO ()	29 N° DE HIJOS(AS):
30 DOMICILIO:	31 TELÉFONO:	
32 ESCOLARIDAD:	33 OCUPACIÓN:	34 ESTADO CIVIL:
35 ¿EXISTEN OTRAS VÍCTIMAS (NOMBRE, EDAD, OCUPACIÓN Y RELACIÓN):		

REFERENCIA DEL HECHO:

36 ¿EXISTE CANALIZADO(A) () VOLUNTARIO(A) ()	37 QUIÉN LO CANALIZA:			
38 RELATO DE LOS HECHOS:				
39 TIPO DE VIOLENCIA: PSICOLÓGICA () FÍSICA () ECONÓMICA () SEXUAL () PATRIARCAL () TIPO DE PERSONAS ()	40 DESDE CUANDO EXISTE LA AGRESIÓN:	41 CON QUÉ FRECUENCIA OCURRE:	42 MODALIDAD DE VIOLENCIA: FAMILIAR () DOCENTE () INSTITUCIONAL () LABORAL () COMUNITARIA ()	43 DURANTE LA AGRESIÓN ESTABA BAJO LA INFLUENCIA DE: ALCOHOL () DROGA () MEDICAMENTO () OTRO _____
44 SERVICIO QUE SE OTORGA: REEDUCACIÓN SI () NO ()				
45 ¿CANALIZA A:				

45 USUARIO (A)

46 NOMBRE Y FIRMA ESPECIALISTA

47 RESPONSABLE DEL CENTRO

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL
CONSEJO ESTATAL DE LA MUJER Y BIENESTAR SOCIAL

Objetivo: Mantener un registro de los datos personales de los usuarios(as), así como el motivo por el cual acuden al Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.		
Distribución y Destinatario: Se genera en original y se resguarda en el archivo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Fecha	Anotar el día, mes y año en que acude el usuario(a), utilizando dígitos: DD/MM/AA.
2	Nombre	Registrar el nombre completo del usuario(a), comenzando por el nombre(s), apellido paterno y apellido materno.
3	Edad	Registrar los años cumplidos del usuario(a).
4	Sexo	Marcar con una "X" la opción correspondiente al usuario(a).
5	Domicilio	Anotar el domicilio actual en el que vive el usuario(a), empezando por la calle, número y colonia.
6	Tel. Domicilio/Celular	Anotar el número o los números telefónicos fijo y celular donde se puede contactar al usuario(a), incluir clave lada.
7	Municipio	Escribir el nombre del municipio en donde se encuentra ubicado el domicilio del usuario(a).
8	Lugar de Nacimiento	Registrar la entidad federativa en que nació el usuario(a).
9	Fecha de Nacimiento	Anotar con dígitos la fecha de nacimiento del usuario(a): DD/MM/AAAA.
10	Estado Civil	Escribir el estado civil actual del usuario(a).
11	Pertenece a alguna etnia	Anotar si el usuario(a) pertenece a alguna etnia y, en caso afirmativo, especificar a cual.
12	N° de hijos(as)	Señalar el número de hijos(as) del usuario(a).
13	Con quien vive	Indicar con quien vive el usuario(a) actualmente.
14	Religión	Registrar la religión que profesa el usuario(a).
15	Nombres de los hijos(as)	Anotar los nombres sin apellidos de los hijos del usuario(a), incluyendo su edad con número.
16	Escolaridad	Registrar el último grado de estudios del usuario(a).
17	Ocupación	Anotar el trabajo o actividad que actualmente realiza el usuario(a).
18	Ingreso Mensual	Escribir con número el monto al que asciende el ingreso mensual del usuario(a).
19	Servicio Médico	Marcar con una "X", el servicio médico con el que cuenta el usuario(a).
20	Tipo de Casa	Señalar con una "X" el tipo de casa que habita el usuario(a).
21	Relación Familiar	Anotar una "X" según sea el caso, si el papá y mamá aun viven y si el usuario(a) tiene relación con ellos, así como colocar el número de hermanos y hermanas, y el lugar que ocupa el usuario(a) en relación a ellos.
22	El usuario(a) presenta algún tipo de discapacidad.	Espacio para marcar con una "X" si el usuario(a) presenta alguna discapacidad, en caso afirmativo, especificar cuál.
23	Vive en zona rural/urbana	Señalar con una "X" si el usuario(a) vive en zona rural o zona urbana.
DATOS DE LAS VÍCTIMAS		
24	Nombre	Anotar el nombre completo de la víctima, comenzando por el nombre(s), apellido paterno y apellido materno.
25	Edad	Anotar con número los años cumplidos de la víctima.
26	Sexo	Marcar con una "X" la opción que corresponda a la víctima.
27	Tipo de Relación	Escribir el parentesco que hay con la persona que ejerce violencia, ejemplo: esposo(a), novio(a), vecino(a), etc.
28	Vive con Ud.	Marcar con una "X" si la víctima vive con el usuario(a).
29	N° de hijos(as)	Anotar el número de hijos(as) que la víctima tiene con el usuario(a).
30	Domicilio	Escribir el domicilio actual de la víctima, empezando por la calle, número, colonia y municipio.
31	Teléfono	Escribir el número o los números telefónicos de la víctima iniciando con la clave lada.
32	Escolaridad	Registrar el último grado de estudios de la víctima.
33	Ocupación	Anotar el trabajo o actividad que actualmente desempeña la víctima.
34	Estado Civil	Escribir el estado civil actual de la víctima.
35	Existen otras víctimas	En caso de existir otras víctimas de violencia, anotar el nombre, edad, ocupación y relación que tiene con el usuario(a).
36	Asiste	Marcar con una "X" si el usuario(a) acude de manera voluntaria o por canalización.
37	Quien lo canaliza	Anotar el nombre de la institución que canaliza al usuario(a).

38	Relato de los hechos	Redactar una breve descripción del motivo por el cual el usuario(a) fue canalizado al Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
39	Tipo de Violencia	Marcar con una "X" los tipos de violencia que ejerció el usuario(a).
40	Desde cuando existe la agresión	Anotar la fecha en que iniciaron los hechos de violencia.
41	Con qué frecuencia ocurre:	Escribir el lapso en que se presentaban los hechos de violencia.
42	Modalidad de Violencia	Señalar con una "X" la modalidad de violencia que ejerció el usuario(a).
43	Durante la agresión estaba bajo la influencia de	Marcar con una "X" si el usuario(a) estaba bajo la influencia de alguna sustancia al momento de ejercer la violencia.
44	Servicio que se otorga	Registrar con una "X" si el usuario(a) recibirá el proceso de reeducación, en caso contrario, anotar a donde se canalizará.
45	Nombre y firma usuario (a)	Escribir el nombre completo con apellidos y asentar la firma del usuario(a).
46	Nombre y firma Especialista	Escribir el nombre completo con apellidos y asentar la firma de la persona que brindó la atención.
47	Responsable del Centro	Anotar el nombre completo con apellidos y asentar la firma del o la Responsable del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

CARTA COMPROMISO Y ACEPTACIÓN DEL USUARIO(A).



CARTA COMPROMISO Y ACEPTACIÓN DEL USUARIO(A)

Yo _____ 1 _____, manifiesto bajo protesta de decir verdad ser de _____ 2 _____ años de edad, tener mi domicilio particular en _____ 3 _____

y que he sido informado(a) por el personal del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, que el servicio que se presta es completamente gratuito que la atención es interdisciplinaria por lo cual recibiré asesoría Psicológica, Jurídica y de Trabajo Social, que toda la información que me de proporcionar es de carácter confidencial, por lo cual el personal asume el compromiso del secreto profesional en mi proceso, que para el caso de haber sido canalizado(a) por autoridad diversa, al finalizar mi atención se generará el reporte final el cual se comunicará mediante oficio. Por lo cual acepto el servicio de reeducación que el Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social ofrece a través de este Centro de Atención y me comprometo a

- Asistir puntualmente a todas mis asesorías
- En caso de inasistencia a la asesoría por causa de fuerza mayor, presentar al personal el justificante que así lo acredite
- Brindar al personal del Centro de Atención información fidedigna y la documentación que requiera para la atención y seguimiento de mi proceso
- Firmar y observar durante el tiempo que dure mi tratamiento el Reglamento del Centro.
- Conducirme con respeto hacia el personal, usuarias y usuarios del servicio.
- No dar mal uso a las instalaciones, dañar o destruir los bienes que se encuentren dentro de las instalaciones del Centro de Atención
- Acepto realizar y someterme a las pruebas que se estimen necesarias para la adecuada atención de mi problemática
- Permitir el acceso a mi domicilio al personal del Centro de Atención, para conocer la situación real de mi núcleo familiar y la realización de todas las entrevistas que resulten necesarias para mi valoración por el Área de Trabajo Social
- Participar activamente en las asesorías individuales y grupales que se programen para mi atención

Quedo enterado(a) que el incumplimiento de alguno de los compromisos antes señalados, serán causa de suspensión del servicio, sin responsabilidad para el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género y para el caso de haber sido canalizado(a) por autoridad diversa, que el hecho que genere la suspensión del servicio será notificado vía oficio a la autoridad remitora. Cualquier cosa no prevista en el presente o el Reglamento, será resuelta por el Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social

Por lo cual manifiesto que he leído y entendido el contenido de la presente carta, por lo cual firmo al calce para los efectos legales que haya lugar.

Nombre y firma

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: CARTA COMPROMISO Y ACEPTACIÓN DEL USUARIO (A).		
Objetivo: Recabar la autorización del usuario(a) para llevar a cabo el proceso de reeducación.		
Distribución y Destinatario: Se genera en original y se resguarda en el archivo del Centro de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Yo...	Registrar el nombre(s) con apellido paterno y materno de puño y letra del usuario(a).
2	Ser de...	Anotar la edad con número, de puño y letra del usuario(a).
3	Domicilio particular en...	Espacio para asentar el domicilio actual en el que vive el usuario(a), especificando la calle, número, colonia y/o municipio.
4	Nombre y firma	Escribir el nombre completo y asentar la firma del usuario(a).

CARTA COMPROMISO Y ACEPTACIÓN DEL USUARIO (A) MENOR DE EDAD.



CARTA COMPROMISO Y ACEPTACIÓN DEL USUARIO (A) MENOR DE EDAD

Yo _____ 1 _____ en mi carácter de _____ 2 _____ del menor de edad de nombre _____ 3 _____, quien actualmente cuenta con _____ 4 _____ años de edad. Manifiesto que es mi voluntad autorizar que reciba el proceso de reeducación que ofrece el Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social, por el tiempo que se estime conveniente para su atención. Así mismo manifiesto que he sido informado(a) por el personal del Centro de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género, que el servicio que brindará es completamente gratuito, que la atención es interdisciplinaria por lo cual brindará asesoría Psicológica, Jurídica y de Trabajo Social, que la información que se proporciona durante el proceso es de carácter confidencial, por lo cual el personal asume el compromiso del secreto profesional. Que para el caso de que él o la menor haya sido canalizado(a) por autoridad diversa, al finalizar su atención se generará el reporte final el cual se comunicará mediante oficio.

Nombre y firma del padre, madre o tutor

Por lo antes expuesto Yo _____ 6 _____ acepto recibir el servicio de reeducación que el Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social ofrece a través de este Centro y me comprometo a:

- Asistir puntualmente a todas mis asesorías, en caso de inasistencia por causa de fuerza mayor, presentar al personal el justificante que así lo acredite
- Brindar al personal del Centro información fidedigna y la documentación que requiera para la atención y seguimiento de mi proceso
- Conducirme con respeto hacia el personal y usuarios (as) del servicio
- No dar mal uso a las instalaciones, dañar o destruir los bienes del Centro.
- Acepto realizar y someterme a las pruebas que se estimen necesarias para la adecuada atención
- Permitir el acceso a mi domicilio al personal del Centro y la realización de todas las entrevistas que resulten necesarias para mi valoración por el área Trabajo Social.
- Participar activamente en las asesorías individuales y grupales que se programen para mi atención.

Quedo enterado (a) que el incumplimiento de alguno de los compromisos antes señalados, serán causa de suspensión del servicio, sin responsabilidad para el Centro de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género y para el caso de haber sido canalizado por autoridad diversa, que el hecho que genere la suspensión del servicio será notificado vía oficio a la autoridad remitora. Cualquier cosa no prevista en el presente, será resuelta por el Consejo Estatal de la Mujer. Por lo cual manifiesto que he leído y entendido el contenido de la presente carta, por lo cual firmo al calce para los efectos legales que haya lugar.

Nombre y firma del menor usuario **SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**
AL DE LA MUJER Y BIENESTAR SOCIAL

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: CARTA COMPROMISO Y ACEPTACIÓN DEL USUARIO (A) MENOR DE EDAD.		
Objetivo: Informar al usuario(a) menor de edad sobre el proceso de reeducación, así como, obtener su consentimiento.		
Distribución y Destinatario: Se genera en original y se resguarda en el archivo del Centro de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Yo...	Registrar el nombre(s), apellido paterno y materno del padre, madre o tutor del usuario(a).
2	en mi carácter de...	Espacio para anotar la relación que tiene el padre, madre o tutor con el menor de edad.
3	nombre...	Anotar el nombre(s), apellido paterno y materno del usuario(a) menor de edad.
4	cuenta con...	Escribir con número la edad del usuario(a) menor de edad.
5	Nombre y firma del padre, madre o tutor	Escribir el nombre completo con apellidos y asentar la firma del padre, madre o tutor.
6	Yo...	Espacio para registrar el nombre(s), apellido paterno y materno del usuario(a) menor de edad.
7	Nombre y firma del menor usuario (a)	Escribir el nombre completo con apellidos y asentar la firma del usuario(a) menor de edad.

LISTA DE ASISTENCIA.



LISTA DE ASISTENCIA

N° DE EXPEDIENTE: 1

1 N°	2 FECHA	3 TEMA/ ACTIVIDAD INDIVIDUAL	4 FIRMA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

Atendió

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL
DE LA MUJER Y BIENESTAR SOCIAL

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: LISTA DE ASISTENCIA.		
Objetivo: Registrar las actividades realizadas, así como los avances del proceso de reeducación del usuario(a) en el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.		
Distribución y Destinatario: Se genera en original y se resguarda en el archivo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Nº de expediente	Anotar el número consecutivo que corresponde al expediente del usuario(a) con la nomenclatura indicada por el o la Responsable del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género. (Ejemplo: UARPEVG/TOL/Nº de Expediente/Año).
2	Fecha	Anotar con dígitos, la fecha en que asiste el usuario(a) a terapia: DD/MM/AAAA.
3	Tema/Actividad Individual	Escribir el tema o la actividad que se trabajó en la sesión con el usuario(a).
4	Firma	Espacio para asentar la firma del usuario(a).
5	Atendió	Espacio para asentar la firma del Psicólogo(a).

HISTORIA CLÍNICA.



HISTORIA CLÍNICA

No. EXPEDIENTE: 1

FECHA: 2
NOMBRE: 3

MOTIVO DE CONSULTA (QUEJA PRINCIPAL QUE MOTIVA A QUE EL PACIENTE SOLICITE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA):

4

PADECIMIENTO ACTUAL: HISTÓRICA Y SISTEMICA DE LA ENFERMEDAD, INTERACCIONES DEL INDIVIDUO Y SUS CIRCUNSTANCIAS, SIGNOS Y SÍNTOMAS, SEMIOLOGIA.

5

HISTORIA FAMILIAR (CIRCUNSTANCIAS SOCIAL, ECONÓMICA Y CULTURAL, DESARROLLO Y TIPO DE ESTRUCTURA FAMILIAR): INCLUIR FAMILIOGRAMA

6



10 HISTORIA OCUPACIONAL: DESCRIPCIÓN DEL PROCESO OCUPACIONAL. ASPIRACIONES Y METAS

11 TIEMPO LIBRE:

12 IMPRESIÓN DIAGNOSTICA

13 OBSERVACIONES:

14 NOMBRE Y FIRMA DEL O LA ESPECIALISTA



16 NOMBRE Y FIRMA DEL O LA RESPONSABLE DEL CENTRO

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL
CONSEJO ESTATAL DE LA MUJER Y BIENESTAR SOCIAL

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: HISTORIA CLÍNICA.

Objetivo: Contextualizar la situación del usuario(a) en relación al conflicto actual; a fin de poder elaborar una hipótesis sobre el origen, estructura y dinámica del problema y con ello determinar el plan terapéutico a seguir.

Distribución y Destinatario: Se genera en original, se integra al expediente del usuario(a) y se resguarda en el archivo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

No.	Concepto	Descripción
1	Nº Expediente.	Espacio para escribir el número consecutivo de expediente del usuario(a).
2	Fecha	Anotar con dígitos el día, mes y año: DD/MM/AAAA, en que se requisita el formato.
3	Nombre	Registrar el nombre completo del usuario(a), comenzando por el nombre(s), apellido paterno y apellido materno.
4	Motivo de Consulta	Redactar brevemente la razón que motiva al usuario(a) a solicitar intervención psicológica.
5	Padecimiento Actual	Describir la historia sistemática de la enfermedad del usuario(a), sus interacciones y circunstancias, así como la semiología: signos y síntomas latentes.

6	Historia Familiar	Anotar la estructura familiar del usuario(a), situación social, económica y cultural, incluir Familiograma.
7	Historia Personal	Registrar los hechos más significativos de las diferentes etapas del ciclo vital del usuario(a), así como sus motivaciones y frustraciones.
8	Historia Escolar	Describir el desarrollo escolar del usuario(a) sus aspiraciones y metas.
9	Historia Psicosexual	Espacio para anotar el desarrollo de la sexualidad del usuario(a), información, protección y vida sexual.
10	Historia Ocupacional	Asentar el proceso ocupacional del usuario(a), aspiraciones y metas.
11	Tiempo Libre	Registrar las actividades de ocio y diversión del usuario(a) en su tiempo libre.
12	Impresión diagnóstica	Exponer la impresión diagnóstica que se tuvo del usuario(a).
13	Observaciones:	Espacio para escribir las observaciones que se tuvieron durante la entrevista al usuario(a).
14	Nombre y Firma del o la Especialista	Espacio para registrar el nombre completo con apellidos y asentar la firma del Psicólogo(a) del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
15	Cédula Profesional	Escribir el número de la cédula profesional del especialista que atendió al usuario(a).
16	Nombre y firma del o la Responsable del Centro	Espacio para registrar el nombre completo con apellidos y asentar la firma del o la Responsable del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

SEGUIMIENTO DE SESIONES INDIVIDUALES.






SEGUIMIENTO DE SESIONES INDIVIDUALES

Expediente 1 Sesión N° 2 Fecha 3

Observaciones de la sesión: 4

Sesión N° 2 Fecha 3

Observaciones de la sesión: 4

Sesión N° 2 Fecha 3

Observaciones de la sesión: 4

Sesión N° 2 Fecha 3

Observaciones de la sesión: 4

Nombre y firma del Especialista 5

Cédula Profesional 6

**SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL
Y BIENESTAR SOCIAL**

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: SEGUIMIENTO DE SESIONES INDIVIDUALES.

Objetivo: Registrar lo acontecido en cada sesión individual del proceso de reeducación del usuario(a).

Distribución y Destinatario: Se genera en original y se resguarda en el archivo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

Table with 3 columns: No., CONCEPTO, DESCRIPCIÓN. Rows include Expediente, Sesión N°, Fecha, Observaciones de la sesión, Nombre y firma del Especialista, and Cédula Profesional.

RESPONSIVA.



CONSEJO ESTATAL DE LA MUJER Y BIENESTAR SOCIAL CENTRO DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO

Expediente: 1

RESPONSIVA

FECHA: 2

C. VOCAL EJECUTIVA DEL CONSEJO ESTATAL DE LA MUJER Y BIENESTAR SOCIAL

Yo, que suscribe, en pleno uso de mis facultades mentales, manifiesto bajo protesta de mayor edad, en pleno uso de mis facultades mentales, manifiesto bajo protesta de mayor edad que he recibido satisfactoriamente los servicios de orientación jurídica, psicológica y de trabajo social por parte del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género...

Sin más por el momento ratifico las manifestaciones contenidas en el presente, agradeciendo de antemano el apoyo brindado.

ATENTAMENTE

NOMBRE Y FIRMA

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: RESPONSIVA.		
Objetivo: Deslindar de toda responsabilidad penal, civil o administrativa al Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, por actos posteriores relacionados con la conducta del usuario(a).		
Distribución y Destinatario: Se genera en original y se resguarda en el archivo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Expediente	Registrar el número consecutivo que le corresponde al expediente con la nomenclatura indicada por el o la Responsable del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género (Ejemplo: UARAGTP/N° de Expediente/JS/Año).
2	Fecha	Escribir con dígitos el día, mes y año en que se requisita el formato: DD/MM/AAAA.
3	El (la) que suscribe C...	Anotar el nombre completo del usuario(a) empezando por nombre(s) y posteriormente apellidos de puño y letra.
4	Nombre y Firma	Espacio para registrar el nombre completo con apellidos y asentar la firma del usuario(a).

REGISTRO DE ASISTENCIAS A ASESORÍAS GRUPALES.



REGISTRO DE ASISTENCIAS A ASESORÍAS GRUPALES

NOMBRE	1	N° EXPEDIENTE	2
SELLO	3	SELLO	3
SELLO	3	SELLO	3
SELLO	3	SELLO	3
SELLO	3	SELLO	3
SELLO	3	SELLO	3

Distribución y Destinatario: Se genera en original y se resguarda en el archivo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Nombre	Anotar el nombre completo del usuario(a) empezando por nombre(s), apellido paterno y apellido materno.
2	N° Expediente	Registrar el número consecutivo de expediente con la nomenclatura indicada por el o la Responsable del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género (Ejemplo: UARAGTP/N° de Expediente /S/Año).
3	Sello	Espacio para colocar el sello que indica la fecha que corresponde al día en que asiste el usuario(a) a la sesión grupal.

FORMATO PARA ARCHIVO DE EXPEDIENTE POR INASISTENCIAS.



FORMATO PARA ARCHIVO DE EXPEDIENTE POR INASISTENCIAS

En la Ciudad de Toluca de Lerdo, México, en fecha 1 de 2 del año 203, se HACE CONSTAR, que 4 C. 5, dejó de asistir a sus asesorías Psicológicas del proceso de reeducación, ya que se registró como última fecha de asistencia el día 6 del mes de 7 del año 208; circunstancia por la cual se entabló comunicación vía telefónica con el usuario(a) quien señaló que:

9

10, por lo que habiendo transcurrido más de 10, sin que el interesado(a) se presente en el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, se envía el presente expediente a ARCHIVO como asunto concluido; ya que es de resaltar que el usuario(a) solicitó este servicio en forma voluntaria y no existe medio legal que pueda obligarlo(a) a su conclusión; lo que se asienta para los efectos legales a que haya lugar.

11
PSICÓLOGO(A) RESPONSABLE

12
TRABAJADOR(A) SOCIAL

13
ASESOR(A) JURÍDICO(A)

14
RESPONSABLE DEL CENTRO

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL: FORMATO PARA ARCHIVO DE EXPEDIENTE POR INASISTENCIAS.		
Objetivo: Dar por concluida la atención del usuario(a) que deja de asistir y que acude de manera voluntaria al Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.		
Distribución y Destinatario: Se genera en original y se resguarda en el archivo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	en fecha...	Escribir con dígitos el día: DD en que se requisita el formato.
2	de...	Anotar el mes con letra.
3	año 20...	Registrar con dígitos el año correspondiente: AA.
4	que...	Anotar "el" o "la", según el sexo del usuario(a).
5	C...	Espacio para escribir el nombre completo del usuario(a), comenzando por el nombre(s), apellido paterno y apellido materno.
6	última fecha de asistencia el día...	Anotar el último día que el usuario(a) asistió al Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, con dígitos: DD.
7	del mes de...	Registrar con letra el mes en el que el usuario(a) se presentó por última vez al Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
8	del año...	Escribir con dígitos el año en el que el usuario(a) se presentó por última vez al Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género: AA.
9	señaló que...	Espacio para redactar el motivo por el cual el usuario(a) dejó de asistir al Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
10	más de...	Especificar el periodo de ausencia.
11	Psicólogo(a) Responsable	Espacio para asentar la firma del Psicólogo(a) que atendió al usuario(a).
12	Trabajador(a) Social	Espacio para asentar la firma del Trabajador(a) Social.
13	Asesor(a) Jurídico	Espacio para asentar la firma de la persona que asesoró jurídicamente al usuario(a).
14	Responsable del Centro	Asentar la firma del o la Responsable del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2014
	Código:	215C10400/2
	Página:	

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN JURÍDICA A USUARIOS Y USUARIAS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO.

OBJETIVO

Fortalecer los conocimientos del usuario(a) sobre las sanciones a las que puede ser acreedor derivado de la violencia que haya ejercido; así como de lo procedente en caso de reincidencia y de las consecuencias jurídicas que pueden resultar conforme al caso en particular, mediante la atención y orientación jurídica.

ALCANCE

Aplica al personal encargado de brindar atención y orientación jurídica, que labora en los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, adscrito a la Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social, así como a los usuarios(as) que han ejercido violencia de género y se encuentren en proceso de reeducación.

REFERENCIAS

- Ley General Para la Igualdad entre Mujeres y Hombres. Título III, Capítulo Tercero, Artículo 26, Fracciones I y III; Título IV, Capítulo Cuarto, Artículo 37, Fracción III; Capítulo Quinto, Artículo 39, Fracción III; Capítulo Sexto, Artículo 41. Diario Oficial de la Federación, 2 de agosto de 2006, sus reformas y adiciones.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Título Primero, Capítulo I, Artículos 1, 3 y 5, Fracciones IV y VII; Artículo 6; Título II, Capítulo I, Artículos 7 y 8, Fracciones II y III; Artículo 9, Fracción IV; Capítulo II, Artículo 14, Fracción IV; Capítulo VI, Artículo 30, Fracción VII; Título III, Capítulo III, Artículo 41, Fracción VIII; Artículo 44, Fracción V; Artículo 49, Fracción XII; Capítulo IV, Artículo 53. Diario Oficial de la Federación, 1 de febrero de 2007, sus reformas y adiciones.
- Ley para la Prevención y Erradicación de la Violencia Familiar del Estado de México. Capítulo I, Artículos 1 y 2, Fracción IV; Capítulo II, Artículo 5, Fracciones I, III y VI; Capítulo IV, Artículo 9, Fracción XIX; Capítulo V, Artículo 13, Fracción III; Artículos 14, 16 y 17. Gaceta del Gobierno, 25 de septiembre de 2008.

- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México. Título Primero, Capítulo Único, Artículo 2, Fracción V, Artículo 3, Fracciones I, XIII y XVI; Título Segundo, Capítulo Único, Artículo 7; Título Tercero, Capítulo I, Artículo 13, Fracción IV; Capítulo IV, Artículo 20 Bis, Fracción II; Capítulo VI, Artículo 31, Fracción V; Título Cuarto, Capítulo I, Artículo 36, Fracción III; Capítulo II, Artículo 37, Fracción V; Título Quinto, Capítulo I, Artículo 40, Fracción VIII; Título Sexto, Capítulo I, Artículo 57. Gaceta del Gobierno, 20 de noviembre de 2008.
- Código Penal del Estado de México. Título Tercero, Artículo 22, Apartado B, Fracción VII; Subtítulo Primero, Capítulo XVI, Artículo 56 Bis; Título Quinto, Capítulo VIII, Artículo 91. Gaceta del Gobierno, 20 de marzo del 2000.
- Reglamento Interior del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social. Capítulo V, Artículo 17. Gaceta del Gobierno, 29 de enero de 2007.
- Manual General de Organización del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social. Apartado VII.- Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa: Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica. Gaceta del Gobierno, 13 de mayo de 2008.

RESPONSABILIDADES

La Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica a través de los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, es la responsable de brindar atención y orientación jurídica a personas que ejercen violencia de género, para atender y contribuir a erradicar la violencia.

El Abogado(a) del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género deberá:

- Informar al usuario(a) sus derechos y obligaciones, la duración del proceso reeducativo así como las causas de suspensión del mismo.
- Clasificar el tipo de violencia que ejerció el usuario(a), con base en los hechos narrados.
- Requisar el formato "Atención Jurídica", recabar la firma del usuario(a) e integrarlo al expediente.
- Explicar al usuario(a) el tipo de violencia ejercida y las sanciones a que puede ser acreedor, así como las que aplican en los casos de reincidencia y las consecuencias jurídicas que pueden resultar conforme al caso en particular.
- Resolver las dudas del usuario(a) y hacer de su conocimiento que puede solicitar atención y orientación jurídica en cualquier momento del proceso de reeducación.
- Elaborar el reporte final del usuario(a) al concluir el proceso de reeducación y entregarlo al personal operativo.

DEFINICIONES

Asesoría Jurídica	Es el servicio de orientación e información que se brinda al usuario(a) en materia penal, civil y/o familiar en el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
Atención Jurídica	Es el servicio profesional que se brinda al usuario(a) referente a los aspectos legales y jurídicos para proveerlo de información y conocimientos básicos.
Carpeta de Investigación	Expediente que integra el Ministerio Público con base en una denuncia o querrela, de un hecho presuntamente delictivo y en el que se integran todos los medios de pruebas que se estiman idóneos para la investigación del hecho.
Derecho Civil	Conjunto de normas jurídicas referentes a las relaciones entre las personas en el campo estrictamente particular. También se puede definir, como la rama del derecho que tiene por objeto de estudio las instituciones civiles.
Derecho Familiar	Conjunto de normas del derecho positivo referentes a las instituciones familiares.
Derecho Penal	Conjunto de normas del derecho positivo destinadas a la definición de los delitos y la fijación de las sanciones.
Reporte final	Es el resumen que emiten las Áreas de Psicología, Jurídico y de Trabajo Social, que aborda el desarrollo de las actividades y evaluaciones, así como los logros alcanzados por el usuario(a) durante el proceso de reeducación.
Institución Canalizadora	Es la autoridad que mediante oficio solicita que el usuario(a) inicie el proceso de reeducación.
Orientación Jurídica	Información que se da al usuario(a) respecto a un asunto de índole jurídico que éste ignora, o un consejo sobre la forma, acertada de obtener ayuda de otras instancias para la atención de su problemática.

Reincidencia	Comisión de un delito igual o de la misma especie después del cumplimiento total o parcial o de la remisión de la pena impuesta por otro anteriormente cometido.
Sanción	Pena o represión que se impone por el quebrantamiento de una disposición legal.
Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género	Se refiere al Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, el cual está conformado por profesionales del ramo psicológico, jurídico y de trabajo social, que prestan un servicio multidisciplinario durante el proceso de reeducación.
Usuario(a)	Persona que acude de manera voluntaria o canalizada y recibe los servicios que brinda el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

INSUMOS

- Canalización del usuario(a) por parte del Psicólogo(a) del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, y expediente del usuario.

RESULTADOS

- Usuarios(as) atendidos(as) en la modalidad de asesoría jurídica, respecto a la violencia que ejerció, y las consecuencias jurídicas, en caso de reincidencia.
- Reporte final de la asesoría jurídica brindada al usuario(a).

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Asistencia Psicológica a Usuarios y Usuarías de los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
- Atención de Trabajo Social a Usuarios y Usuarías de los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

POLÍTICAS

- Al mantener el primer contacto con el usuario(a), el Abogado(a) cuidará el lenguaje a utilizar y mantendrá el tono de voz que brinde y haga sentir al usuario(a) confianza para expresar su situación.
- La atención u orientación que brinde el Abogado(a) al usuario(a) se realizará con el fin de orientarlo respecto a las consecuencias jurídicas de los actos cometidos y, en su caso, de las reincidencias, y por ningún motivo se le asesorará del cómo evadir su responsabilidad.
- El Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género no realizará en ningún caso, acompañamiento jurídico y/o patrocinio de juicio, vinculados con el usuario(a).
- El Abogado(a) informará al usuario(a) que durante el proceso de reeducación o al término de éste, si él así lo requiere, puede solicitar citas subsecuentes de orientación jurídica, para lo cual, tendrá que acudir con el personal operativo del Centro para que le asignen fecha y horario de atención.
- Cuando el Abogado(a) otorgue asesorías subsecuentes al proceso de reeducación, solicitadas por el usuario(a), deberá de requisitar el formato "Seguimiento de Asesorías Jurídicas", e integrarlo al expediente del usuario(a).

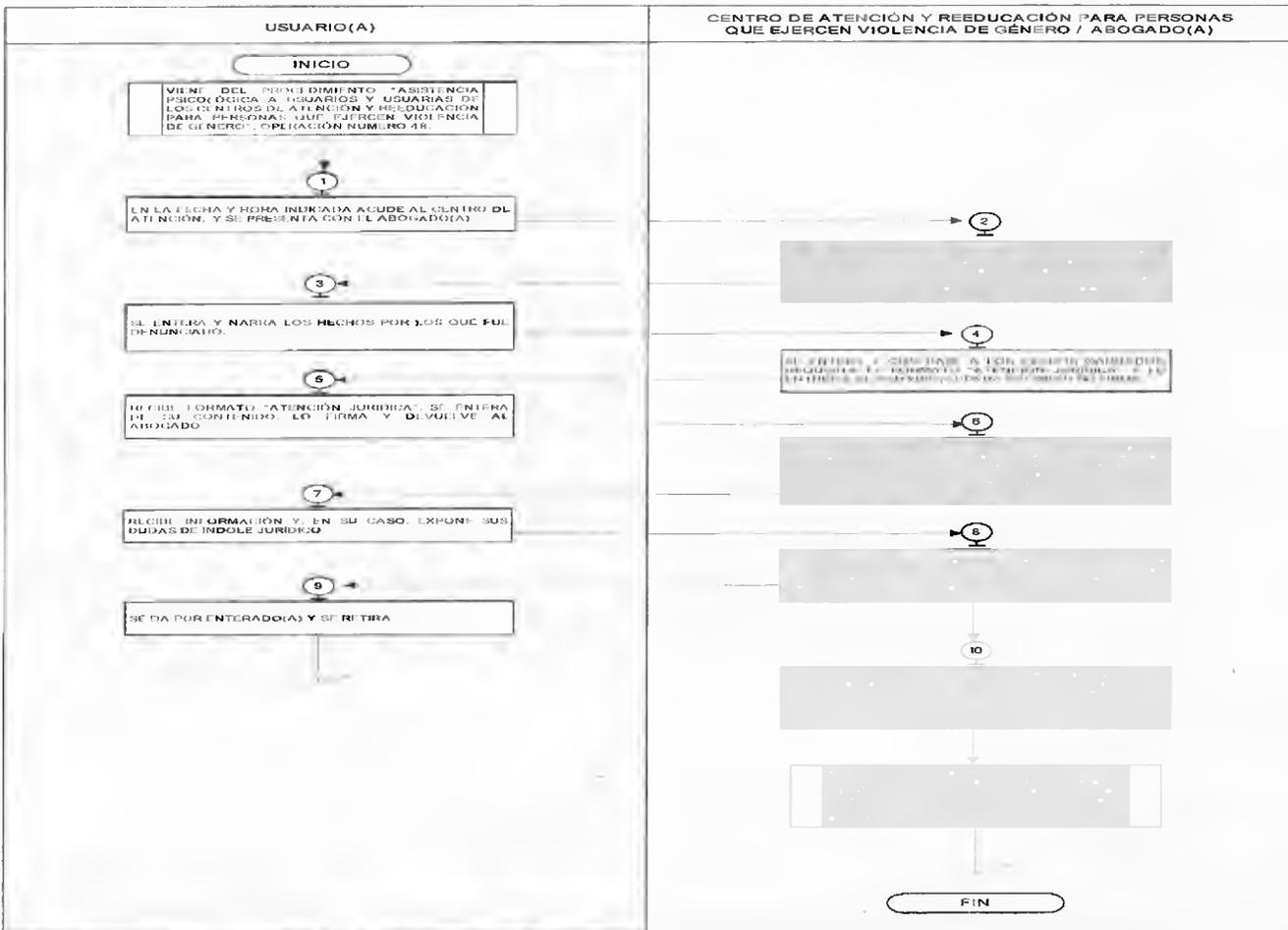
DESARROLLO: ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN JURÍDICA A USUARIOS Y USUARIAS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO.

No.	Unidad Administrativa y/o Puesto	Actividad
1	Usuario(a)	Viene del procedimiento "Asistencia Psicológica a Usuarios y Usuarías de los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género", operación número 48. En la fecha y hora indicada acude al Centro de Atención y se presenta con el Abogado(a).
2	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Abogado(a)	Recibe al usuario(a), se presenta como Abogado(a), le informa al usuario(a) de sus derechos y obligaciones, del proceso reeducativo y su duración, así como las causas de suspensión del mismo, y le solicita que narre los hechos por los que fue canalizado al Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género para identificar el tipo de violencia que ejerció.
3	Usuario(a)	Se entera, y narra al Abogado(a) del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, los hechos por los que fue canalizado.

4	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Abogado(a)	Se entera y con base en los hechos narrados, requisita el formato "Atención Jurídica" y lo entrega al usuario(a) para recabar su firma.
5	Usuario(a)	Recibe formato "Atención Jurídica", se entera de su contenido, lo firma y devuelve al Abogado(a).
6	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Abogado(a)	Recibe formato "Atención Jurídica" firmado, y con base en lo narrado, explica al usuario(a) el tipo de violencia que ejerció y las sanciones a que puede ser acreedor(a), así como las sanciones que aplican en los casos de reincidencia y las consecuencias jurídicas que pueden resultar conforme al caso en particular.
7	Usuario(a)	Recibe información y, en su caso, expone sus dudas de índole jurídico al Abogado(a).
8	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Abogado(a)	Resuelve las dudas del usuario(a), al concluir la atención jurídica informa al usuario(a) que puede solicitar citas subsecuentes de orientación jurídica, si él así lo requiere, y que para ello, acuda con el personal operativo del Centro para programar sus citas.
9	Usuario(a)	Se entera que puede solicitar citas posteriores y se retira.
10	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Abogado(a)	Con base a la información recabada en el formato de "Atención Jurídica", elabora el reporte final del usuario(a) y lo remite al personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género. Anexa al expediente el formato de "Atención Jurídica" y lo archiva. Se conecta con el procedimiento "Asistencia Psicológica a Usuarios y Usuarías de los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género", operación número 74.

DIAGRAMACIÓN

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN JURÍDICA A USUARIOS Y USUARIAS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO.



MEDICIÓN

Indicadores para medir la eficiencia de la atención y orientación jurídica en el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

Número mensual de solicitudes de atención y orientación jurídica atendidas

X 100 =

% de atención y orientación jurídica realizada.

Número mensual de canalizaciones al área jurídica

REGISTRO DE EVIDENCIAS

Las canalizaciones, así como las atenciones jurídicas quedan registradas en los formatos "Atención Jurídica" y "Seguimiento de Asesorías Jurídicas", que se resguardan en el expediente del usuario(a) y se archivan en el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- ATENCIÓN JURÍDICA.
- SEGUIMIENTO DE ASESORÍAS JURÍDICAS.

ATENCIÓN JURÍDICA.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



GRANDE



Secretaría de
Desarrollo
Social

CENTRO DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO
ATENCIÓN JURÍDICA

1 FECHA: ____/____/____

2 EXPEDIENTE: _____

3 NOMBRE DEL USUARIO(A):		4 EDAD:		5 ESTADO CIVIL:	
6 DOMICILIO:		7 VIVE EN:		8 TELÉFONO	
9 MUNICIPIO:		10 ESCOLARIDAD:		PARTICULAR:	
11 USUARIO(A) VOLUNTARIO(A) () CANALIZADO(A) ()		12 INGRESO MENSUAL:		13 OCUPACIÓN:	
15 CONSUME:		16 NOMBRE DEL REPRESENTANTE DEL AGRESOR(A) EN CASO DE SER MENOR DE EDAD:		14 ZONA	
ALCOHOL () DROGAS () MEDICAMENTO () NICOTINO ()		PARENTESCO:		17 CARPETA DE INVESTIGACIÓN:	
FRECUENCIA:		FIRMA		18 NOMBRE Y EDADES DE HIJOS:	
22 TIPO DE VIOLENCIA:		23 MODALIDAD DE VIOLENCIA:		19 OFICIO:	
PSICOLÓGICA () ECONÓMICA () FÍSICA () SEXUAL () PATRIMONIAL ()		FAMILIAR () DOCENTE () INSTITUCIONAL () LABORAL () COMUNITARIA ()		20 EXPEDIENTE:	
24 RELACIÓN CON LA VÍCTIMA:		25 DEPENDENCIA QUE CANALIZA:		21 DELITO QUE SE ATRIBUYE:	
		CONYUGE () PADRE () MADRE () HERMANO(A) () CONCUBINO(A) () HIJO(A) () VECINO(A) () OTRA () ESPECIFIQUE:		MINISTERIO PÚBLICO () JUZGADO () DF () OTRA: ()	
27 ADSCRIPCIÓN DE QUIÉN CANALIZA:		28 NARRACIÓN DE LOS HECHOS:		26 DATOS DE LA VÍCTIMA	
				NOMBRE: EDAD: OCUPACIÓN: DOMICILIO:	
29 FIRMA DEL USUARIO(A):		30 FIRMA DEL ABOGADO(A):		31 FIRMA DEL O LA RESPONSABLE DEL CENTRO:	

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: ATENCIÓN JURÍDICA.

Objetivo: Mantener un registro de los datos personales de los usuarios(as) que reciben atención y orientación jurídica en el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

Distribución y Destinatario: Se genera en original y se resguarda en el archivo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Fecha	Anotar el día, mes y año en que acude el usuario(a) por primera vez, en formato: DD/MM/AA.
2	Expediente	Escribir el número de expediente que se asignó al usuario(a) al inicio de su proceso en el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
3	Nombre del usuario(a)	Registrar el nombre completo del usuario(a), comenzando por el nombre(s), apellido paterno y apellido materno.
4	Edad	Señalar con número los años cumplidos del usuario(a).
5	Estado Civil	Escribir el estado civil actual del usuario(a), por ejemplo: soltero(a), casado(a), divorciado(a), separado(a), viudo(a).
6	Domicilio	Anotar el domicilio actual en el que vive el usuario(a), empezando por la calle, número y colonia.
7	Vive en	Marcar con una "X" el tipo de casa que habita el usuario(a).
8	Teléfono	Escribir el número telefónico, celular o número en donde se puedan dejar los recados al usuario(a), en su caso.
9	Municipio	Anotar el municipio en donde se encuentra ubicado el domicilio del usuario(a).
10	Escolaridad	Registrar último grado de estudios del usuario(a).
11	Usuario(a)	Marcar con una "X" si el usuario(a) acude por voluntad propia o por canalización.
12	Ingreso Mensual	Escribir con número el monto al que asciende el ingreso mensual del usuario(a).
13	Ocupación	Anotar la actividad o trabajo que desempeña actualmente el usuario(a).
14	Zona	Marcar con una "X" si el usuario(a) vive en zona rural o zona urbana.
15	Consume	Marcar con una "X" si el usuario(a) consume alcohol, drogas o algún medicamento, en su caso, especificar cuál y con qué frecuencia.
16	Nombre del representante del agresor(a) en caso de ser menor de edad	Anotar el nombre completo del representante del usuario(a), menor de edad, comenzando por el nombre(s), apellido paterno y apellido materno; así como el parentesco y su firma.
17	Carpeta de Investigación	Escribir el número de la carpeta de investigación asignado al usuario(a), por la institución canalizadora.
18	Nombre y edades de hijos	Anotar los nombres sin apellidos de los hijos e hijas del usuario(a), incluyendo su edad con número.
19	Oficio	Espacio para escribir el número de oficio que emite la institución canalizadora.
20	Expediente	Registrar el número de expediente en caso de haber sido canalizado por autoridad judicial.
21	Delito que se atribuye	Anotar el delito por el que fue canalizado(a) el usuario(a) al Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
22	Tipo de violencia	Marcar con una "X" el tipo(s) de violencia que ejerció el usuario(a).
23	Modalidad de violencia	Poner una "X" en la modalidad de violencia que realizó el usuario(a).
24	Relación con la víctima	Marcar con una "X" el parentesco que hay con la persona víctima de violencia, ejemplo: esposo(a), novio(a), vecino (a), etc.
25	Dependencia que canaliza	Poner una "X" en la dependencia que canaliza al usuario(a).

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: SEGUIMIENTO DE ASESORÍAS JURÍDICAS.

Objetivo: Mantener un registro de los datos del usuario(a), así como un seguimiento a la atención jurídica brindada posterior al proceso de reeducación.

Distribución y Destinatario: Se genera en original y se resguarda en el archivo del Centro de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Nº de Expediente	Anotar el número de expediente que se asignó en el Centro de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género cuando ingresó el usuario(a).
2	Fecha	Anotar la fecha en que se otorga la asesoría con número en formato DD/MM/AAAA.
3	Nombre del usuario(a)	Registrar el nombre completo del usuario(a), comenzando por el nombre(s), apellido paterno y apellido materno.
4	Edad	Registrar los años cumplidos del usuario(a).
5	Municipio	Anotar el municipio en donde se encuentra ubicado el domicilio del usuario(a).
6	Tema tratado	Espacio para describir los aspectos que se trabajaron en la asesoría con el usuario(a).
7	Nombre y Firma del Abogado(a)	Escribir el nombre completo con apellidos y asentar la firma del Abogado(a) que brindó el servicio.
8	Nombre y firma del Usuario(a)	Escribir el nombre completo con apellidos y asentar la firma del usuario(a) que recibió el servicio.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO

Edición:	Primera
Fecha:	Abril de 2014
Código:	215C10400/3
Página:	

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL A USUARIOS Y USUARIAS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO.
OBJETIVO

Coadyuvar en el proceso de reeducación, mediante la obtención de información vinculada con el desarrollo familiar y social del usuario(a) para constatar en forma vivencial sus circunstancias personales.

ALCANCE

Aplica al personal encargado de brindar atención de trabajo social, que labora en los Centros de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género, adscrito a la Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social; así como, al usuario(a) receptor(a) del servicio.

REFERENCIAS

- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres. Título III, Capítulo Tercero, Artículo 26, Fracciones I y III; Título IV, Capítulo Cuarto, Artículo 37, Fracción III; Capítulo Quinto, Artículo 39, Fracción III; Capítulo Sexto, Artículo 41. Diario Oficial de la Federación, 2 de agosto de 2006, sus reformas y adiciones.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Título Primero, Capítulo I, Artículos 1, 3 y 5, Fracciones IV y VII, Artículo 6; Título II, Capítulo I, Artículos 7 y 8, Fracciones II y III; Artículo 9, Fracción IV; Capítulo II, Artículo 14, Fracción IV; Capítulo VI, Artículo 30, Fracción VII; Título III, Capítulo III, Artículo 41, Fracción VIII, Artículo 44, Fracción V, Artículo 49, Fracción XII; Capítulo IV, Artículo 53. Diario Oficial de la Federación, 1º de febrero de 2007, sus reformas y adiciones.
- Ley para la Prevención y Erradicación de la Violencia Familiar del Estado de México. Capítulo I, Artículos 1 y 2, Fracción IV; Capítulo II, Artículo 5, Fracciones I, III y VI; Capítulo IV, Artículo 9, Fracción XIX; Capítulo V, Artículo 13, Fracción III, Artículos 14, 16 y 17. Gaceta del Gobierno, 25 de septiembre de 2008.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México. Título Primero, Capítulo Único, Artículo 2, Fracción V, Artículo 3, Fracción I, XIII y XVI; Título Segundo, Capítulo Único, Artículo 7; Título Tercero, Capítulo I, Artículo 13, Fracción IV; Capítulo IV, Artículo 20 Bis, Fracción II; Capítulo VI, Artículo 31, Fracción V;

- Título Cuarto, Capítulo I, Artículo 36, Fracción III; Capítulo II, Artículo 37, Fracción V; Título Quinto, Capítulo I, Artículo 40, Fracción VIII; Título Sexto, Capítulo I, Artículo 57. Gaceta del Gobierno, 20 de noviembre de 2008.
- Código Penal del Estado de México. Título Tercero, Artículo 22, apartado B, Fracción VII; Subtítulo Primero, Capítulo XVI, Artículo 56 Bis; Título Quinto, Capítulo VIII, Artículo 91. Gaceta del Gobierno, 20 de marzo del 2000.
 - Reglamento Interior del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social. Capítulo V, Artículo 17. Gaceta del Gobierno, 29 de enero de 2007.
 - Manual General de Organización del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social. Apartado VII.- Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa: Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica. Gaceta del Gobierno, 13 de mayo de 2008.

RESPONSABILIDADES

La Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica a través de los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, es responsable de proporcionar la atención de trabajo social a fin de coadyuvar en el proceso de reeducación, mediante la obtención de información vinculada con el desarrollo familiar y social del usuario(a).

El Trabajador(a) Social del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género deberá:

- Presentarse con el usuario(a) y solicitarle información general.
- Requisar el formato "Entrevista Inicial" y recabar la firma del usuario(a).
- Entregar al usuario(a) el formato "Croquis" para que realice la ubicación geográfica de su domicilio y lo firme.
- Requisar el formato "Estudio Socio-Económico".
- Explicar al usuario(a) que se le realizarán visitas domiciliarias en caso de ser requerido.
- Resguardar formatos "Entrevista Inicial", "Croquis" y "Estudio Socio-Económico" en el expediente del usuario(a).
- Determinar si el usuario(a) requiere visita domiciliaria y realizarla, llenando el formato "Visita Domiciliaria" y recabar la firma del usuario(a), víctima o red de apoyo.
- Anexar el formato "Visita Domiciliaria" al expediente del usuario(a).
- Realizar una entrevista estructurada en el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, al usuario(a), víctima o red de apoyo.
- Requisar el formato "Seguimiento", recabar la firma del usuario(a), víctima o red de apoyo e integrar formato al expediente del usuario(a).
- Elaborar el reporte final del usuario(a) y remitirlo al personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

DEFINICIONES

Entrevista estructurada	Es un cuestionario que posee un orden establecido de preguntas dirigidas.
Familiograma	Esquematación de la estructura familiar en la que se identifican las relaciones personales, el tipo de unión, las separaciones si las hay etc. del usuario(a) y es parte integrante del "Estudio Socio-Económico".
Reporte final	Es el resumen que emiten las Áreas de Psicología, Jurídico y de Trabajo Social, que aborda el desarrollo de las actividades y evaluaciones, así como los logros alcanzados por el usuario(a) durante el proceso de reeducación.
Red de apoyo	Grupo de personas que por su relación familiar o de amistad, se encuentran vinculadas al usuario(a) y cumplen un papel de apoyo ante una situación de necesidad, que genera para el usuario(a) un sentimiento de pertenencia o respaldo.
Croquis	Es la referencia de la ubicación geográfica en donde se encuentra el domicilio del usuario(a).
Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género	Se refiere al Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, el cual está conformado por profesionales del ramo Psicológico, Jurídico y de Trabajo Social que prestan un servicio multidisciplinario durante el proceso de reeducación.
Usuario(a)	Persona que acude al Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, para solicitar los servicios que se brindan y puede ser de manera voluntaria o canalizada.
Visita Domiciliaria	Técnica de observación que le sirve al Trabajador(a) Social para entrar en contacto directo con la persona, y/o su familia, la cual se realiza con fines de investigación en el domicilio donde vive.
Trabajo Social	Es el Área encargada de investigar el entorno social y familiar de las personas que ejercen violencia de género, con la finalidad de brindar un proceso de reeducación enfocado a la atención de sus necesidades personales y con ello contribuir a erradicar la violencia que ejercen.

INSUMOS

- Canalización del usuario(a) por parte del Psicólogo(a) del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, y expediente del usuario(a).

RESULTADOS

- Usuarios(as) atendidos(as) en la modalidad de entrevista y visita domiciliaria, para constatar en forma vivencial sus circunstancias personales.
- Reporte final de trabajo social.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Asistencia Psicológica a Usuarios y Usuarías de los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
- Atención y Orientación Jurídica a Usuarios y Usuarías de los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

POLÍTICAS

- El Trabajador(a) Social realizará visitas domiciliarias a petición de las Áreas Jurídica y de Psicología del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, cuando éstas lo soliciten, en apoyo al proceso de reeducación del usuario(a).
- El Trabajador(a) Social podrá entrevistar a la víctima o a la red de apoyo del usuario(a), cuando la naturaleza del caso lo requiera, con la finalidad de complementar información o, en su caso, para constatar la veracidad de la información proporcionada; si alguno de ellos se niega a firmar algún formato requerido por el Trabajador(a) Social durante la entrevista y/o visita domiciliaria, éste respetará su decisión y asentará constancia del hecho en el formato correspondiente.
- Si de acuerdo a la información recabada en la entrevista que realiza el Trabajador(a) Social, determina que el usuario(a) requiere canalización a otra institución de apoyo, el Área de Trabajo Social realizará los trámites correspondientes.

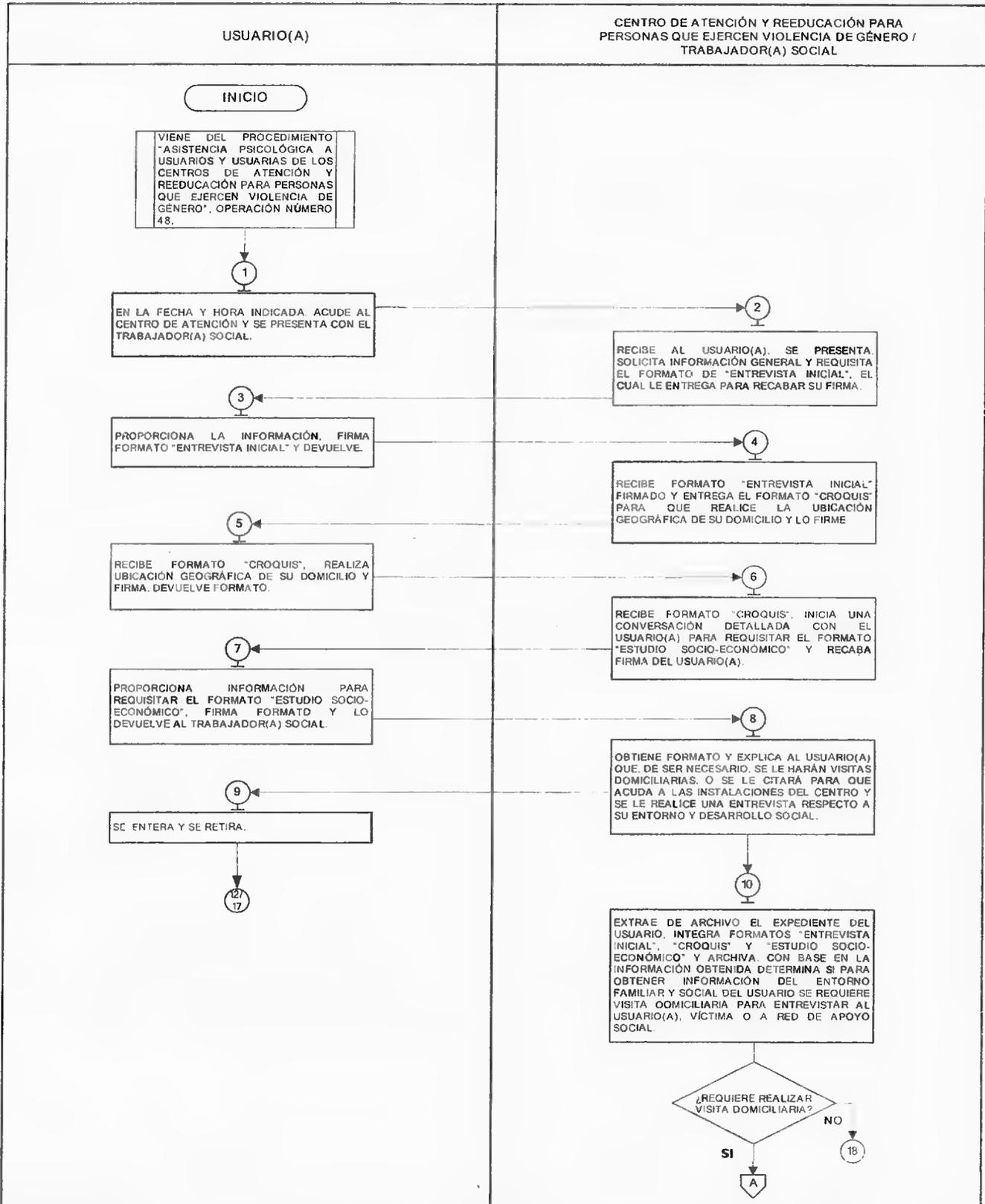
DESARROLLO: ATENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL A USUARIOS Y USUARIAS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO.

No.	Unidad Administrativa y/o Puesto	Actividad
1	Usuario(a)	Viene del procedimiento "Asistencia Psicológica a Usuarios y Usuarías de los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género", operación número 48. En la fecha y hora indicada acude al Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, y se presenta con el Trabajador(a) Social.
2	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Trabajador(a) Social	Recibe al usuario(a), se presenta como Trabajador(a) Social, solicita información general del usuario(a) y requisita el formato de "Entrevista Inicial", el cual entrega al usuario(a) para recabar su firma.
3	Usuario(a)	Proporciona la información que se le solicita, firma formato "Entrevista Inicial" y devuelve al Trabajador(a) Social.
4	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Trabajador(a) Social	Recibe formato "Entrevista Inicial" firmado y le entrega al usuario(a) el formato "Croquis" para que realice la ubicación geográfica de su domicilio y lo firme.
5	Usuario(a)	Recibe formato "Croquis", realiza ubicación geográfica de su domicilio y firma, devuelve formato al Trabajador(a) Social.
6	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Trabajador(a) Social	Recibe formato "Croquis" debidamente firmado, e inicia una conversación detallada con el usuario(a) para requisitar el formato "Estudio Socio-Económico", y recaba firma del usuario(a).
7	Usuario(a)	Proporciona información al Trabajador(a) Social para requisitar el formato "Estudio Socio-Económico", firma formato y lo devuelve al Trabajador(a) Social.
8	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género /	Obtiene formato "Estudio Socio-Económico" y explica al usuario(a) que como parte del proceso de reeducación, de ser necesario, se le harán visitas domiciliarias o se le citará para que acuda a las instalaciones del

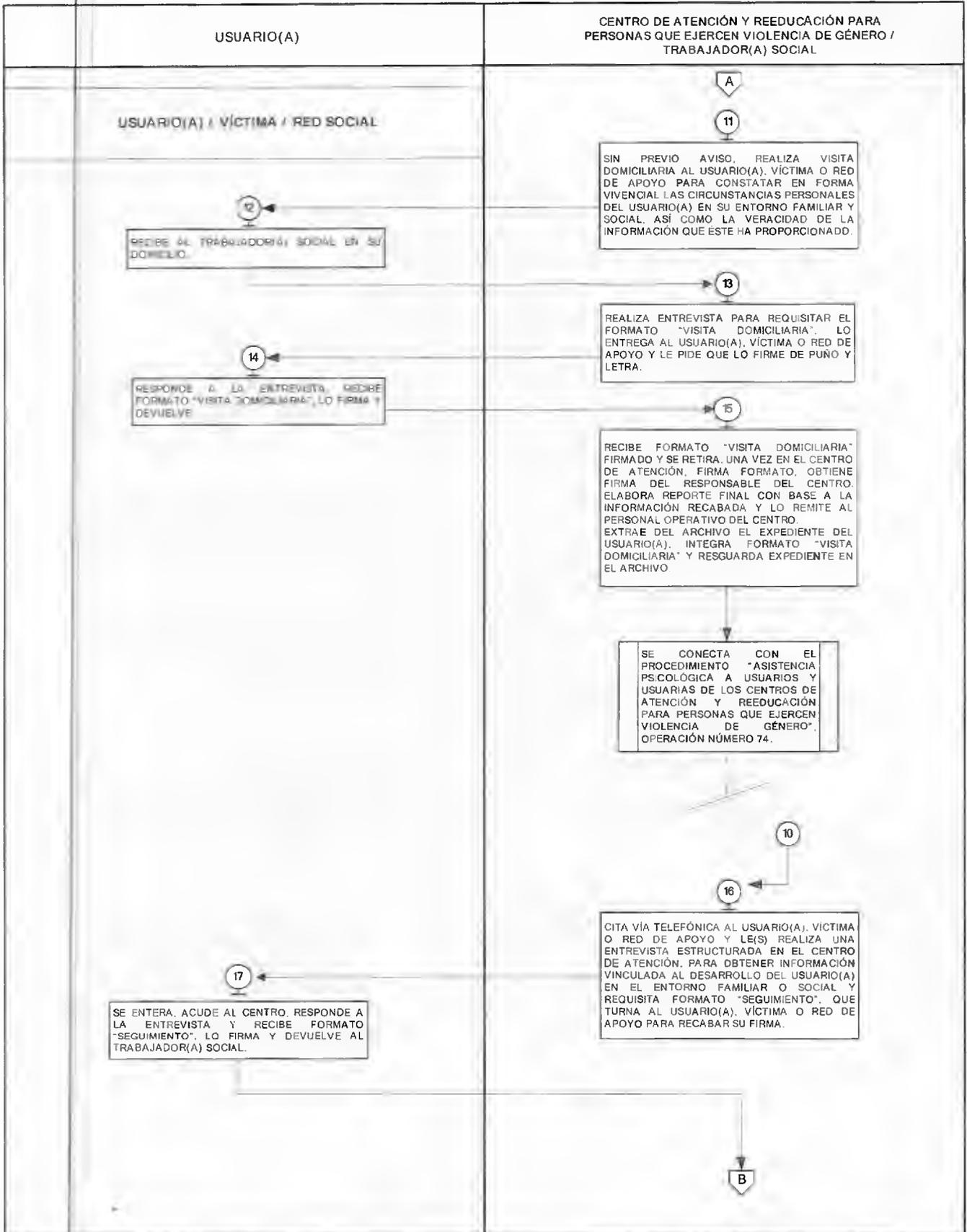
	Trabajador(a) Social	Centro y se le realice una entrevista estructurada respecto a su entorno y desarrollo familiar y social.
9	Usuario(a)	Se entera y se retira. Se conecta con la operación número 12 ó 17.
10	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Trabajador(a) Social	Extrae de archivo el expediente del usuario(a), integra formatos "Entrevista Inicial", "Croquis" y el "Estudio Socio-Económico" y archiva. Con base a la información obtenida en dichos formatos, determina si para obtener información del entorno familiar y social del usuario(a), es necesario realizarle una visita domiciliaria a éste, a la víctima o a la red de apoyo social, o si se le(s) entrevista en las instalaciones del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, y procede según corresponda:
11	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Trabajador(a) Social	Sí requiere realizar visita domiciliaria. Sin previo aviso, realiza visita domiciliaria al usuario(a), víctima o a la red de apoyo, para constatar en forma vivencial las circunstancias personales del usuario(a) en su entorno familiar y social; así como la veracidad de la información que éste ha proporcionado.
12	Usuario(a) / Víctima / Red de Apoyo	Recibe al Trabajador(a) Social en su domicilio.
13	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Trabajador(a) Social	Realiza una entrevista para requisitar el formato "Visita Domiciliaria", lo entrega al usuario(a), víctima o red de apoyo y le pide que lo firme de puño y letra.
14	Usuario(a) / Víctima / Red de apoyo	Responde a la entrevista, recibe formato "Visita Domiciliaria", lo firma y devuelve al Trabajador(a) Social.
15	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Trabajador(a) Social	Recibe formato "Visita Domiciliaria" firmado y se retira del domicilio. Una vez en el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, firma formato y obtiene firma del Responsable del Centro. Elabora el reporte final del usuario(a) con base a la información recabada y lo remite al personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género. Extrae del archivo el expediente del usuario(a), integra formato "Visita Domiciliaria" y resguarda expediente del usuario(a), en el archivo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género. Se conecta con el procedimiento "Asistencia Psicológica a Usuarios y Usuarías de los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género", operación número 74.
16	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Trabajador(a) Social	No requiere visita domiciliaria. Cita vía telefónica al usuario(a), víctima o red de apoyo, le realiza una entrevista estructurada en el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, para obtener información vinculada al desarrollo del usuario(a) en el entorno familiar o social, y requisita formato "Seguimiento", que turna al usuario(a), víctima o red de apoyo para recabar su firma.
17	Usuario(a) / Víctima / Red de apoyo	Se entera, acude al Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, responde a la entrevista y recibe formato "Seguimiento", lo firma y devuelve al Trabajador(a) Social.
18	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Trabajador(a) Social	Recibe formato "Seguimiento" debidamente firmado por la persona entrevistada, firma formato y obtiene firma del Responsable del Centro. Elabora el reporte final del usuario(a) con base a la información recabada y lo remite al personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género. Extrae del archivo el expediente del usuario(a), integra formato "Seguimiento" y resguarda expediente del usuario(a), en el archivo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género. Se conecta con el procedimiento "Asistencia Psicológica a Usuarios y Usuarías de los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género", operación número 74.

DIAGRAMACIÓN

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL A USUARIOS Y USUARIAS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO.



PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL A USUARIOS Y USUARIAS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO.



PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL A USUARIOS Y USUARIAS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO.

USUARIO(A) / VÍCTIMA / RED SOCIAL

CENTRO DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA
PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO /
TRABAJADOR(A) SOCIAL

B

18

RECIBE FORMATO "SEGUIMIENTO". LO FIRMA Y OBTIENE FIRMA DEL RESPONSABLE DEL CENTRO
ELABORA EL REPORTE FINAL DEL USUARIO(A) CON BASE A LA INFORMACIÓN RECABADA Y LO REMITE AL PERSONAL OPERATIVO DEL CENTRO.
EXTRAE DEL ARCHIVO EL EXPEDIENTE DEL USUARIO(A), INTEGRA FORMATO "SEGUIMIENTO" Y RESGUARDA EXPEDIENTE.

SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO "ASISTENCIA PSICOLÓGICA A USUARIOS Y USUARIAS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO", OPERACIÓN NÚMERO 74.

FIN

MEDICIÓN

Indicadores para medir la eficiencia de la atención de trabajo social en el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

Número mensual de solicitudes de atención de trabajo social atendidas

X 100 =

% de atención de trabajo social realizado.

Número mensual de canalizaciones al Área de Trabajo Social recibidas

REGISTRO DE EVIDENCIAS

Las solicitudes de atención de trabajo social canalizadas y atendidas quedan registradas en el formato "Entrevista Inicial" que se resguarda en el expediente del usuario(a) y se archiva en el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- ENTREVISTA INICIAL.
- CROQUIS.
- ESTUDIO SOCIO-ECONÓMICO.
- VISITA DOMICILIARIA.
- SEGUIMIENTO.

ENTREVISTA INICIAL.



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

PROCURADURÍA GENERAL DEL PUEBLO GRANDE



CENTRO DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO ÁREA DE TRABAJO SOCIAL

ENTREVISTA INICIAL

1 Fecha de aplicación

Grid for date: Dia, Mes, Año

Número de expediente

2

DATOS GENERALES

Form with fields for Name, Sex, Age, Birth Date, Origin, Civil Status, Education, Occupation, and Referral Agency.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DOMICILIARIA

Form with fields for Address, Interior/Exterior Number, Mzna, Lote, Colonia, Barrio, Municipality, C.P., Reference Streets, Particular Phone, and Cell Phone.



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

IA FLORES GRANDE



DATOS DE LA FAMILIA

22 Tipo de relación que sostiene actualmente
Vive solo | Matrimonio | Unión libre | Divorciado | Viudo | otro

23 Situación de los hijos
Nunca | Dentro del matrimonio | Fuera del matrimonio | De dos o más matrimonios | De matrimonio y de otra relación no marital | No desea informar

Table with 4 columns: No., Nombre, Edad, Ocupación. Row 1: 1, 24, 25, 26

DATOS DE LA PERSONA AFECTADA

Nombre: 27
Edad: 28 Sexo: 29 Estado civil: 30
Ocupación: 31 Escolaridad: 32 Religión: 33
Parentesco: 34 Tiempo de relación: 35
Domicilio: 36
Teléfono Particular: 37 Cel: 38

Table with 3 columns: 39 MODALIDAD DE VIOLENCIA, 40 TIPO DE VIOLENCIA, FRECUENCIA. Includes options like Familiar, Laboral, Institucional, etc.

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

42
[Blank lines for description]

11	Dependencia que lo canaliza	Espacio para escribir el nombre de la dependencia que canaliza al usuario(a) al Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, en caso de existir.
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DOMICILIARIA		
12	Calle	Escribir el nombre de la calle del domicilio actual en el que vive el usuario(a).
13	Número Interior y/o exterior	Anotar el número interior y/o exterior del domicilio actual del usuario(a).
14	Mzna	Espacio para escribir el número de la manzana en donde se encuentra ubicado el domicilio del usuario(a).
15	Lote	Espacio para colocar el número de lote en el que se encuentra ubicado el domicilio actual del usuario(a).
16	Colonia, Barrio y/o Localidad	Escribir el nombre de la colonia, barrio y/o localidad en donde se encuentra ubicado el domicilio del usuario(a) actualmente.
17	Municipio	Colocar el nombre del municipio en donde se encuentra el domicilio actual del usuario(a).
18	C.P.	Registrar el código postal del domicilio del usuario(a).
19	Calles colindantes con el domicilio...	Indicar entre qué calles se ubica el domicilio del usuario(a).
20	Teléfono particular	Anotar el número telefónico fijo donde se puede contactar al usuario(a), incluir clave lada.
21	Celular	Apuntar el número de teléfono celular donde se puede contactar al usuario(a), incluir clave lada.
DATOS DE LA FAMILIA		
22	Tipo de relación que sostiene actualmente	Marcar con una "X" el tipo de relación que tiene el usuario(a) actualmente.
23	Situación de los hijos	Marcar con una "X" el recuadro correspondiente a la situación de los hijos e hijas del usuario(a).
24	Nombre	Registrar el nombre completo de los hijos e hijas, comenzando por el nombre(s), apellido paterno y apellido materno.
25	Edad	Anotar con número la edad de cada uno de los hijos e hijas del usuario(a).
26	Ocupación	Espacio para registrar la ocupación de los hijos e hijas del usuario(a).
DATOS DE LA PERSONA AFECTADA		
27	Nombre	Anotar el nombre completo de la persona afectada, comenzando por el nombre(s), apellido paterno y apellido materno.
28	Edad	Escribir con número, los años cumplidos de la persona afectada.
29	Sexo	Espacio para registrar el sexo de la persona afectada, ejemplo: hombre o mujer.
30	Estado Civil	Señalar el estado civil actual de la persona afectada.
31	Ocupación	Anotar el trabajo o actividad que actualmente desempeña la víctima.
32	Escolaridad	Registrar el último grado de estudios de la víctima.
33	Religión	Apuntar la religión que profesa la víctima.
34	Parentesco	Escribir el parentesco que hay entre la persona afectada y la persona que ejerce violencia, ejemplo: esposo(a), novio(a), vecino (a), etc.
35	Tiempo de relación	Registrar el periodo de tiempo que tiene el usuario(a) conviviendo con la persona afectada.
36	Domicilio	Espacio para escribir el domicilio actual de la persona afectada, empezando por la calle, número, colonia y municipio.
37	Teléfono Particular	Anotar el número telefónico fijo donde se puede contactar a la persona afectada, incluir clave lada.
38	Cel.	Apuntar el número de teléfono celular donde se puede contactar a la persona afectada, incluir clave lada.
39	Modalidad de Violencia	Señalar con una "X" la modalidad de violencia que ejerció el usuario(a).
40	Tipo de Violencia	Marcar con una "X" los tipos de violencia que ejerció el usuario(a).
41	Frecuencia	Escribir el lapso en que se presentaban los hechos de violencia.
42	Versión de los hechos	Espacio para redactar una breve descripción del motivo por el cual el usuario(a) acude al Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
43	Observaciones	Espacio para anotar la información adicional necesaria para el seguimiento del caso.
44	Firma del Entrevistado(a)	Escribir el nombre completo con apellidos y asentar la firma del usuario(a).
45	Firma de Trabajo Social	Anotar el nombre completo con apellidos y asentar la firma del Trabajador(a) Social.

CROQUIS.



**CENTRO DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA
PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO
ÁREA DE TRABAJO SOCIAL**

1 Fecha de aplicación

Día	Mes	Año

Número de Expediente

2

CROQUIS

3

4
NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO(A)

ÁREA DE DESARROLLO SOCIAL
BENEFICIO SOCIAL

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: CROQUIS.		
Objetivo: Conocer la ubicación geográfica del domicilio del usuario(a), para realizar las visitas domiciliarias.		
Distribución y Destinatario: Se genera en original y se resguarda en el archivo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Fecha de aplicación	Anotar con número la fecha en la que se requisa el "Croquis", en formato: DD/MM/AA.
2	Número de Expediente	Escribir el número de expediente que tiene asignado el usuario(a) en el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
3	Croquis	Espacio para que el usuario(a) dibuje geográficamente su domicilio.
4	Nombre y firma del Usuario(a)	Escribir el nombre completo con apellidos y asentar la firma del usuario(a).

ESTUDIO SOCIO-ECONÓMICO.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

GRANDE



CENTRO DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN
VIOLENCIA DE GÉNERO

Estudio Socio-económico

1 Fecha De Aplicación

Día	Mes	Año	

Número de Expediente

2

1.-DATOS GENERALES DEL USUARIO(A)

Nombre: _____ 3 _____
 Apellido Paterno, Materno, Nombre (s)
 Sexo: _____ 4 _____ Edad: _____ 5 _____

2.-NIVEL SOCIAL:

MIEMBROS QUE INTEGRAN EL GRUPO FAMILIAR:

No	NOMBRE COMPLETO	EDAD	SEXO	RELACION FAMILIAR	ESCOLARIDAD	ESTADO CIVIL	OCUPACION
1	6	7	8	9	10	11	12
2							
3							
4							
5							
6							



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

GRANDE



INGRESOS Y EGRESOS DE LA FAMILIA

INGRESOS

¿Quién aporta?	13 Ingresos
Usuario (a)	
Pareja	
Hijo (a)	
Otro	
Total	14

EGRESOS

Concepto	15 Egresos
Alimento	
Vestido	
Renta	
Luz	
Combustible/gas	
Agua	
Teléfono	
Transporte	
Educación	
Gastos Médicos	
Abonos o créditos	
Ahorro	
Pensión alimenticia	
Otros	
Total	16

Ingresos	17
Egresos	18
Superávit	19
Déficit	20



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MEXICO



VIVIENDA

21 Tenencia de la vivienda			
Propia	Rentada	Prestada	De un familiar

22 Tipo de vivienda				
Casa sola	Departamento	Dúplex	Vecindad	Otra

23 La vivienda cuenta con.					
Sala	Comedor	Cocina	Dormitorio	Baño	Otro
Número de dormitorios <u>24</u>			Numero de baños <u>25</u>		

26 Materia predominante en la construcción de la vivienda					
Paredes	Tabique/tabicón terminado	Tabique/tabicón rústico	Cartón	Madera	otros
Techo	Concreto	Lámina asbesto	Lámina metálica	Lámina cartón	otros
Pisos	Mosaico/loseta	cemento	Madera	Tierra apisonada	otros

27 Mobiliario existente en la vivienda				
Cama	Mesa	Silla	Estufa	Refrigerador
Lavadora	TV	Horno de microondas	Estéreo	DVD
Computadora	Sala	Ropero o closet	automóvil	otros





GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO
SALUD



28 Servicios médicos con los que cuenta la familia:

IMSS	ISSSTE	ISSEMYM	ISEM	SEDENA
PEMEX	Seguro Popular	Servicio particular	Desconoce	otro

• 29 Frecuencia con la que asiste el usuario(a) al médico:

Una vez por semana () Mensualmente () Anualmente () Cuando se enferma () Cuando no se logra controlar la enfermedad con remedios caseros ()

• 30 ¿Actualmente alguien de su familia tiene alguna enfermedad? Si () No ()

Qué enfermedad	31 De qué tipo	32 Quien la padece	33 Desde cuándo
Respiratorias			
Gastrointestinales			
Dermatológicas			
Neurológicas			
Cáncer			
Hipertensión			
Obesidad			
Diabetes			
Otras			

RECREACION Y USO DEL TIEMPO LIBRE FAMILIAR

Actividad recreativa	34 Frecuencia	35 Usuario(a)	36 En Familia
Hacer algún deporte			
Ir al cine			
Visitar a familiares			
Realizar quehaceres del hogar			
Actividades al aire libre			
Ver televisión			
Viajar			
Leer			
Juegos de mesa			
Dormir siesta			
Teatro o espectáculos			
Escuchar música			
Videojuegos			
No le gusta descansar prefiere trabajar			
Otros			

37 ¿Con quién le gusta compartir su tiempo libre?



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

GRANDE



3.-NIVEL COMUNITARIO

A) Comunidad:

38 Vive en: Zona Rural () Zona Urbana ()

¿Qué opina del lugar donde vive?

39

Desde cuándo vive en ese lugar: 40

41 Considera su relación con los vecinos.

Excelente () Buena () Sólo de cortesía () Los ignora () Mala ()

42 ¿Qué hace cuando existe algún problema en su comunidad?

Espera que otro lo resuelva ()

Toma la iniciativa o gestiona con las autoridades una solución ()

Apoya a quienes se ocupan del problema, pero no dedica tiempo a ello ()

No le importa ()

43 ¿Pertenece alguna organización o grupo social? Si () No ()

En caso afirmativo ¿Cuál, con qué frecuencia asiste y qué actividad desarrolla?

44

B) Trabajo:

Ocupación: 45

¿Dónde desarrolla su trabajo?

46

¿Qué opina de su trabajo?

47

¿Quiénes trabajan con usted?

48

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

GRANDE

¿Cuánto tiempo dedica a su trabajo?

49

¿Cómo es la relación con sus compañeros?

50

C) Escuela:

51 Actualmente estudia: Sí () NO ()

- En caso afirmativo responda:

¿Qué estudia? 52

¿Dónde estudia? 53

¿Qué grado? 54

¿Cuánto le falta para concluir? 55

¿Cómo considera su desempeño académico? 56

- Si Usted realizó estudios en el pasado diga:

¿Qué estudió? 57

¿Cómo considera que fue su desempeño académico? 58

- 59 ¿Le gustaría estudiar otra cosa? Si () No ()

En caso afirmativo, ¿Qué le gustaría? 60

¿Por qué no lo ha hecho? 61

D) Religión:

62 ¿Profesa alguna religión? Si () No ()

63 En caso afirmativo ¿Qué religión?

64 En la escala 1-5, donde 5 es muy religioso y 1 es nada religioso. Qué tan religioso se considera:

5 4 3 2 1

65 ¿Con qué frecuencia acude a alguna actividad de su religión?

Diario () Dos o tres veces por semana () Una vez a la semana () Una vez al mes () Sólo en eventos especiales () sólo cuando le nace ir () Nunca ()

66 ¿Considera que la religión le ha generado conflictos en su vida? Si () No ()



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



En caso afirmativo indique porqué:

67

E) Acceso a bienes y servicios:

¿Algún objeto material que considere le hace o le hizo falta, y que le genere conflicto?

68

¿Algunas situaciones afectivas que considere le hicieron o le hacen falta?

69

F) Derechos y obligaciones:

¿A qué considera que tienen derecho con respecto a su familia?

70

¿Cuáles considera son sus obligaciones con respecto a su familia?

71

G) Perspectiva de género en la familia:

I. Perspectiva desde la enseñanza de su mamá y/o papá

¿Cómo le dijeron que debe ser un hombre?

72

¿Cómo le dijeron que debe ser una mujer?

73

II. Perspectiva desde su punto de vista.

Describe cómo debe ser un hombre, independientemente de lo que le enseñaron en su familia:

74

Describe cómo debe ser una mujer, independientemente de lo que le enseñaron en su familia:

75



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



3.- MICRO SISTEMA: (Familiograma)

I. 76 Tipo de familia en donde habita el usuario(a):

Nuclear () Extensa () Compuesta () Mono parental ()

II. 77 Esquema familiar

[Empty box for drawing the family diagram]

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL
CONSEJO ESTATAL DE LA MUJER Y BIENESTAR SOCIAL



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



III. 78 Jerarquía-estratificación:

IV. 79 Dinámica familiar: comunicación, funcionamiento:

V. 80 Comportamiento del usuario(a) frente a lo demás integrantes:

VI. 81 Roles femeninos-masculinos ¿Qué integrante desarrolla cada rol?

VII. 82 Sistema de castigos ¿Cómo son los castigos en el núcleo?

VIII. 83 Solución de conflictos ¿Cómo resuelven los problemas?

4.- NIVEL INDIVIDUAL.

I. 84 Durante su infancia, ¿Quién de estas personas representó una figura de autoridad y/o ejemplo?

Padre	Madre	Abuelo	Abuela	Hermano	Hermana	Otro
-------	-------	--------	--------	---------	---------	------

II. ¿Cómo percibe su relación?

85 Con su padre _____

86 Con su madre _____

87 Con su pareja _____

88 Con su hijo(a) _____

89 ¿Existe conflicto con otro miembro de familia?

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL
CONSEJO ESTATAL DE LA MUJER Y BIENESTAR SOCIAL



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MEXICO

GRANDE

III. 90 ¿Cuáles son los sentimientos del usuario(a) hacia la persona afectada?

IV. Otros factores que influyen en la conducta del usuario(a).

Factor	91 Quién lo padece	92 Tipo de sustancia	93 Frecuencia de consumo	94 Desde qué edad
Drogas				
Alcohol				
Tabaco				

95 Algún miembro de la familia sufre alguna enfermedad mental: Si () No ()

En caso afirmativo indique:

¿Qué enfermedad? _____

¿Quién la padece? _____

¿Quién realizó el diagnóstico? _____

¿Desde cuándo la sufre? _____

96 ¿Recibe algún tratamiento? Si () No ()

¿Qué tratamiento es? _____

97 Observaciones finales:

98 INVESTIGADOR(A) SOCIAL

99 USUARIO(A)

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL
CONSEJO ESTATAL DE LA MUJER Y BIENESTAR SOCIAL

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: ESTUDIO SOCIO-ECONÓMICO.		
Objetivo: Conocer el contexto familiar, social, cultural y nivel económico del usuario(a).		
Distribución y Destinatario: Se genera en original y se resguarda en el expediente del usuario(a) que se archiva en el Centro de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Fecha de Aplicación	Anotar con número el día, mes y año en el que se requisita el "Estudio Socio-Económico", en formato: DD/MM/AA.
2	Número de Expediente	Escribir el número de expediente que tiene asignado el usuario(a) en el Centro de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género.
3	Nombre	Registrar el nombre completo del usuario(a), comenzando por el apellido paterno, apellido materno y nombre(s).
4	Sexo	Escribir el sexo del usuario(a), ejemplo: hombre o mujer.
5	Edad	Registrar los años cumplidos del usuario(a).

MIEMBROS QUE INTEGRAN EL GRUPO FAMILIAR		
6	Nombre completo	Registrar el nombre completo de cada uno de los miembros que integran el grupo familiar, comenzando por el nombre(s), apellido paterno y apellido materno.
7	Edad	Anotar los años cumplidos de los miembros de la familia.
8	Sexo	Escribir el sexo de cada miembro del grupo familiar, ejemplo: hombre o mujer.
9	Relación familiar	Escribir el parentesco que tiene el integrante del grupo familiar con el usuario(a), ejemplo: padre, madre, esposo(a), hijo(a), etc.
10	Escolaridad	Registrar el último grado de estudios de cada uno de los integrantes de la familia.
11	Estado civil	Escribir el estado civil actual de cada uno de los integrantes del grupo familiar.
12	Ocupación	Anotar el trabajo o actividad que actualmente realiza cada uno de los integrantes del grupo familiar.
INGRESOS Y EGRESOS DE LA FAMILIA		
13	Ingresos	Escribir con número el monto mensual del dinero que cada miembro de la familia aporta.
14	Total	Sumar el monto mensual de lo aportado por cada miembro de la familia.
15	Egresos	Escribir con número el monto del dinero que se gasta mensualmente en cada uno de los rubros que se marcan en el recuadro.
16	Total	Sumar el total del dinero que mensualmente gasta la familia.
17	Ingresos	Escribir el monto total de lo que percibe la familia.
18	Egresos	Escribir el monto total de lo que gasta mensualmente la familia.
19	Superávit	Anotar la diferencia positiva que existe entre los ingresos y los egresos, es decir el remanente, en caso de existir.
20	Déficit	Anotar la diferencia negativa que existe entre los ingresos y los egresos, es decir el faltante, en caso de existir.
21	Tenencia de la vivienda	Marcar con una "X" la respuesta que corresponda. Ejemplo: propia, rentada, etc.
22	Tipo de vivienda	Marcar con una "X" la respuesta que corresponda. Ejemplo: casa sola, departamento, etc.
23	La vivienda cuenta con:	Señalar con una "X" los espacios con los que cuenta la vivienda del usuario(a), según corresponda (se pueden señalar todos).
24	Número de dormitorios	Indicar el número de habitaciones destinados a dormitorios con los que cuenta la vivienda del usuario(a).
25	Número de baños	Registrar el número de baños con los que cuenta la vivienda del usuario(a).
26	Materia predominante en la construcción de la vivienda	Marcar con una "X" el material predominante en la construcción de pisos, techo, paredes.
27	Mobiliario existente en la vivienda	Marcar con una "X" cada uno de los bienes con los que cuenta la vivienda. Pueden señalarse todas.
28	Servicios médicos con los que cuenta la familia	Marcar con una "X" el servicio médico con el que cuenta la familia del usuario(a).
29	Frecuencia con la que asiste el usuario(a) al médico	Marcar con una "X" la frecuencia con la que acude el usuario(a) al médico.
30	¿Actualmente alguien de su familia tiene alguna enfermedad?	Marcar con una "X" si actualmente alguien de la familia del usuario(a) tiene alguna enfermedad.
31	De qué tipo:	En caso afirmativo, colocar en el espacio que corresponda el tipo de enfermedad que tiene el familiar del usuario(a), ejemplo: cáncer de piel, diabetes tipo II, etc.
32	Quién la padece:	Registrar el nombre(s) y parentesco del familiar que sufre la enfermedad, o si es el usuario(a).
33	Desde cuándo:	Escribir el tiempo que tiene con la enfermedad.
RECREACIÓN Y USO DEL TIEMPO LIBRE FAMILIAR		
34	Frecuencia:	Escribir con qué periodicidad realiza la actividad recreativa que se menciona. Ejemplo: diariamente, una vez a la semana, una vez al mes, etc.
35	Usuario(a):	Señalar con una "X" si la actividad sólo la realiza el usuario(a).
36	En familia:	Señalar con una "X" si la actividad la realiza el usuario(a) en compañía de algún miembro de la familia.
37	¿Con quién le gusta compartir su tiempo libre?	Anotar la respuesta que proporcione el usuario(a) a la pregunta abierta que se le formula.
COMUNIDAD		
38	Vive en:	Marcar con una "X" la respuesta que corresponda.

39	¿Qué opina del lugar donde vive?	Anotar la respuesta que proporcione el usuario(a) a la pregunta abierta que se le formula.
40	Desde cuándo vive en ese lugar	Anotar la respuesta que proporcione el usuario(a) a la pregunta abierta que se le formula.
41	Considera su relación con los vecinos:	Marcar con una "X" la respuesta que corresponda de acuerdo a los conceptos señalados.
42	¿Qué hace cuando existe algún problema en su comunidad?	Marcar con una "X" la respuesta que corresponda a las opciones especificadas.
43	¿Pertenece alguna organización o grupo social?	Marcar con una "X" la respuesta que corresponda, ya sea afirmativa o negativa.
44	¿Cuál, con qué frecuencia asiste y qué actividad desarrolla?	En caso afirmativo, anotar la respuesta que proporcione el usuario(a) a la pregunta abierta que se le formula.
TRABAJO		
45	Ocupación:	Anotar la respuesta que proporcione el usuario(a) a la pregunta abierta que se le formula.
46	¿Dónde desarrolla su trabajo?	Escribir la respuesta que proporcione el usuario(a) a la pregunta abierta que se le formula.
47	¿Qué opina de su trabajo?	Anotar la respuesta que proporcione el usuario(a) a la pregunta abierta que se le formula.
48	¿Quiénes trabajan con usted?	Registrar la respuesta que proporcione el usuario(a) a la pregunta abierta que se le formula.
49	¿Cuánto tiempo dedica a su trabajo?	Anotar la respuesta que proporcione el usuario(a) a la pregunta abierta que se le formula.
50	¿Cómo es la relación con sus compañeros?	Escribir la respuesta que proporcione el usuario(a) a la pregunta abierta que se le formula.
ESCUELA		
51	Actualmente estudia:	Marcar con una "X" la respuesta que corresponda, ya sea afirmativa o negativa.
52	¿Qué estudia?	En caso afirmativo, anotar la respuesta que proporcione el usuario(a) a la pregunta abierta que se le formula.
53	¿Dónde estudia?	En caso afirmativo, escribir la respuesta que proporcione el usuario(a) a la pregunta abierta que se le formula.
54	¿Qué grado?	En caso afirmativo, registrar la respuesta que proporcione el usuario(a) a la pregunta abierta que se le formula.
55	¿Cuánto le falta para concluir?	En caso afirmativo, anotar la respuesta que proporcione el usuario(a) a la pregunta abierta que se le formula.
56	¿Cómo considera su desempeño académico?	En caso afirmativo, anotar la respuesta que proporcione el usuario(a) a la pregunta abierta que se le formula.
57	¿Qué estudió?	Si realizó estudios en el pasado, anotar la respuesta que proporcione el usuario(a) a la pregunta abierta que se le formula.
58	¿Cómo considera que fue su desempeño académico?	Si realizó estudios en el pasado, anotar la respuesta que proporcione el usuario(a) a la pregunta abierta que se le formula.
59	¿Le gustaría estudiar otra cosa?	Marcar con una "X" la respuesta que corresponda, sea afirmativa o negativa.
60	¿Qué le gustaría?	En caso afirmativo, anotar la respuesta que proporcione el usuario(a) a la pregunta abierta que se le formula.
61	¿Por qué no lo ha hecho?	En caso afirmativo, anotar la respuesta que proporcione el usuario(a) a la pregunta abierta que se le formula.
RELIGIÓN		
62	¿Profesa alguna religión?	Marcar con una "X" la respuesta que corresponda, sea afirmativa o negativa.
63	¿Qué religión?	En caso afirmativo, anotar la respuesta que proporcione el usuario(a) a la pregunta abierta que se le formula.
64	En la escala 1-5...	Marcar con una "X" la respuesta que corresponda, del 5 al 1, donde el 5 es el nivel más alto.
65	¿Con qué frecuencia acude a alguna actividad de su religión?	Marcar con una "X" la respuesta que corresponda de acuerdo a las opciones señaladas.
66	¿Considera que la religión le ha generado conflictos en su vida?	Marcar con una "X" la respuesta que corresponda, sea afirmativa o negativa.
67	En caso afirmativo indique porqué:	Anotar la respuesta que proporcione el usuario(a) a la pregunta abierta que se le formula.

ACCESO A BIENES Y SERVICIOS	
68	¿Algún objeto material que considere le hace o le hizo falta, y que le genere conflicto?
69	¿Algunas situaciones afectivas que considere le hicieron o le hacen falta?
DERECHOS Y OBLIGACIONES	
70	¿A qué considera que tienen derecho con respecto a su familia?
71	¿Cuáles considera son sus obligaciones con respecto a su familia?
PERSPECTIVA DE GÉNERO EN LA FAMILIA	
72	¿Cómo le dijeron que debe ser un hombre?
73	¿Cómo le dijeron que debe ser una mujer?
74	Describa cómo debe ser un hombre, independientemente de lo que le enseñaron en su familia:
75	Describa cómo debe ser una mujer, independientemente de lo que le enseñaron en su familia:
MICROSISTEMA FAMILIOGRAMA	
76	Tipo de familia en donde habita el usuario a
77	Esquema familiar
	
78	Jerarquía-estratificación
79	Dinámica familiar: comunicación, funcionamiento
80	Comportamiento del usuario(a) frente a los demás integrantes:
81	Roles femeninos-masculinos ¿Qué integrante desarrolla cada rol?
82	Sistema de castigos ¿Cómo son los castigos en el núcleo?
83	Solución de conflictos ¿Cómo resuelven los problemas?
NIVEL INDIVIDUAL	
No.	CONCEPTO
84	Durante su infancia...
85	Con su padre
86	Con su madre
DESCRIPCION	
	Marcar con una "X" la respuesta que corresponda.
	Anotar la respuesta que proporcione el usuario(a) a la pregunta abierta que se le formula.
	Escribir la respuesta que proporcione el usuario(a) a la pregunta abierta que se le formula.

87	Con su pareja	Anotar la respuesta que proporcione el usuario(a) a la pregunta abierta que se le formula.
88	Con su hijo(a)	Señalar la respuesta que proporcione el usuario(a) a la pregunta abierta que se le formula.
89	¿Existe conflicto con otro miembro de familia?	Anotar la respuesta que proporcione el usuario(a) a la pregunta abierta que se le formula.
90	¿Cuáles son los sentimientos del usuario(a) hacia la persona afectada?	Escribir la respuesta que proporcione el usuario(a) a la pregunta abierta que se le formula.
OTROS FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CONDUCTA DEL USUARIO(A)		
91	Quién lo padece	Anotar el nombre y parentesco de la persona que sufre alguno de los factores señalados en el recuadro o si es el usuario(a).
92	Tipo de sustancia	Anotar a qué sustancia es adicto.
93	Frecuencia de consumo	Señalar con qué periodicidad se da el consumo de la sustancia, ejemplo: del diario, una vez a la semana, tres veces al mes, etc.
94	Desde qué edad	Señalar a partir de qué edad se inició el consumo de la sustancia.
95	Algún miembro de la familia sufre alguna enfermedad mental.	Marcar con una "X" la respuesta que corresponda y, en caso afirmativo, anotar las respuestas que proporcione el usuario(a) a las preguntas abiertas que se le formulan.
96	¿Recibe algún tratamiento?	Marcar con una "X" la respuesta que corresponda. En caso afirmativo, anotar la respuesta que proporcione el usuario(a) a la pregunta abierta que se le formula.
97	Observaciones finales	Anotar las circunstancias particulares del caso que se logren percibir durante la entrevista.
98	Investigador(a) social	Registrar el nombre(s), apellidos y asentar la firma del Trabajador(a) Social.
99	Usuario(a)	Escribir el nombre(s), apellidos y asentar la firma del usuario(a).

VISITA DOMICILIARIA.



GRANDE

**CENTRO DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS
QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO
ÁREA DE TRABAJO SOCIAL**

VISITA DOMICILIARIA

1 Nombre del usuario(a)	2 N° de expediente	3 Fecha	4 Municipio
6 Dirección			
8 Se encuentra alguien en el domicilio		Si () No ()	
7 Quién atiende la entrevista			
El usuario(a)		Denunciante Ambos Otro	
9 Nombre de la persona entrevistada			9 Sexo Hombre Mujer
10 ¿Qué relación tiene el entrevistado(a) con el usuario(a)?			11 Edad
12 Escolaridad	13 Ocupación	14 Teléfono particular/celular	
15 ¿Desde cuándo conoce al usuario(a)?		16 Sabe que el usuario(a) recibe reeducación	
		Si No	
17 ¿Qué sabe del problema que tuvo el usuario(a)?			



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MEXICO

GRANDE



18 ¿Cómo describiría la conducta del usuario(a) antes del proceso?

19 ¿Considera que ha habido cambios en la conducta del usuario(a), a partir del proceso de reeducación?

20 OBSERVACIONES

21 NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA ENTREVISTADA

22 NOMBRE Y FIRMA DEL TRABAJADOR(A) SOCIAL

23 NOMBRE Y FIRMA DEL O LA RESPONSABLE DEL CENTRO DE ATENCIÓN

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL
CONSEJO ESTATAL DE LA MUJER Y BIENESTAR SOCIAL

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: VISITA DOMICILIARIA.		
Objetivo: Constatar en forma vivencial las circunstancias personales del usuario(a).		
Distribución y Destinatario: Se genera en original y se resguarda en el archivo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Nombre del usuario (a)	Registrar el nombre completo del usuario(a), comenzando por el nombre(s), apellido paterno y apellido materno.
2	Nº de expediente	Anotar el número de expediente asignado al usuario(a) al inicio de su proceso en el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
3	Fecha	Registrar el día, mes y año en que se requisita el formato. Ejemplo: DD/MM/AA.
4	Municipio	Escribir el municipio en donde se encuentra ubicado el domicilio del usuario(a).
5	Dirección	Anotar el domicilio actual en el que vive el usuario(a), empezando por la calle, número, colonia y municipio.
6	Se encuentra alguien en el domicilio	Marcar con una "X" la opción correspondiente.

7	Quién atiende la entrevista	Colocar una "X" en la opción correspondiente de acuerdo a quien atiende la entrevista realizada.
8	Nombre de la persona entrevistada	Registrar el nombre completo de la persona entrevistada, comenzando por el nombre(s), apellido paterno y apellido materno.
9	Sexo	Marcar con una "X" la opción correspondiente a la persona entrevistada.
10	¿Qué relación tiene el entrevistado(a) con el usuario(a)?	Escribir la relación que tiene la persona entrevistada con el usuario(a).
11	Edad	Registrar los años cumplidos de la persona entrevistada.
12	Escolaridad	Apuntar el último grado de estudios de la persona entrevistada.
13	Ocupación	Anotar el trabajo o actividad que actualmente realiza la persona a quien se entrevista.
14	Teléfono particular/celular	Anotar el número o los números telefónicos fijo y celular donde se puede contactar a la persona que se entrevista, incluir clave lada.
15	¿Desde cuándo conoce al usuario(a)?	Escribir el tiempo que tiene la persona entrevistada de conocer al usuario(a).
16	Sabe que el usuario(a) recibe reeducación	Marcar con una "X" la opción correspondiente a lo que contesta la persona entrevistada.
17	¿Qué sabe del problema que tuvo el usuario(a)?	Redactar la respuesta que da la persona entrevistada referente al problema que tuvo el usuario(a).
18	¿Cómo describiría la conducta del usuario(a) antes del proceso?	Anotar la conducta que el usuario(a) tenía antes de tomar el proceso, según versión de la persona entrevistada.
19	¿Considera que ha habido cambios en la conducta del usuario (a), a partir del proceso de reeducación?	Escribir la respuesta que da la persona entrevistada acerca de los cambios de conducta que el usuario(a) ha tenido a partir del proceso de reeducación.
20	Observaciones	Registrar la información para el seguimiento del caso.
21	Nombre y firma de la persona entrevistada	Anotar el nombre completo con apellidos y firma de la persona entrevistada.
22	Nombre y firma del Trabajador(a) Social	Escribir el nombre completo con apellidos y firma del Trabajador(a) Social.
23	Nombre y firma del o la responsable del Centro de Atención	Registrar el nombre completo con apellidos y firma del o la Responsable del Centro de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género.

SEGUIMIENTO.



**CENTRO DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO
AREA DE TRABAJO SOCIAL**

SEGUIMIENTO

1 Nombre del usuario(a)		2 N° de expediente	
3 Nombre de la persona entrevistada		4 Sexo Hombre Mujer	
5 ¿Qué relación tiene el entrevistado(a) con el usuario(a)?		6 Edad	
7 Escolaridad	8 Ocupación	9 Teléfono particular/celular	
10 ¿Desde cuándo conoce al usuario(a)?		11 Sabe que el usuario(a) recibe reeducación Si No	
12 ¿Qué sabe del problema que tuvo el usuario(a)?			



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



Centro
Estatal de
Atención y
Reeducación
para
Personas que
Ejercen
Violencia
de Género

13 ¿Considera que ha habido cambios en la conducta del usuario(a), a partir del proceso de reeducación?

14 OBSERVACIONES

15 NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA ENTREVISTADA

16 NOMBRE Y FIRMA DEL TRABAJADOR(A) SOCIAL

17 NOMBRE Y FIRMA DEL O LA RESPONSABLE DEL CENTRO DE ATENCIÓN

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL
CONSEJO ESTATAL DE LA MUJER Y BIENESTAR SOCIAL

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: SEGUIMIENTO.

Objetivo: Constatar en forma vivencial las circunstancias personales del usuario(a).

Distribución y Destinatario: Se genera en original y se resguarda en el archivo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Nombre del usuario (a)	Registrar el nombre completo del usuario(a), comenzando por el nombre(s), apellido paterno y apellido materno.
2	Nº de expediente	Anotar el número de expediente asignado al usuario(a) al inicio de su proceso en el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
3	Nombre de la persona entrevistada	Registrar el nombre completo de la persona entrevistada, comenzando por el nombre(s), apellido paterno y apellido materno.
4	Sexo	Marcar con una "X" la opción correspondiente a la persona entrevistada.
5	¿Qué relación tiene el entrevistado(a) con el usuario(a)?	Escribir la relación que tiene la persona entrevistada con el usuario(a).
6	Edad	Registrar los años cumplidos de la persona entrevistada.
7	Escolaridad	Apuntar el último grado de estudios de la persona entrevistada.

8	Ocupación	Anotar el trabajo o actividad que actualmente realiza la persona a quien se entrevista.
9	Teléfono particular/ celular	Anotar el número o los números telefónicos fijo y celular donde se puede contactar a la persona que se entrevista.
10	¿Desde cuándo conoce al usuario(a)?	Escribir el tiempo que tiene la persona entrevistada conociendo al usuario(a).
11	Sabe que el usuario(a) recibe reeducación	Señalar con una "X" la opción correspondiente a lo que contesta la persona entrevistada.
12	¿Qué sabe del problema que tuvo el usuario(a)?	Redactar la respuesta que da la persona entrevistada referente al problema que tuvo el usuario(a).
13	Considera que ha habido cambios en la conducta del usuario (a), a partir del proceso de reeducación	Escribir la respuesta que da la persona entrevistada acerca de los cambios de conducta que el usuario(a) ha tenido a partir del proceso de reeducación.
14	Observaciones	Escribir las observaciones del Trabajador(a) Social al término de la visita domiciliaria.
15	Nombre y firma de la persona entrevistada	Escribir el nombre completo con apellidos y asentar la firma de la persona entrevistada.
16	Nombre y firma del Trabajador(a) Social	Anotar el nombre completo con apellidos y asentar la firma de la persona que brindó la atención.
17	Nombre y firma del o la Responsable del Centro de Atención	Anotar el nombre completo con apellidos y asentar la firma del o la Responsable del Centro de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO

Edición:	Primera
Fecha:	Abril de 2014
Código:	215C10400/4
Página:	

PROCEDIMIENTO: IMPARTICIÓN DE PLÁTICAS, TALLERES Y CONFERENCIAS DE TEMAS VINCULADOS CON LA EQUIDAD Y VIOLENCIA DE GÉNERO.

OBJETIVO

Informar a la población acerca de la violencia de género, mediante la impartición de pláticas, talleres y conferencias que brinda el Centro de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género.

ALCANCE

Aplica al personal encargado de impartir pláticas, talleres y conferencias, que labora en los Centros de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género, adscrito a la Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social; así como, a las personas asistentes.

REFERENCIAS

- Ley General Para la Igualdad entre Mujeres y Hombres. Título III, Capítulo Tercero, Artículo 26, Fracciones I y III; Título IV, Capítulo Cuarto, Artículo 37, Fracción III; Capítulo Quinto, Artículo 39, Fracción III; Capítulo Sexto, Artículo 41. Diario Oficial de la Federación, 2 de agosto de 2006, sus reformas y adiciones.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Título Primero, Capítulo I, Artículos 1, 3 y 5, Fracciones IV y VII, Artículo 6; Título II, Capítulo I, Artículos 7 y 8, Fracciones II y III; Artículo 9, Fracción IV; Capítulo II, Artículo 14, Fracción IV; Capítulo VI, Artículo 30, Fracción VII; Título III, Capítulo III, Artículo 41, Fracción VIII; Artículo 44, Fracción V; Artículo 49, Fracción XII; Capítulo IV, Artículo 53. Diario Oficial de la Federación, 1 de febrero de 2007, sus reformas y adiciones.
- Ley para la Prevención y Erradicación de la Violencia Familiar del Estado de México. Capítulo I, Artículos 1 y 2, Fracción IV; Capítulo II, Artículo 5, Fracciones I, III y VI; Capítulo IV, Artículo 9, Fracción XIX; Capítulo V, Artículo 13, Fracción III; Artículos 14, 16 y 17. Gaceta del Gobierno, 25 de septiembre de 2008.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México. Título Primero, Capítulo Único, Artículo 2, Fracción V, Artículo 3, Fracciones I, XIII y XVI; Título Segundo, Capítulo Único, Artículo 7; Título Tercero, Capítulo I, Artículo 13, Fracción IV; Capítulo IV, Artículo 20 Bis, Fracción II; Capítulo VI, Artículo 31, Fracción V; Título Cuarto, Capítulo I, Artículo 36, Fracción III; Capítulo II, Artículo 37, Fracción V; Título Quinto, Capítulo I, Artículo 40, Fracción VIII; Título Sexto, Capítulo I, Artículo 57. Gaceta del Gobierno, 20 de noviembre de 2008.
- Reglamento Interior del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social. Capítulo V, Artículo 17. Gaceta del Gobierno, 29 de enero de 2007.
- Manual General de Organización del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social. Apartado VII.- Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa: Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica. Gaceta del Gobierno, 13 de mayo de 2008.

RESPONSABILIDADES

La Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica a través de los Centros de Atención y Reeducción para Personas que ejercen Violencia de Género, es responsable de proporcionar pláticas, talleres y conferencias a las Instituciones públicas, privadas y sociales que lo soliciten.

El o la Responsable del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género deberá:

- Instruir al personal del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, establecer contacto vía telefónica con la persona solicitante para acordar la realización del evento.

El personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género deberá:

- Informar al o la Responsable del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, sobre las solicitudes para la impartición de pláticas, talleres o conferencias.
- Establecer contacto vía telefónica con la persona solicitante para acordar la realización del evento.
- Impartir la plática, taller o conferencia, obtener soporte fotográfico y requisitar el formato "Lista de Asistencia" para recabar firmas de las personas asistentes.
- Resguardar el formato "Lista de Asistencia" y seleccionar una muestra de las personas asistentes para proporcionar el "Cuestionario Satisfacción del Servicio" para su llenado.
- Resguardar el "Cuestionario Satisfacción del Servicio" y proporcionar a la persona solicitante el formato "Asistencia a Eventos" para recabar su firma y sello de la institución.
- Integrar los formatos "Asistencia a Eventos", "Lista de Asistencia", así como "Cuestionario Satisfacción del Servicio" y resguardar en el archivo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

DEFINICIONES

Asistente	Es la persona que resulta beneficiada con la impartición de las pláticas, talleres y/o conferencias.
Conferencia	Es la disertación que se efectúa sobre algún tema en concreto, su objetivo es convencer al auditorio de que tome una actitud activa frente a los temas de violencia.
Datos del Evento	Se refiere a la información mínima requerida por el personal del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, para dar inicio a la planeación de la plática, el taller o la conferencia, tales como el número telefónico de la persona solicitante, la población a impactar, el tiempo y el material de apoyo requerido.
Evento	Es la actividad que permite difundir la prevención de la violencia de género de manera grupal y masiva, mediante la impartición de pláticas talleres y conferencias.
Plática	Es la actividad de corta duración, pronunciada en público por el personal del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, su objetivo es reducir los factores de riesgo de la violencia de género.
Solicitante	Es la persona, institución u organización que requiere la impartición de una plática, taller o conferencia.
Taller	Lugar donde varias personas trabajan cooperativamente para unir la teoría y la práctica como fuerza motriz del proceso de aprendizaje, representa una reunión integradora y reflexiva a favor de la prevención de la violencia de género y es dirigido por especialistas en el tema. Son talleres interactivos realizados a través de dinámicas grupales y experiencias vivenciales.
Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género	Se refiere al Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, el cual está conformado por profesionales del ramo psicológico, jurídico y de trabajo social que prestan un servicio multidisciplinario durante el proceso de reeducación.

INSUMOS

- Solicitud verbal o vía telefónica para la impartición de pláticas, talleres y/o conferencias sobre la equidad de género y la prevención de la violencia de género, solicitadas al Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

RESULTADOS

- Personas informadas en temas de equidad de género y la prevención de la violencia de género.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- No aplica.

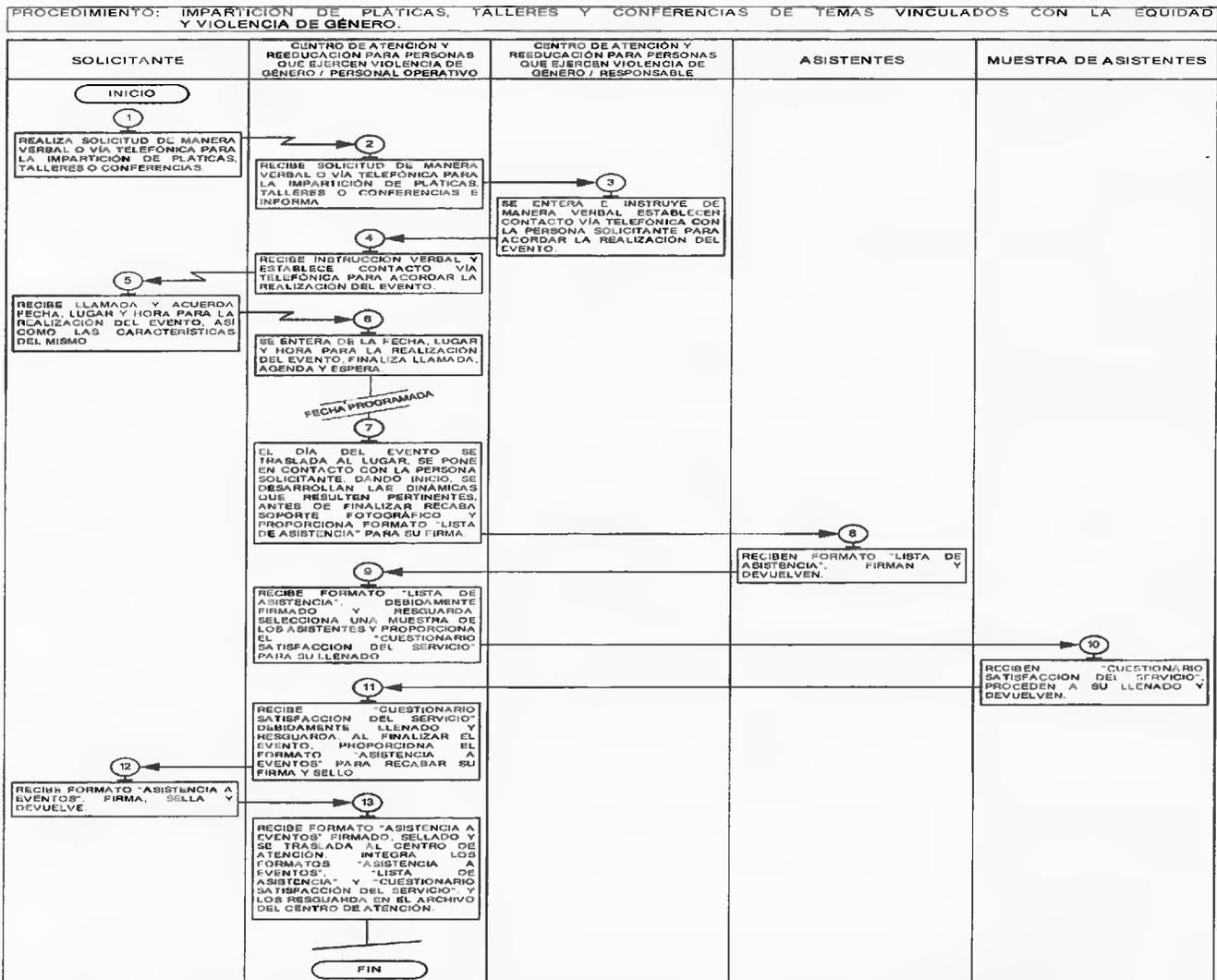
POLÍTICAS

- Para el otorgamiento de pláticas, conferencias y talleres en temas de prevención de la violencia y de equidad de género, el Centro de Atención requerirá al solicitante un mínimo y máximo de audiencia:
 - Impartición de pláticas.- audiencia menor a 100 participantes.
 - Conferencias.- audiencia mayor a 100 participantes.
 - Taller.- de 15 a 25 participantes.
- Las instituciones públicas, privadas y sociales que soliciten al Centro de Atención la impartición de pláticas, conferencias y talleres en temas de prevención de la violencia y de equidad de género, serán las responsables de otorgar las instalaciones y el equipo de apoyo logístico que se requiera.
- Las solicitudes para la impartición de pláticas, conferencias y talleres en temas de prevención de la violencia y equidad de género, se realizará con un mínimo de 15 días de anticipación a la fecha solicitada.
- El Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, no apoyará a organizaciones o personas que soliciten la impartición de pláticas, cursos o talleres cuyo objetivo sea beneficiarse en periodos y jornadas electorales.

DESARROLLO: IMPARTICIÓN DE PLÁTICAS, TALLERES Y CONFERENCIAS DE TEMAS VINCULADOS CON LA EQUIDAD DE GÉNERO.

No.	Unidad Administrativa y/o puesto	Actividad
1	Solicitante	Realiza solicitud de manera verbal o vía telefónica para la impartición de pláticas, talleres o conferencias sobre temas de prevención de la violencia y de equidad de género, al Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
2	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Recibe solicitud de manera verbal o vía telefónica para la impartición de pláticas, talleres o conferencias e informa al o la Responsable del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
3	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Responsable	Se entera e instruye de manera verbal al personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, establecer contacto vía telefónica con la persona solicitante para acordar la realización del evento.
4	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Recibe instrucción de manera verbal, establece contacto vía telefónica con la persona solicitante para acordar la realización del evento y definir las características del mismo.
5	Solicitante	Recibe llamada, acuerda con el personal operativo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, la fecha, lugar y hora para la realización del evento, así como las características del mismo.
6	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Se entera de la fecha, lugar y hora para la realización del evento, finaliza llamada, agenda y espera la fecha programada para asistir.
7	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	El día del evento se traslada al lugar, se pone en contacto con la persona solicitante, da inicio a la actividad y desarrolla las dinámicas que resulten pertinentes. Antes de finalizar el evento, recaba soporte fotográfico y proporciona el formato "Lista de Asistencia" a las personas asistentes para recabar su firma.
8	Asistentes	Reciben formato "Lista de Asistencia", firman y devuelven al personal operativo.
9	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Recibe formato "Lista de Asistencia", debidamente firmado y resguarda. Selecciona una muestra de las personas asistentes y les proporciona el "Cuestionario Satisfacción del Servicio" para su llenado.
10	Muestra de Asistentes	Recibe "Cuestionario Satisfacción del Servicio", realiza su llenado y devuelve al personal operativo.
11	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Recibe "Cuestionario Satisfacción del Servicio" debidamente llenado y resguarda. Al finalizar el evento, proporciona a la persona solicitante el formato "Asistencia a Eventos" para recabar su firma y sello.
12	Solicitante	Recibe formato "Asistencia a Eventos", firma, sella y devuelve al personal operativo.
13	Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género / Personal Operativo	Recibe formato "Asistencia a Eventos" firmado, sellado y se traslada al Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género. Una vez en el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, integra los formatos "Asistencia a Eventos", "Lista de Asistencia" y "Cuestionario Satisfacción del Servicio", y los resguarda en el archivo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

DIAGRAMACIÓN



MEDICIÓN

Indicadores para medir la eficiencia de la impartición de pláticas, talleres y conferencias por el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

Número mensual de solicitudes de impartición de pláticas, talleres y conferencias atendidas.

X 100 =

% de solicitudes de impartición de pláticas, talleres y conferencias atendidas.

Número mensual de solicitudes de impartición de pláticas, talleres y conferencias recibidas.

REGISTRO DE EVIDENCIAS

Las solicitudes recibidas y atendidas, en el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, quedan registradas en la "Lista de Asistencia" y en el "Asistencia a Eventos" que se resguardan en el Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- LISTA DE ASISTENCIA.
- ASISTENCIA A EVENTOS.
- QUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL SERVICIO.

ASISTENCIA A EVENTOS.



CONSEJO ESTATAL DE LA MUJER Y BIENESTAR SOCIAL



PROYECTO DE
ASISTENCIA
OFICINA ADMINISTRATIVA

FOMENTO A LA INTEGRACIÓN DE LA FAMILIA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A PERSONAS QUE PUEBLEN VIOLENCIA DE GÉNERO EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA FAMILIAR Y PSICOLÓGICA

ASISTENCIA A EVENTOS

1 FECHA: _____
2 MUNICIPIO: _____
3 LUGAR DE EXPOSICIÓN: _____
4 NOMBRE DE LA EXPOSICIÓN: _____

5 MARQUE CON UNA (X) LA ACTIVIDAD REALIZADA PLÁTICA () CONFERENCIA () TALLER () SEMINARIO () CUALQUIERA DE LAS ANTERIORES ()	ASISTENTES		8 TOTAL	9 OBSERVACIONES
	6 HOMBRES	7 MUJERES		

10 NOMBRE Y FIRMA
DEL O LA SOLICITANTE

11 SELLO

12 NOMBRE Y FIRMA DEL O LA
PONENTE

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: ASISTENCIA A EVENTOS.

Objetivo: Recopilar los datos generales de cada plática, taller o conferencia para mantener un registro de las actividades realizadas.

Distribución y Destinatario: Se genera en original y se resguarda en el archivo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Fecha	Anotar el día, mes y año en que se imparte la plática, taller o conferencia en formato: DD/MM/AAAA.
2	Municipio	Registrar el nombre del municipio en donde se realiza la actividad.
3	Lugar de Exposición	Indicar el lugar donde se realiza la actividad, ejemplo: Escuela, Instancia, espacio comunitario, etc.
4	Nombre de la Exposición	Escribir el tema de la plática, taller o conferencia que se impartió.
5	Marque con una (X) la actividad realizada	Marcar con una "X" la opción según corresponda a la actividad realizada.
6	Hombres	Anotar el número total de hombres que asisten a la plática, taller o conferencia.
7	Mujeres	Registrar el número total de mujeres que asisten a la plática, taller o conferencia.
8	Total	Escribir la suma de los totales de hombres y mujeres que asistieron a la plática, taller o conferencia.
9	Observaciones	Espacio para referir situaciones relevantes que se hayan presentado durante la actividad realizada, ya sea para beneficio o perjuicio de la misma. Ejemplo: "que no se cuenta con sello de la Institución", "que solicitaron nuevamente la plática, taller o conferencia", etc.
10	Nombre y Firma del o la Solicitante	Escribir el nombre completo y asentar la firma de la persona o contacto de la institución y organismo que solicitó la plática, taller o conferencia.
11	Sello	Colocar el sello de la institución u organismo que solicitó la plática, taller o conferencia.
12	Nombre y Firma del o la Ponente	Escribir el nombre completo y asentar la firma de la persona que impartió la plática, taller o conferencia.

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL SERVICIO.

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL SERVICIO GRANDE

COMUNIDAD A LA INTEGRACIÓN DE LA FAMILIA
SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO

¿La información obtenida cumplió sus expectativas?
 SI () NO () NO SABE ()

¿Por qué?

Evalúe a la persona ponente de acuerdo a las siguientes rubros:

Exposición	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
Dominio del tema	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
Manejo de grupo	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
Actividades desarrolladas	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
Puntualidad	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA

¿La persona ponente resolvió sus dudas adecuadamente?
 SI () NO () NO SABE ()

¿Por qué?

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL
AL. LA. DE BIENESTAR SOCIAL

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL SERVICIO.		
Objetivo: Evaluar la satisfacción del servicio brindado a la persona asistente a la plática, taller o conferencia.		
Distribución y Destinatario: Se genera en original y se resguarda en el archivo del Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.		
No.	Concepto	Descripción
1	Municipio	Registrar el nombre del municipio de procedencia de la persona asistente a la plática, taller o conferencia.
2	Fecha	Anotar con número, el día, mes y año en que la persona asistente recibe la plática, taller o conferencia, en formato: DD/MM/AAAA.
3	Sexo	Registrar Hombre o Mujer según sea el caso de la persona asistente.
4	Nombre	Escribir el nombre completo de la persona asistente, comenzando por el nombre(s), apellido paterno y apellido materno.
5	Edad	Registrar los años cumplidos de la persona asistente a la plática, taller o conferencia.
6	¿La información obtenida cumplió sus expectativas?	Marcar con un "X" la opción que corresponda al criterio de la persona asistente.
7	¿Por qué?	Espacio para exponer las razones en las que se basa la respuesta a la pregunta anterior.
8	Evalúe a la persona ponente de acuerdo a los siguientes rubros	Señalar con una "X" según corresponda, para determinar la calidad del servicio en cuanto a exposición, dominio del tema, manejo de grupo, actividades desarrolladas y puntualidad.
9	¿La persona ponente resolvió sus dudas adecuadamente?	Marcar con un "X" la opción según el criterio de la persona asistente.
10	¿Por qué?	Espacio para exponer las razones en las que se basa la respuesta a la pregunta anterior.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REEDUCACIÓN PARA PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA DE GÉNERO	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2014
	Código:	215C10400
	Página:	

SIMBOLOGÍA

Para la elaboración del diagrama se utilizaron los siguientes símbolos, los cuales tienen la representación y significado que a continuación se describe:

SÍMBOLO	REPRESENTA
	Inicio o Final del procedimiento: Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utiliza para indicar el principio del procedimiento se anota la palabra INICIO y cuando se termina se escribe la palabra FIN.
	Operación: Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Decisión: Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describe brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con un signo de interrogación.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento: Se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia dónde va, y al principio de la siguiente hoja de dónde viene; dentro del símbolo se anota la letra "A" para el primer conector y se continúa con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Línea continua: Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Conector de Operación: Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen.
	Fuera de Flujo: Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza para finalizar su intervención en el procedimiento.
	Interrupción del Procedimiento: Se utiliza cuando se requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad.
	Conector de Procedimientos: Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Se anota dentro del símbolo el nombre del procedimiento del cual se deriva o hacia dónde va.
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, telex, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (abril de 2014) elaboración del Manual de Procedimientos de los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos de los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, se encuentra en resguardo de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica.
- Área de Psicología.
- Centro de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

VALIDACIÓN

C.P. María Mercedes Colín Guadarrama
Vocal Ejecutiva del Consejo Estatal de la Mujer
y Bienestar Social
(Rúbrica).

Mtro. J. Jesús Morales Gil
Subdirector de Asistencia Jurídica
y Psicológica.
(Rúbrica).

Ing. Enrique Vincent Dávila
Jefe de la Unidad de Información, Planeación,
Programación y Evaluación
(Rúbrica).

CRÉDITOS

Manual de Procedimientos de los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, de la Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social. Primera Edición, Abril de 2014.

Secretaría de Desarrollo Social.

Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social.

Responsables de su elaboración e integración:

- Lic. Esmeralda Alarcón Zamudio.
- P. L. en C. P. y A. P. Miguel Ángel Hernández Escalante.
- Lic. Marisol Zarco Reyes.
- Lic. Nancy Hernández Segura.

Toluca, México,
Abril de 2014.



EL COMITÉ DE ADMISIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA DE DESARROLLO SOCIAL ADULTOS EN GRANDE, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS NUMERALES 8.3 Y 8.3.2 INCISO E), DE LAS REGLAS DE OPERACIÓN DEL CITADO PROGRAMA, Y

CONSIDERANDO

Que el programa de desarrollo social Adultos en Grande tiene como propósito impulsar la integración de los adultos mayores de 60 años en adelante, a la vida productiva mediante su acceso a cursos de capacitación, propiciando mejorar su economía.

Que el 30 de enero de 2014, se publicaron en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", las Reglas de Operación del programa de desarrollo social Adultos en Grande, las cuales atienden tanto las modificaciones a la Ley de Desarrollo Social del Estado de México, como la mecánica operativa del programa.

Que en las Reglas de Operación del referido programa, se contempla la constitución del Comité de Admisión y Seguimiento, como un cuerpo colegiado, que garantice el cumplimiento de las mismas, la transparencia en el ejercicio y aplicación de los recursos, así como el seguimiento del programa, quedando formalmente instalado el día 10 de junio de 2013.

Que en virtud de lo anterior, de conformidad con el inciso e) del punto 8.3.2 de las Reglas de Operación del programa, se formulan los Lineamientos Internos del Comité de Admisión y Seguimiento, los cuales permitirán eficientar el ejercicio de las atribuciones del mismo y contar con un instrumento normativo acorde a las necesidades específicas del referido programa.

Que el Comité de Admisión y Seguimiento, aprobó los presentes Lineamientos Internos en la Primera Sesión Ordinaria celebrada el 24 de marzo de 2014, mediante acuerdo CAySPAG/2014/001/007.

En mérito de lo expuesto y con fundamento en las disposiciones legales y consideraciones previamente señaladas, el Comité de Admisión y Seguimiento ha tenido a bien emitir el siguiente:

Acuerdo por el que se expiden los Lineamientos Internos del Comité de Admisión y Seguimiento del programa de desarrollo social Adultos en Grande, para quedar como sigue:

**LINEAMIENTOS INTERNOS DEL COMITÉ DE ADMISIÓN Y SEGUIMIENTO
DEL PROGRAMA DE DESARROLLO SOCIAL
ADULTOS EN GRANDE**

**CAPÍTULO PRIMERO
DE LAS DISPOSICIONES GENERALES**

PRIMERO. Las disposiciones de los presentes Lineamientos Internos tienen por objeto, regular la organización y funcionamiento del Comité de Admisión y Seguimiento del programa de desarrollo social Adultos en Grande del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social.

SEGUNDO. Para efectos de estos Lineamientos Internos, se entenderá por:

- I. **Comité:** Al Comité de Admisión y Seguimiento del programa de desarrollo social Adultos en Grande;
- II. **Lineamientos:** A los Lineamientos Internos del Comité de Admisión y Seguimiento del programa de desarrollo social Adultos en Grande;
- III. **Programa:** Al programa de desarrollo social Adultos en Grande; y
- IV. **Reglas de Operación:** A las Reglas de Operación del programa de desarrollo social Adultos en Grande.

TERCERO. El funcionamiento del Comité será de carácter permanente, se integrará en términos de lo dispuesto por las Reglas de Operación del programa y tendrá las atribuciones que éstas le establecen.

**CAPÍTULO SEGUNDO
DE LAS ATRIBUCIONES GENÉRICAS DE LOS
INTEGRANTES DEL COMITÉ**

CUARTO. Los integrantes del Comité podrán solicitar por escrito y en forma oportuna al Secretario del Comité, la inclusión de asuntos en el Orden del Día, siempre y cuando sean competencia del Comité, debiendo anexar el soporte documental correspondiente.

QUINTO. Cualquier integrante del Comité podrá solicitar al Secretario del Comité, mediante escrito debidamente justificado, la realización de una sesión extraordinaria, anexando a su solicitud el soporte del asunto a tratar.

SEXTO. Los integrantes del Comité, podrán proponer la asistencia de invitados, cuya intervención se considere necesaria para enriquecer aspectos técnicos, administrativos o de cualquier otra índole, cuando así lo juzguen conveniente, justificando previamente su participación en el mismo, para lo cual deberán apegarse a lo establecido en las Reglas de Operación del programa y los presentes Lineamientos.

SÉPTIMO. Cualquier integrante del Comité, podrá proponer modificaciones, por situaciones no previstas, a las Reglas de Operación y a estos Lineamientos, las cuales una vez aprobadas y autorizadas por el Comité, serán publicadas en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", de conformidad con lo señalado en la Ley de Desarrollo Social del Estado de México y su Reglamento.

**CAPÍTULO TERCERO
DE LAS ATRIBUCIONES ESPECÍFICAS DE
LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ**

OCTAVO. Son atribuciones del Presidente del Comité:

- I. Instalar, presidir y clausurar las sesiones del Comité;
- II. Instruir al Secretario del Comité, a fin de emitir las convocatorias de las sesiones;
- III. Vigilar el cumplimiento de la periodicidad de las sesiones;
- IV. Supervisar el cumplimiento del Orden del Día de las sesiones;

- V. Dirigir los debates del Comité;
- VI. Recibir las mociones de orden planteadas por los miembros del Comité y decidir la procedencia o no de las mismas;
- VII. Resolver las diferencias que se susciten entre las opiniones de los integrantes del Comité;
- VIII. Efectuar las declaratorias de resultados de votación;
- IX. Vigilar el cumplimiento de los acuerdos tomados por el Comité;
- X. Aprobar y firmar las Actas de las sesiones;
- XI. Proponer ante el Comité, al representante de la sociedad civil o institución académica;
- XII. Autorizar la participación de invitados en las sesiones del Comité en los términos prescritos en las Reglas de Operación y los presentes Lineamientos;
- XIII. Evaluar y determinar la procedencia de la realización de sesiones extraordinarias solicitadas por los integrantes del Comité, de conformidad con lo dispuesto en los presentes Lineamientos; y
- XIV. Presentar las propuestas de modificaciones a las Reglas de Operación y a estos Lineamientos.

NOVENO. Son atribuciones del Secretario del Comité:

- I. Preparar el Orden del Día de las sesiones;
- II. Revisar con el Presidente del Comité, el Orden del Día propuesto, así como la carpeta de la sesión del Comité debidamente integrada;
- III. Expedir por escrito, las convocatorias para las sesiones del Comité;
- IV. Integrar la carpeta de la sesión correspondiente, misma que será enviada a los integrantes del Comité, y que deberá contener al menos:
 - a) La Convocatoria;
 - b) El Orden del Día y documentación soporte:
 - a) El Acta de la sesión anterior;
 - b) El Padrón de Beneficiarios;
 - c) El informe de la situación financiera de los recursos destinados al programa; y
 - d) El seguimiento de los acuerdos tomados por el Comité, pendientes de cumplimiento;
 - V. Auxiliar al Presidente del Comité en el desarrollo de las sesiones;
 - VI. Mantener informado al Presidente del Comité, sobre los avances de los acuerdos del Comité;
 - VII. Leer el Orden del Día y el Acta de la sesión anterior;
 - VIII. Computar las votaciones;
 - IX. Levantar el Acta de cada sesión, relacionando los asuntos tratados y los acuerdos tomados;
 - X. Enviar a los integrantes del Comité, copia del Acta de cada una de las sesiones dentro de los veinte días hábiles siguientes a la celebración de las mismas, a efecto de que formulen las observaciones que estimen procedentes o en su caso la validen; y
 - XI. Dar seguimiento y cumplir los acuerdos que emita el Comité.

DÉCIMO. Los vocales se constituirán dentro del Comité en una instancia técnica de consulta y apoyo, de acuerdo con el ámbito de sus competencias, por lo que deberán asesorar, emitir las opiniones que el mismo les requiera e implementar las medidas necesarias para el cumplimiento de los acuerdos.

DÉCIMO PRIMERO. Son atribuciones de los vocales:

- I. Solicitar que se inserten en el Orden del Día de las sesiones del Comité, los puntos que consideren pertinentes;
- II. Aprobar el Orden del Día;
- III. Proponer las modificaciones al Acta de la sesión anterior que consideren pertinentes;
- IV. Participar en los debates; y
- V. Aprobar las Actas de las sesiones.

DÉCIMO SEGUNDO. Son atribuciones del representante de la Secretaría de la Contraloría, las siguientes:

- I. Asistir con voz, pero sin voto, a todas las sesiones del Comité; y
- II. Vigilar las funciones del Comité y las actividades efectuadas en el programa y, en su caso, proponer las mejoras necesarias.

En caso de empate, los integrantes del Comité que tengan injerencia en el asunto tratado, expondrán sus argumentos y la documentación soporte, en el orden del registro previamente establecido para el efecto, hasta que se considere suficientemente discutido y se someterá a consenso. En un segundo empate, el Presidente del Comité tendrá voto de calidad.

Ningún integrante del Comité podrá ser interrumpido mientras tenga el uso de la palabra, a menos que se trate de una moción de orden.

VIGÉSIMO QUINTO. De cada sesión del Comité se levantará un Acta, la cual incluirá los asuntos tratados y los acuerdos tomados.

Los integrantes del Comité firmarán el Acta de dicha sesión, aceptando con ello el cumplimiento de los compromisos contraídos.

VIGÉSIMO SEXTO. El Acta de cada sesión deberá contener de manera enunciativa y no limitativa:

- I. Número de Acta, incluyendo la palabra Acta y las siglas del Comité, el número consecutivo y el año;
- II. Lugar y fecha donde se efectuó la sesión y la hora de inicio;
- III. Asistentes a la reunión y la declaración de quórum;
- IV. Puntos del Orden del Día, en la secuencia en que fueron tratados;
- V. Acuerdos tomados, codificándose con un número, descripción, responsable y, en su caso, plazo para su cumplimiento;
- VI. El número y la descripción de los acuerdos pendientes de cumplimiento;
- VII. Hora y fecha de conclusión de la sesión; y
- VIII. Nombre y firma de los asistentes.

VIGÉSIMO SÉPTIMO. El Secretario del Comité enviará una copia del Acta a cada uno de los integrantes, quienes le remitirán las observaciones que consideren pertinentes, en un plazo no mayor a cinco días hábiles contados a partir de la fecha de su recepción.

De no existir observaciones al Acta correspondiente, se estará conforme con su contenido.

Cada Acta del Comité, deberá ser firmada por los integrantes que asistieron a la sesión respectiva en la sesión siguiente, aceptando con ello el cumplimiento de los acuerdos tomados.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Publíquese el presente Acuerdo en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".

SEGUNDO. Los presentes Lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación, en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".

TERCERO. Todo lo no previsto en los presentes Lineamientos será resuelto por el Comité.

LIC. ELIZABETH VILCHIS PÉREZ
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y
PRESIDENTA DEL COMITÉ DE ADMISIÓN Y SEGUIMIENTO
(RÚBRICA).

C.P. MARÍA MERCEDES COLÍN GUADARRAMA
VOCAL EJECUTIVA DEL CONSEJO ESTATAL
DE LA MUJER Y BIENESTAR SOCIAL Y
SECRETARIA DEL COMITÉ DE ADMISIÓN Y SEGUIMIENTO
(RÚBRICA).

CAPÍTULO CUARTO
DE LAS OBLIGACIONES DE LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ

DÉCIMO TERCERO. Los integrantes del Comité deberán cumplir en el ejercicio de sus atribuciones, con las obligaciones contenidas en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios, y con las demás disposiciones legales aplicables.

DÉCIMO CUARTO. Los integrantes deberán cumplir con los acuerdos tomados durante la sesión del Comité; así como con las obligaciones que les correspondan, proporcionando oportuna y adecuadamente la información y documentación solicitada por éste a través del Secretario del Comité.

DÉCIMO QUINTO. De conformidad con lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, los integrantes se obligan a guardar secreto sobre la información referente al programa que sea clasificada como confidencial y a no utilizarla en beneficio propio o de intereses ajenos al mismo, aún después de que se concluya su intervención en el Comité.

DÉCIMO SEXTO. Son obligaciones de los integrantes del Comité:

- I. Asistir a las sesiones del Comité;
- II. Cumplir con oportunidad las actividades que les confiera el Comité;
- III. Proporcionar la información y documentación que se les solicite sobre los asuntos que integran el Orden del Día y el seguimiento de los acuerdos;
- IV. Emitir su voto en los acuerdos del Comité; y
- V. Firmar las Actas de las sesiones.

CAPÍTULO QUINTO
DEL FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ

DÉCIMO SÉPTIMO. Las convocatorias a las sesiones ordinarias del Comité, se realizarán por medio de oficio dirigido a cada uno de sus integrantes, firmado por el Secretario del Comité y deberán incluir lugar, día y hora en que se celebrará la sesión y se notificará a los integrantes del Comité por lo menos con tres días hábiles de anticipación. Para las sesiones extraordinarias, se hará con 24 horas de anticipación.

DÉCIMO OCTAVO. Se podrá citar en un mismo oficio a las sesiones de Comité en primera y segunda convocatoria, siempre que medie por lo menos, media hora entre éstas.

DÉCIMO NOVENO. La convocatoria a los invitados se efectuará con la misma anticipación fijada para los integrantes del Comité, dándoles a conocer el Orden del Día y acompañando la información complementaria de los asuntos a tratar con los que tengan injerencia. La información y documentación generada por los invitados que guarde relación con los asuntos a tratar, podrá ser requerida a éstos mediante la convocatoria respectiva.

VIGÉSIMO. En las sesiones extraordinarias, solamente podrán tratarse los asuntos incluidos en la convocatoria.

VIGÉSIMO PRIMERO. El Comité sesionará de manera ordinaria trimestralmente y de manera extraordinaria cuantas veces sea necesario, conforme a lo dispuesto en los numerales anteriores del presente capítulo.

En la última sesión del Comité del ejercicio de que se trate, deberán fijarse las fechas en las que se efectuarán las sesiones ordinarias del siguiente año calendario.

VIGÉSIMO SEGUNDO. Para que las sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité sean válidas, éstas se podrán celebrar en primera convocatoria con la presencia de la mitad más uno de sus integrantes, siempre y cuando entre ellos se encuentre presente el Presidente, el Secretario y el representante de la Secretaría de la Contraloría o sus respectivos suplentes, debidamente acreditados.

En segunda convocatoria, la sesión podrá celebrarse válidamente con la presencia de dos vocales, siempre y cuando se encuentren presentes el Presidente, el Secretario y el representante de la Secretaría de la Contraloría o sus respectivos suplentes, debidamente acreditados.

VIGÉSIMO TERCERO. En caso de no reunirse el quórum necesario en la primera y segunda convocatorias, el Secretario del Comité levantará el Acta en la que se haga constar este hecho y se convocará a una nueva reunión en la que se indique esta circunstancia, la cual se celebrará en un plazo no mayor a cinco días hábiles.

VIGÉSIMO CUARTO. Los acuerdos del Comité, se aprobarán por mayoría de votos, el integrante del Comité que vote en contra, fundamentará y motivará el sentido de su voto por escrito, lo cual se hará constar en el Acta respectiva.