



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial

Gaceta del Gobierno

Gobierno del Estado Libre y Soberano de México

REGISTRO DGC NÚM. 001 1021 CARACTERÍSTICAS 113282801

Director: Lic. Aarón Navas Alvarez
legislacion.edomex.gob.mx

Mariano Matamoros Sur núm. 308 C.P. 50130

A: 202/3/001/02

Fecha: Toluca de Lerdo, Méx., martes 26 de septiembre de 2017

“2017. Año del Centenario de las Constituciones Mexicana y Mexiquense de 1917.”

Sumario

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA
MEXIQUENSE POR UNA VIDA SIN VIOLENCIA.

Tomo
CCIV
Número

62

SECCIÓN TERCERA

Número de ejemplares impresos:

200

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL



LICENCIADA NORMA PONCE OROZCO, VOCAL EJECUTIVA DEL CONSEJO ESTATAL DE LA MUJER Y BIENESTAR SOCIAL, CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 6 y 10 DE LA LEY DE DESARROLLO SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO; 5 FRACCIÓN I, 6, 11 FRACCIÓN V, 14 FRACCIÓN II, III Y FRACCIÓN XIV DEL DECRETO DEL EJECUTIVO DEL ESTADO POR EL QUE SE CREA EL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DE CARÁCTER ESTATAL DENOMINADO CONSEJO ESTATAL DE LA MUJER Y BIENESTAR SOCIAL; Y 3, 7, 10 FRACCIÓN II Y III DEL REGLAMENTO INTERIOR DEL CONSEJO ESTATAL DE LA MUJER Y BIENESTAR SOCIAL, Y

CONSIDERANDO

Que de conformidad con los artículos primero, último párrafo y 4º primer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, “queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas” y que “el varón y la mujer son iguales ante la ley...”.

Que la igualdad, la no discriminación y el acceso a una vida libre de violencia son derechos reconocidos por los instrumentos jurídicos internacionales, México, como Estado parte, ha asumido la responsabilidad de velar por su cumplimiento. Ejemplo claro de este compromiso es su adhesión a la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, que ahora está instrumentada tanto en la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, como en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

Que para lograr el fortalecimiento de un marco jurídico que propicie y garantice la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, el 20 de noviembre del año 2008, el titular del Poder Ejecutivo del Estado de México publicó en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México y el 12 de noviembre del año 2010, la Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México; ordenamientos que contienen los principios para la protección y el empoderamiento de la mujer, así como medidas concretas para erradicar la discriminación y promover la igualdad de trato y oportunidades.

Que el Plan de Desarrollo del Estado de México 2011-2017 consigna objetivos, estrategias y líneas de acción, con el propósito de atender las legítimas demandas de los sectores sociales e imprimir dinamismo y consistencia a la agenda del Gobierno Estatal. En virtud de lo anterior, el Pilar 1, denominado Gobierno Solidario, focaliza su atención en los sectores sociales vulnerables y establece como líneas de acción mejorar la calidad de vida de las y los mexiquenses, a través de la transformación positiva de su entorno, así como alcanzar una sociedad más igualitaria al atender a grupos en situación de vulnerabilidad. En este mismo sentido, el Pilar 3, denominado Sociedad Protegida, señala a la prevención del delito como herramienta eficaz para combatir la delincuencia.

En vista de lo anterior, es necesario instrumentar acciones para prevenir, detectar y atender la violencia de género y la no discriminación en el Estado de México; por ello, el programa Mexiquense por una Vida sin Violencia surge como respuesta a las demandas que emanan de esta grave problemática.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA MEXIQUENSE POR UNA VIDA SIN VIOLENCIA

1. Disposiciones Generales

1.1. Definición del programa

El Programa Mexiquense por una Vida sin Violencia, tiene como propósito contribuir a la prevención y atención de la desigualdad, discriminación, violencia contra la mujer y de género en el Estado de México, mediante la atención multidisciplinaria; cuyo objetivo primordial es actuar de manera oportuna y eficaz, para la atención integral de la problemática, implementando acciones precisas.

El programa opera en dos vertientes:

- a) Prevención de la desigualdad, la discriminación, la violencia contra la mujer y de género.
- b) Atención a la violencia contra la mujer y de género.

2. Glosario de términos.

Acciones de atención a la violencia: Conjunto de servicios multidisciplinarios e integrales proporcionados a las personas en situación de violencia o aquellas que ejercen violencia de género; con la finalidad de prevenir o erradicar las conductas violentas.

Acciones de prevención de la violencia: Conjunto de servicios tendentes a reducir los factores de riesgo de la violencia contra las mujeres, con lo cual se anticipa y evita la generación de discriminación, desigualdad y violencia en sus modalidades, a través de las Unidades de Atención para Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia y los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género, por medio de pláticas, talleres, conferencias, cine-debates, círculos de lectura, galerías itinerantes, etcétera.

Asesoría jurídica: Consiste en brindar a la usuaria en situación de violencia la información jurídica fundamental en materia familiar, civil o penal, con la finalidad que ésta pueda tomar decisiones respecto de las acciones judiciales que quiere emprender; lo anterior para que sus determinaciones sean informadas, prudentes y favorables para su situación jurídica y en su caso, la de sus hijas e hijos.

Atención psicológica: Apoyo especializado que brinda el área de Psicología en la Unidad de Atención que se conforma por los servicios de asesoría psicológica, terapia psicológica, valoración de usuarias(os) y facilita tanto la explicación y comprensión de las experiencias violentas vividas, como la recuperación de la confianza en sí mismas(os); de la renuncia de sus sentimientos de estigmatización, impotencia, culpa y vergüenza con los que conviven diariamente.

Brigada de Seguimiento: Es el servicio multidisciplinario conformado por una (un) abogada(o), una (un) psicóloga(o), una (un) trabajadora(or) social y una (un) conductora(or), quienes se encargan de dar seguimiento a las llamadas de la Línea sin Violencia que cumplan con los criterios de selección, así como a las solicitudes verbales o escritas por parte de la (del) usuaria(o), de alguna institución o persona que conozca del caso. Y cuyo objetivo es facilitar el acceso a la información y a los servicios disponibles para la atención a mujeres, sus hijas e hijos, así como a personas adultas mayores en situación de violencia, mediante el traslado del personal hasta el domicilio de la usuaria.

Canalización: Acciones de orientación, información y vinculación, con áreas o instituciones diversas, que se realizan cuando las necesidades o conflictos de la (del) usuaria(o) no corresponden con los objetivos de los servicios de atención.

Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género: Unidades donde se ofrece un servicio multidisciplinario enfocado a las personas que ejercen violencia de género, mediante el cual se busca brindar las técnicas y herramientas necesarias para identificar actos y prácticas violentas, así como las estrategias para desarrollar nuevas formas de convivencia alejadas del uso de la violencia, basadas en la igualdad de género y relaciones horizontales.

Contención: Atención que se le brinda a la usuaria en situación de crisis, para lograr disminuir su nivel de ansiedad y lograr un equilibrio emocional.

Demanda: Acto a través del cual, la mujer en situación de violencia reclama ante una autoridad judicial el cumplimiento de una prestación, obligación o reparación del daño.

Diagnóstico: Es un juicio clínico sobre el estado psicofísico de una persona; representa una manifestación en respuesta a una demanda para determinar tal estado.

Empoderamiento de las mujeres: Proceso por medio del cual las mujeres transitan de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión a un estado de conciencia, autodeterminación y autonomía, el cual se manifiesta en el ejercicio del poder democrático que emana del goce pleno de sus derechos y libertades.

Grupos sociales en situación de vulnerabilidad: Núcleos de población y personas que por diferentes factores o la combinación de ellos, enfrentan situaciones de riesgo o discriminación que les impide alcanzar mejores niveles de vida y, por lo tanto, requieren de la atención e inversión del Gobierno para lograr su bienestar.

Historia clínica: Instrumento que reúne todos los datos disponibles que permiten descifrar y explicar el curso de la vida de las(os) usuarias(os) para el estudio de la enfermedad o padecimiento emocional. Dentro de esos datos se incluyen los personales (biológicos, funcionales, emocionales, etc.), familiares, escolares, sociales, laborales, entre otros.

Instancia ejecutora: La Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social, a través del Área de Psicología quien coordinará los servicios de la Línea sin Violencia 01 800 10 84 053, Línea Contra la Trata de Personas 01 800 83 24 745, Brigadas de Seguimiento, Unidades Móviles para Mujeres en Situación de Violencia, Refugios para Mujeres sus Hijas e Hijos en Situación de violencia, Unidades de Atención para Mujeres, sus Hijas e Hijos en situación de violencia y Centros de Atención, Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género y Talleres de Prevención del Embarazo en las y los Adolescentes mediante un programa educativo de sensibilización.

Instancia normativa: Junta Directiva del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social.

Línea contra la Trata, 01800 8324745: Servicio confidencial y gratuito, de localización no conocida, que ofrece acceso a información general, asistencia jurídica y psicológica vía telefónica a todas aquellas personas que, sin radicar en el Estado, son o han sido víctimas del delito de trata de personas o se encuentran en riesgo aparente de serlo; lo anterior, a efecto de prevenir y detectar esta problemática social.

Línea sin Violencia, 01800 1084053: Es un servicio confidencial y gratuito de atención para mujeres en situación de violencia o público en general, en relación a problemáticas vinculadas con la violencia hacia la mujer y de género; el servicio es brindado por personal especializado en materia psicológica y jurídica las 24 horas del día los 365 días del año.

Modalidades de violencia: Formas, manifestaciones o ámbitos de ocurrencia en que se presenta la violencia contra las mujeres y niñas. Las modalidades son violencia familiar, laboral, docente o análoga, violencia en la comunidad, institucional, violencia en el noviazgo, feminicida y obstétrica.

Patrocinio judicial: Representación legal y orientación jurídica que se le brinda a las mujeres en situación de violencia, a fin de que puedan apersonarse en un juicio seguido ante una autoridad de carácter judicial.

Perspectiva de género: Es una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.

Programa: Programa de desarrollo social denominado Mexiquense por una Vida sin Violencia.

Pruebas psicométricas: Instrumento con una medida confiable, objetiva, estandarizada y válida de una muestra de comportamiento, mediante la cual se atribuyen valores (cifras) a condiciones y fenómenos psicológicos para que, de este modo, resulte posible la

comparación de las características psíquicas de distintas personas y se pueda trabajar con información objetiva. Se basan en las diferencias individuales que pueden ser físicas, intelectuales y de personalidad y analizan cómo y cuánto varía la aptitud del individuo con relación al conjunto de individuos, tomado como patrón de comparación.

Psicodiagnóstico: Documento interno oficial que se elabora a partir de la aplicación de pruebas psicométricas, historia clínica y entrevista(s) inicial(es), para determinar el tipo de tratamiento que la (el) usuaria(o) necesita. Así mismo, se exploran las áreas conductuales, afectivas, somáticas, interpersonales y cognitivas de cada usuaria(o).

Refugios para Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia: Lugar temporal, seguro y gratuito, de ubicación desconocida, destinado a proteger y atender de manera multidisciplinaria a las mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia familiar extrema, garantizándoles un lugar digno que les permita establecer relaciones familiares basadas en el respeto.

Terapia psicológica: Tratamiento que busca cambiar el diálogo, la comunicación, el pensamiento, las ideas y el comportamiento.

Unidades de Atención para Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia: Servicio gratuito, proporcionado por profesionales del ramo jurídico, psicológico y de trabajo social, en el cual se brinda atención multidisciplinaria de manera personal mediante el servicio de asesoría jurídica, acompañamiento legal y patrocinio de juicios; así como terapia psicológica, visitas domiciliarias y vinculación laboral.

Unidades Móviles para Mujeres en Situación de Violencia: Servicio gratuito, conformado por un equipo interdisciplinario integrado por una(un) abogada(o), una (un) psicóloga(o) y una (un) trabajadora(or) social que otorgan pláticas y conferencias de prevención de violencia de género y de los servicios que otorga el CEMyBS, así como el asesoramiento jurídico en materia civil, familiar y penal, primeros auxilios psicológicos, contención emocional y orientación acerca de la problemática de la mujer en situación de violencia; se promueve el fortalecimiento de las redes de apoyo a través de la asistencia social y la canalización con instancias gubernamentales y no gubernamentales para la atención, procuración de justicia, servicios sociales y protección de mujeres en situación de violencia, que contribuyan a la seguridad de las mujeres, sus hijas e hijos y personas adultas mayores.

Violencia: Acción ejercida por una o varias personas en donde se somete de manera intencional al maltrato, presión, sufrimiento, manipulación u otra acción que atente contra la integridad tanto físico, como psicológica y moral de cualquier persona o grupo de personas.

Violencia de género: Conjunto de amenazas, agravios, maltrato, lesiones y daños asociados a la exclusión, la subordinación, la discriminación y la explotación de las mujeres y las niñas y que es consubstancial a la opresión de género en todas sus modalidades. La violencia de género contra las mujeres y las niñas involucra tanto a las personas como a la sociedad en sus distintas formas y organizaciones, comunidades, relaciones, prácticas e instituciones sociales y al Estado que la reproduce al no garantizar la igualdad, al perpetuar formas legales, jurídicas, judiciales, políticas androcéntricas y de jerarquía de género y al no dar garantías de seguridad a las mujeres. La violencia de género se ejerce tanto en el ámbito privado como en el ámbito público manifestándose en diversos tipos y modalidades como la familiar, en la comunidad, institucional, laboral, docente y feminicida de manera enunciativa y no limitativa.

Violencia contra la mujer: Todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada.

3. Objetivos

3.1 General

Ejecutar acciones para la prevención y atención de los problemas relacionados con la desigualdad, la discriminación, la violencia contra la mujer y de género en el Estado de México, mediante los diversos servicios multidisciplinarios.

3.2 Específicos

3.2.1 Vertiente de prevención de la desigualdad, la discriminación, la violencia contra la mujer y de género.

Su objetivo es reducir los factores de riesgo de violencia contra las mujeres, evitando la generación de discriminación y desigualdad.

- a) Impartir pláticas, talleres y conferencias sobre prevención de la desigualdad, discriminación y violencia hacia la mujer y de género, para el público en general.
- b) Promover la prevención del embarazo adolescente mediante el taller que utiliza bebés virtuales.

3.2.2 Vertiente de atención a la violencia de género.

Es el conjunto de servicios integrales multidisciplinarios proporcionados a las personas en situación de violencia o que ejercen violencia de género; brindados con la finalidad de disminuir el impacto de la violencia, proporcionando ayuda mediante asesorías jurídicas, psicológicas y de trabajo social.

- a) Contar con un espacio confidencial que brinde a mujeres o adultas/os mayores en situación de violencia asistencia jurídica y psicológica vía telefónica, que funcione los 365 días del año, las 24 horas del día y que vincule a la/el usuaria/o con las instituciones o servicios que, conforme a su necesidad y circunstancia personal, resulten procedentes.
- c) Dar seguimiento oportuno a los casos de mediano y alto riesgo, mediante la atención personal de la usuaria hasta su domicilio y proporcionándole los servicios multidisciplinarios del programa.
- d) Brindar atención jurídica, psicológica y de trabajo social de manera personal a las mujeres que sufren violencia de género.
- e) Otorgar un espacio confidencial, seguro, temporal y gratuito, donde se presten servicios especializados y se dé atención integral a las mujeres, sus hijas e hijos víctimas de violencia familiar o de género.
- f) Brindar el servicio multidisciplinario especializado psicológico, jurídico y de trabajo social para personas que ejercen violencia de género.
- g) Brindar atención multidisciplinaria de primer contacto en las poblaciones más distantes de la entidad o a los lugares de reuniones masivas, para orientar y canalizar de ser necesario a los demás servicios multidisciplinarios del programa.

4. Universo de Atención

Con el propósito de hacer efectivo el derecho social que atiende este programa, en la identificación de las y los beneficiarias y beneficiarios, se tendrá en consideración lo siguiente:

- a) **Población universo**
Personas que habitan en el Estado de México.
- b) **Población potencial**
Personas que viven en situación de violencia o les interese conocer de temas vinculados con la prevención de la violencia contra las mujeres y de género.
- c) **Población objetivo**
Mujeres de 18 años o más, mujeres menores de edad emancipadas y en su caso sus hijas e hijos en situación de violencia o personas que ejercen violencia de género.

5. Cobertura.

El programa opera en los 125 municipios del Estado de México, en los que se encuentre la población objetivo y cuya condición corresponde a las características de cada vertiente.

6. Apoyo.

6.1 Tipo de apoyo para mujeres en situación de violencia.

Servicio multidisciplinario de asesoría, acompañamiento legal y patrocinio jurídico, atención psicológica y gestión de trabajo social.

6.2 Tipo de apoyo para mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia extrema.

Servicio de hospedaje, alimentación, vestido, calzado, atención y cuidado a la salud, así como los servicios multidisciplinarios y especializados de asesoría, acompañamiento legal y patrocinio jurídico, atención psicológica, gestión de trabajo social, por un período de hasta tres meses.

6.3 Tipo de apoyo para personas que ejercen violencia de género.

Servicio multidisciplinario de trabajo social, asesoría jurídica y atención psicológica individual y grupal.

6.4 Tipo de apoyo para la prevención de la violencia contra las mujeres o de género.

Se brindan pláticas, talleres o conferencias en temas vinculados con la violencia de género, a la población que lo solicite.

6.5 Monto del apoyo.

El apoyo es gratuito y no genera ningún costo para la beneficiaria o el beneficiario.

7. Mecanismos de captación.

7.1 Beneficiarios.

Cualquier mujer que se encuentre en situación de violencia o persona que ejerza violencia y solicite los servicios que brinda el programa.

7.1.1 Permanencia.

Para las mujeres en situación de violencia, el tiempo que se estime necesario para lograr el empoderamiento social y emocional.

Para las mujeres en situación de violencia extrema, sus hijas e hijos, hasta tres meses.

Para las personas que ejercen violencia de género 20 sesiones individuales de 45 minutos cada ocho días y 10 sesiones grupales programadas cada quince días.

7.1.2 Requisitos:

7.1.2.1 Beneficiario de la vertiente de prevención de la desigualdad, la discriminación, la violencia contra la mujer y de género.

Cualquier persona que solicite por escrito dirigido a la Vocal Ejecutiva del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social, pláticas, talleres o conferencias, vinculadas con temas relacionados con la violencia contra la mujer o de género.

Para las pláticas se requiere un aforo mínimo de 25 personas, para un taller el máximo de participantes es de 20 personas y para una conferencia el mínimo del aforo es de 100 personas; cada uno de los participantes en la actividad será considerado beneficiario.

7.1.2.2 Beneficiario de la vertiente de atención a la violencia de género.

Para el caso de:

7.1.2.2.1 Atención vía telefónica para Mujeres en situación de violencia.

- Ser mujer en situación de violencia.
- Realizar llamada telefónica a la Línea sin Violencia 01 800 10 84 053.
- Proporcionar información veraz.
- Otorgar autorización para ser canalizado al servicio que se oferte.

7.1.2.2.2 Asistencia vía telefónica para víctima de trata, persona en riesgo de serlo y/o público en general.

- Ser persona que requiera asistencia por ser víctima de trata de persona, esté en situación de serlo o público en general.
- Realizar llamada telefónica a la Línea de Trata 01 800 83 24 745.
- Proporcionar información veraz.
- Otorgar autorización para ser canalizado al servicio que se oferte.

7.1.2.2.3 Atención presencial para Mujeres en situación de violencia.

- Habitar en el Estado de México, sin importar si son mexiquenses, vecinos o transeúntes.
- Ser mujer de 18 años de edad o menor de edad emancipada.
- Acudir en horas y días hábiles a la Unidad de Atención para Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia más cercano a su domicilio.
- Ingresar escrito de solicitud del servicio dirigido a la Vocal Ejecutiva del CEMyBS.
- Acudir a las citas que se programen para su atención.
- Proporcionar información veraz.
- Proporcionar toda la documentación que se le solicite para los trámites jurídicos y de trabajo social que se requieran.

7.1.2.2.4 Atención itinerante para Mujeres en situación de violencia.

- Habitar en el Estado de México, sin importar si son mexiquenses, vecinos o transeúntes.
- Ser mujer de 18 años de edad o menor de edad emancipada.
- Recibir al personal adscrito a la Brigada de seguimiento en su domicilio o acudir a la Unidad Móvil de Atención para Mujeres en Situación de Violencia.
- Acudir a las instancias o servicios que son canalizados para su atención.
- Proporcionar información veraz.
- Para el caso de ser atendida por la Brigada de Seguimiento proporcionar toda la documentación que se le solicite para los trámites jurídicos y de trabajo social que se requieran.

7.1.2.2.5 Atención para Mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia extrema.

- Habitar en el Estado de México, sin importar si son mexiquenses, vecinos o transeúntes.
- Ser mujer de 18 años de edad o menor de edad emancipada.
- Llamar a la Línea sin Violencia 01 800 10 84 053 o acudir en horas y días hábiles a la Unidad de Atención para Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia más cercano a su domicilio, para que se realice la valoración de su caso y se determine que existe la violencia extrema.
- Aceptar de manera voluntaria su ingreso al servicio ofertado para la atención de su caso.
- Solo se puede ingresar con hijos hombres menores de 13 años.
- Proporcionar información veraz.

7.1.2.2.6 Atención para personas que ejercen violencia de género.

- Habitar en el Estado de México, sin importar si son mexiquenses, vecinos o transeúntes.
- Ser persona mayor de 18 años, o menor de edad mayor de 15 años que cuente con autorización de sus padres o tutores.
- Acudir en horas y días hábiles al Centro de Atención y Reeducación para Personas que Ejercen Violencia de Género más cercano a su domicilio.
- Firmar la carta de aceptación del servicio.
- Acudir a las citas que se programen para su atención.
- Proporcionar información veraz.

7.1.3 Criterios de selección.**7.1.3.1 Vertiente de prevención de la desigualdad, la discriminación, la violencia contra la mujer y de género.**

Esta vertiente requiere definir si el solicitante del servicio cuenta con un público acorde al tema elegido para la plática, taller o conferencia, a efecto de garantizar que se cumpla el objetivo de impactar en la población objeto.

7.1.3.2 Vertiente de atención a la violencia de género.

Esta vertiente está enfocada a generar en las o los beneficiarias (os) el reconocimiento de sus circunstancias personales y la posibilidad de explorar nuevas formas de convivencia alejadas de la violencia en cualquiera de sus tipos y modalidades.

Por lo cual es importante destacar que el programa no cuenta con instalaciones ni personal especializado para brindar atención psiquiátrica, manejo de adicciones, atención a personas vinculadas con delincuencia organizada o trata de personas. Lo anterior debido a que los protocolos de atención no corresponden a las necesidades especiales que se requieren para su adecuada atención, por lo cual para el caso de que la (el) usuaria (o) necesite servicios de esta naturaleza se brindará la información y en su caso se coadyuvará para su referenciación a la instancia competente.

7.1.4 Criterio de priorización.

Mujeres indígenas en situación de violencia extrema, que no cuenten con redes de apoyo viables, en riesgo de sufrir un daño físico irreparable, que se encuentren en pleno ejercicio de sus derechos.

Las mujeres que se encuentren en situación de violencia extrema, que no cuenten con redes de apoyo viables, en riesgo de sufrir un daño físico irreparable, que se encuentren en pleno ejercicio de sus derechos.

Víctimas de delito sin vinculación con delincuencia organizada o trata de personas, que se encuentren en situación de violencia extrema, que no cuenten con redes de apoyo viables, en riesgo de sufrir un daño físico irreparable, que se encuentren en pleno ejercicio de sus derechos.

7.1.5 Registro.

Cada una de las instancias ejecutoras realizará el registro de las(os) usuarias(os) atendidos, según los requerimientos de cada uno de los servicios, conforme a los formatos que establece la normatividad aplicable para cada uno.

7.1.6 Informe de actividades.

Cada una de las instancias ejecutoras deberá reportar de manera mensual las actividades realizadas durante el período que se reporta a la Instancia Ejecutora.

7.1.7 Causas de cancelación del servicio.

7.1.7.1 Vertiente de prevención de la desigualdad, la discriminación, la violencia contra la mujer y de género.

Por causa de fuerza mayor que impida la realización de la actividad de plática, taller o conferencia.

En el momento que se imparte la plática, taller o conferencia, no se cuente con el aforo señalado en la solicitud.

7.1.7.2 Vertiente de atención a la violencia de género.

Cuando el beneficiario durante el proceso es valorado con algún tipo de discapacidad mental o psicosocial, o cualquier tipo de adicción.

Cuando de manera voluntaria la (el) usuaria (o) decida abandonar el servicio.

7.1.8 Derecho de la beneficiaria o del beneficiario.

7.1.8.1 Vertiente de prevención de la desigualdad, la discriminación, la violencia contra la mujer y de género.

- a) Recibir en el lugar acordado el día y hora establecido la plática, taller o conferencia.
- b) Que la plática, taller o conferencia sea del tema solicitado o uno que se haya propuesto para sustituirlo y que fuera previamente aceptado por el solicitante.
- c) Que la plática, taller o conferencia sea impartida por una persona capacitada para transmitir conocimientos de manera sistemática.
- d) Que la plática, taller o conferencia sea impartida con lenguaje incluyente y perspectiva de género.
- e) Ser tratado con respeto, equidad y la no discriminación.
- f) Recibir el servicio de manera gratuita.
- g) La información personal será tratada en términos de la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México.

7.1.8.2 Vertiente de atención a la violencia de género.

7.1.8.2.1 Para el caso de atención vía telefónica, presencial, itinerante o de reeducación:

- a) Recibir la atención multidisciplinaria que requiera según sea el caso.
- b) La información personal será tratada en términos de la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México.
- c) Ser tratado con respeto, equidad y la no discriminación.
- d) Recibir la información de manera clara, precisa y puntual.

7.1.8.2.2 Para el caso de atención de violencia extrema

- a) Recibir la atención multidisciplinaria que requiera según sea el caso.
- b) La información que proporcione será manejada de manera estrictamente confidencial y sólo será utilizado con fines estadístico.
- c) Ser tratado con respeto, equidad y con base a los derechos a la no discriminación.
- d) Recibir una alimentación adecuada, variada, inocua, equilibrada y nutritiva acorde a sus necesidades de salud.
- e) Recibir un espacio digno, higiénico e independiente para pernoctar la usuaria con sus hijas e hijos, por el tiempo que permanezca en el refugio.
- f) Recibir artículos de higiene personal, calzado, vestido, limpieza y el necesario para el desarrollo de los talleres ocupacionales para ella, sus hijas e hijos.
- g) Recibir material de papelería y libros según el nivel de escolaridad de cada uno de sus hijas e hijos.
- h) Recibir atención médica de primer nivel, y en su caso de ser posible y necesario referenciarse a otros servicios médicos.
- i) Y demás insumos necesarios para satisfacer sus necesidades básicas durante su estancia en el refugio.
- j) La información personal será tratada en términos de la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México.

7.1.9 Obligaciones de la o el beneficiaria(o).

7.1.9.1 Vertiente de prevención de la desigualdad, la discriminación, la violencia contra la mujer y de género.

- a) Realizar el trámite administrativo de solicitud de plática, taller o conferencia, mediante oficio con 15 días hábiles de anticipación a la fecha que se solicita. Para el caso de bebés virtuales, realizar el registro de la solicitud en la página oficial del Consejo Estatal

- de la Mujer y Bienestar Social <http://cemybs.edomex.gob.mx/>, en la opción de registro para la solicitud del taller de prevención del embarazo adolescente, mediante el uso de bebés virtuales <http://187.188.89.176:8082/registro-bbs/Registro.aspx>.
- Facilitar un espacio iluminado, ventilado, con energía eléctrica de preferencia, con instalaciones adecuadas para la recepción del grupo de asistentes a la plática, taller o conferencia.
 - Para el caso del taller Prevención del Embarazo Adolescente, mediante la Sensibilización a Jóvenes, responsabilizarse del traslado, cuidado y preservación del material didáctico empleado durante el evento.
 - Reunir el aforo ofertado en la solicitud del evento o mínimo el señalado en los presentes lineamientos.
 - Garantizar la seguridad y respeto para la facilitadora o el facilitador.

7.1.9.2 Vertiente de atención a la violencia de género.

7.1.9.2.1 Para el caso de atención vía telefónica:

- Proporcionar información veraz.
- Conducirse con respeto, con un lenguaje claro que permita identificar la necesidad de servicio.

7.1.9.2.2 Para el caso de atención presencial, itinerante o de reducción:

- Proporcionar información veraz.
- Asistir el día y hora indicado para recibir los servicios.
- Conducirse con respeto al personal y demás usuarias(os).
- Presentar de manera oportuna la documentación que se le requiera para sus trámites.
- Cuidar las instalaciones y mobiliario.

7.1.9.2.3 Para el caso de violencia extrema:

- Acatar el Reglamento Interno del Refugio.
- Proporcionar información veraz.
- Cuidar las instalaciones y mobiliario del Refugio.
- Conducirse con respeto al personal y demás usuarias(os).
- Utilizar de manera adecuada las instalaciones e insumos que recibe durante su estancia.
- Participar en todas las actividades que se tienen programadas.
- Realizar las actividades de cuidado y atención de sus hijas e hijos.
- Realizar las actividades de aseo de los espacios privados y colaborar conforme al rol en las actividades de preparación de alimentos y aseo de espacios comunitarios.

7.2 Mecánica operativa.

7.2.1 Operación del programa.

7.2.1.1 Línea sin Violencia 01 800 10 84 053.

Todo el personal está obligado a dar pleno cumplimiento al Procedimiento de Atención de la llamada de la Línea sin Violencia 01 800 10 84 053, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" de fecha 23 de marzo del año 2012, o aquellas que la modifiquen o deroguen.

- Cuando se recibe la llamada telefónica la (el) operadora(or) de la Línea sin Violencia, deberá informar el nombre de la línea, identificarse con un seudónimo, generar empatía para propiciar una escucha activa y determinar si la llamada es de tipo informativa o de asesoría.
- Identificada la necesidad de la usuaria, si es de carácter informativo, se proporcionará información, clara y veraz que le permita resolver su duda y se concluye la llamada. En caso de que la llamada entrante no se refiera a un caso específico de violencia o la (el) usuaria(o) solicite información ajena al servicio, la (el) operadora(or) de la Línea sin Violencia le ofrecerá una alternativa de solución que satisfaga las necesidades y demandas de la (del) usuaria(o).
- Para el caso de que la llamada sea de asesoría, se determina si debe intervenir la o el asesora(or) jurídica (o), quien brindará el asesoramiento que se requiera según sea el caso, o de ser necesario, la intervención de la psicóloga(o) quien brindará contención emocional y primeros auxilios psicológicos a la usuaria hasta lograr su estabilización. Una vez atendida la necesidad primaria, se le ofertará alternativas de posibles instituciones o centros para su canalización.
- En caso de que se presente una situación de riesgo medio o alto, que requiera atención continua, la (el) operadora(or) de la Línea sin Violencia registrará los datos de la (del) usuaria(o) en el formato "Información diaria para operadoras(es)", con la finalidad de que la (el) operadora(or) del siguiente turno esté al tanto de la situación.
- Si la llamada es clasificada como de riesgo alto, la (el) operadora(or) de la Línea sin Violencia solicitará el apoyo de los servicios de emergencia de ser necesario y enviará el archivo digital del formato "Registro de llamada entrante" mediante correo electrónico a la Brigada de Seguimiento, solicitando atención al caso. Cuando se identifique que la usuaria en situación de violencia requiere el servicio del Refugio, se procederá a realizar los trámites necesarios para su ingreso; si por alguna circunstancia no es candidata para ingresar a los Refugios operador por el Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social, se proporcionará información a la usuaria de otras instituciones que brinden dicho servicio para su atención.

7.2.1.2 Línea Contra la Trata de Personas 01 800 832 47 45.

Todo el personal está obligado a dar pleno cumplimiento al "Procedimiento de Asistencia Telefónica a Víctimas de Trata, Personas en Riesgo de Serlo y Público en General", publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" de fecha 22 de septiembre del año 2014, o aquellas que lo modifiquen o deroguen.

- Cuando se recibe la llamada telefónica la(el) operadora(or) de la Línea sin Violencia, deberá informar el nombre de la línea, identificarse con un seudónimo, generar empatía para propiciar una escucha activa y determinar si la llamada es de tipo informativa o de asesoría.

- b) Identificada la necesidad de la(el) usuaria (o) si es de carácter informativo, se proporciona información, clara y veraz que le permita resolver su duda y se concluye la llamada. En caso de que la llamada entrante se refiera a un caso específico de Trata de persona se brinda la orientación jurídica correspondiente y se informará a la fiscalía de Trata de persona para que intervenga conforme a sus atribuciones.

7.2.1.3 Brigadas de Seguimiento.

- a) Para dar seguimiento a las llamadas de la Línea sin Violencia que cumplan con los criterios de selección, así como a las solicitudes verbales o escritas por parte de la (del) usuaria(o), de alguna institución o persona que conozca del caso; el equipo multidisciplinario se comunica con la usuaria y con base a la situación expresada se proporcionará la asesoría y se le indicará la posibilidad de realizar una visita a su domicilio y/o las opciones para su posible vinculación con otras instancias.
- b) En atención a los casos catalogados como riesgo alto, la (el) servidora(or) pública(o), deberá dar contestación vía electrónica, empleando el formato denominado "Seguimiento de caso de riesgo alto", contando con un plazo no mayor a tres días hábiles para su atención. Si hubiese dos o más seguimientos al mismo, se integrarán en el formato denominado "Alcance de seguimiento a riesgo alto", hasta que se dé por concluido el seguimiento, para lo cual la (el) servidora(or) pública(o) deberá enviar electrónicamente a la Línea sin Violencia.
- c) La Brigada de Seguimiento brindará el apoyo que requiera la Línea sin Violencia para lograr el rescate, captación, traslado o incorporación de la usuaria, sus hijas e hijas en situación de violencia o para su ingreso o egreso a los Refugios.

7.2.1.4 Unidades Móviles para Mujeres en Situación de Violencia.

- a) Servicio gratuito, interdisciplinario que imparte pláticas y conferencias de prevención de violencia de género y de los servicios que otorga el CEMyBS, en los municipios más vulnerables y desprotegidos del Estado de México.
- b) Brinda atención de primer contacto, referencia y contra-referencia de las mujeres, sus hijas e hijos y personas adultas mayores en situación de violencia, así como el asesoramiento jurídico en materia civil, familiar y penal, primeros auxilios psicológicos, contención emocional y orientación acerca de la problemática de la usuaria; se promueve el fortalecimiento de las redes de apoyo, a través de la asistencia social y la canalización con instancias gubernamentales y no gubernamentales para la atención.
- c) Se realiza la canalización de la usuaria a las áreas del CEMyBS, que coadyuvan a la solución de la problemática, instancias gubernamentales y no gubernamentales, unidades médicas y hospitalarias, dependencias jurisdiccionales y de procuración de justicia, entre otras.

7.2.1.5 Refugios para Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia

- a) Es el servicio en el que se proporciona a la usuaria, sus hijas e hijos en situación de violencia extrema seguridad, protección y atención multidisciplinaria garantizándoles un espacio seguro y digno de forma temporal que les permita mejorar su calidad de vida, a fin de facilitar su proceso de empoderamiento y ejercicio pleno de sus derechos.
- b) Trabajo Social es uno de los servicios multidisciplinario, y está encaminado a brindar acompañamiento en el proceso de empoderamiento de la mujer gestionando los apoyos sociales a los que por sus propias circunstancias pueda acceder, generar las condiciones de reinserción laboral, potencializar las habilidades de la usuaria, para contribuir a que las desarrolle plenamente en el ámbito familiar, laboral, educativo, institucional y comunitaria. Aportar a las usuarias el respaldo profesional para desarrollar la capacidad de poder identificar conductas y prácticas violentas, lo que contribuye a que se rompa el círculo de la violencia y se generen nuevas formas de convivencia apartada de la violencia. Y proporcionar herramientas básicas que le permitan a las usuarias desarrollar habilidades y actitudes, para la creación de sus propias unidades productivas, convirtiéndose en una alternativa para generar ingresos económicos.
- c) El Área Jurídica tendrá como objetivo principal explicar a las usuarias sus derechos en materias familiar y penal, así como la manera de hacerlos valer ante las diferentes instancias; generando plena conciencia de que poseen todos estos derechos para salvaguardar su seguridad e integridad, así como la de sus hijas e hijos. Así también se brinda información oportuna sobre los alcances jurídicos y límites que tiene cada procedimiento judicial, lo anterior a efecto de no generar falsas expectativas y producir en las usuarias certeza sobre la asesoría y patrocinio jurídico que se les brinda. Cabe mencionar que todas y cada una de las acciones llevadas a cabo jurídicamente ante las autoridades competentes, son tramitadas sólo a petición de la usuaria, quien debe expresar su voluntad de llevarlas a cabo, así como asumir la responsabilidad de las consecuencias de cada una de ellas.
- d) Área de Psicología clínica para adultas, proporciona a la usuaria, sus hijas e hijos mayores de 13 años, herramientas psicológicas necesarias para lograr una disminución de los síndromes y trastornos emocionales causados por la violencia, mediante la reelaboración y ordenamiento del incidente de crisis para recuperarse, a fin de adquirir habilidades para tomar decisiones e iniciar su crecimiento como una persona autónoma y con empoderamiento suficiente para afrontar y planear su vida futura. El servicio de psicología que se otorga durante la estancia de las víctimas en el Refugio es de modalidad individual, grupal o ambas, el número de sesiones depende de cada caso.
- e) En sus fases de atención para el área de Psicología Clínica para Adultas que comprenden:
Fase I. Atención y diagnóstico.
Fase II. Intervención psicológica en procesos de reflexión.
Fase III. Evaluación y preparación para el egreso.
- f) Área de Psicológica clínica infantil contribuye al desarrollo de las niñas y niños al elevar su nivel de bienestar emocional, en lo individual, en su ámbito familiar y social. Proporciona el servicio en cuatro vertientes de atención: individual, familiar, educativa y grupal durante su ingreso, estancia y egreso del Refugio.

Primera vertiente corresponde al trabajo psicológico clínico infantil individual, familiar, cognitivo, conductual y grupal de acuerdo a las necesidades específicas de cada menor, en pro de su desarrollo psicológico emocional.

Segunda vertiente área escolar encaminada a la estimulación de habilidades y destrezas, con la finalidad de que las y los menores no se vean afectadas(os) en sus estudios y no pierdan el ciclo escolar.

Tercera vertiente taller lúdico en el cual las(os) niñas(os), mediante actividades lúdicas, desarrollan habilidades, destrezas y conocimientos enfocados a la recuperación de recursos sociales y educativos bajo un enfoque de igualdad de género y en un ambiente no violento (niñas y niños de 6 a 12 años con un turno vespertino). El personal responsable de este servicio se encargará de desarrollar los programas semanales de atención con base en las necesidades cada una(o) de las(os) niñas(os).

Cuarta vertiente Estancia infantil en la cual las(os) niñas(os), mediante actividades psicoeducativas y lúdicas, desarrollan habilidades y conocimientos enfocados a la recuperación de recursos sociales y educativos bajo un enfoque de igualdad de género y en un ambiente no violento (niñas y niños de 2 a 6 años con un turno vespertino). Cuando el Refugio no cuente con este servicio, las(os) menores de esta vertiente serán atendidas(os) en la tercera vertiente.

- g) Área Médica y/o Enfermería: son los servicios de salud que otorga el Refugio para continuar los tratamientos médicos prescritos con antelación al ingreso, así como valorar los daños a la salud que presentan las usuarias, sus hijas e hijos al momento del ingreso al Refugio y en su caso, la atención que se les proporcionan dentro del Refugio, con el fin estabilizar y contribuir a mejorar las condiciones físicas y de salud, a través de la aplicación de los cuidados médicos de forma lógica y sistemática para alcanzar un nivel óptimo de salud e incorporarlos a su entorno, respetando el origen multicultural y el sistema de creencias de las mismas fases de la atención:

Fase I de primer contacto para abrir expediente médico con historia clínica detectando los tipos de violencia, con estricta observancia de lo establecido en la NOM-168-SSA1-1998, del expediente clínico, y la NOM-046-SSA2-2005, violencia familiar, sexual y contra las mujeres.

Fase II de valoración mediante la revisión médica minuciosa.

Fase III de diagnóstico y planificación: Se desarrollan estrategias para atender, prevenir, minimizar o corregir los problemas de salud.

Fase IV se da la evaluación para determinar si el tratamiento ha alcanzado los objetivos establecidos.

- h) Área administrativa del Refugio, es el servicio que brinda el personal directivo, administrativo, de seguridad y conductoras(es) de automóviles, chef o cocinera(o), de almacén y mantenimiento, para generar las estrategias logísticas de operatividad. Debiendo haber una línea de mando que establezca, supervise y ejecute las acciones necesarias que garanticen el debido funcionamiento de todas las áreas involucradas en la prestación del servicio para ello se cuenta con un responsable del refugio.

7.2.1.6 Unidades de Atención para Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia.

Es el servicio externo que se oferta para proporcionar atención multidisciplinaria de manera personal, mediante el servicio de asesoría jurídica, acompañamiento legal y patrocinio de juicios; así como terapia psicológica, visitas domiciliarias y vinculación laboral.

7.2.1.7 Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.

Servicio multidisciplinario enfocado a la atención y reeducación de las personas que ejercen violencia de género, en el que se brindan las técnicas y herramientas para identificar actos y prácticas violentas, generando nuevas formas de convivencia alejadas del uso de la violencia, basadas en la igualdad de género y relaciones horizontales.

Para la prestación de los servicios en estos Centros, el personal deberá dar debido cumplimiento al Manual de Procedimientos de los Centros de Atención y Reeducción para personas que Ejercen Violencia de Género, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 22 de septiembre del 2014.

7.2.1.8 Prevención del embarazo en las y los adolescentes mediante un programa educativo de sensibilización

Mediante pláticas o talleres con el uso de bebés virtuales, se brinda a la población adolescente información especializada en temas vinculados a la sexualidad responsable, así como a la maternidad y paternidad planeada, mediante una experiencia vivencial; a fin de formar adolescentes sensibilizadas(os) e informadas(os), lo que coadyuva a reflexionar sobre las consecuencias de un embarazo no deseado y les permite tomar decisiones informadas respecto al ejercicio de su sexualidad y coadyuvar en la disminución de embarazos no deseados en la edad adolescente.

7.2.1.9 Pláticas, talleres y conferencias.

Enfocados a la prevención de la violencia mediante la transmisión de información de temas relacionados con la prevención, atención y erradicación de la violencia hacia las mujeres o de género, los cuales son abordados con perspectiva de género y manejo de lenguaje incluyente.

8. Graduación de beneficiario.

8.1 Vertiente de prevención de la desigualdad, la discriminación, la violencia contra la mujer y de género.

En el momento que se concluye la plática, taller o conferencia solicitada.

8.2 Vertiente de atención a la violencia de género.

Se da cuando se observe un cambio positivo en la condición de la/el usuaria/o o bien de manera voluntaria.

9. Instancias participantes.

9.1 Instancia normativa.

El CEMyBS será la instancia responsable de normar el programa e interpretar los presentes lineamientos.

9.2 Instancias ejecutoras.

La Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica, ejecutará el Programa, brindando los siguientes servicios:

- Línea sin Violencia 01800 10 84 053;
- Línea contra la Trata 01 800 83 24 745;
- Brigada de Seguimiento;
- Unidades Móviles de Atención;
- Refugios para Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia;
- Unidades de Atención para Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia;
- Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género;
- Talleres de prevención del embarazo adolescente mediante la sensibilización a jóvenes;
- Pláticas, talleres y conferencias para la prevención de la violencia de género.

9.3 Responsable de la operación del Programa Mexiquense por una Vida sin Violencia.

La Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica, con apoyo del área de psicología será quien coordine, tome las decisiones referentes a los servicios, uso y aplicación de los recursos, así como las obras y acciones necesarias para garantizar la operatividad del programa.

Para el desarrollo de las actividades y supervisión de los servicios se apoyará de las servidoras y servidores públicos adscritos a dicha Subdirección:

- a) Responsable del área de Psicología.
- b) Responsable de la Línea sin Violencia 01800 10 84 053 y la Línea contra la Trata 01 800 83 24 745.
- c) Responsable de la Brigada de Seguimiento y Unidades Móviles de Atención.
- d) Las Responsables de los Refugios para Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia.
- e) Responsable del área de Psicología de las Unidades de Atención para Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia y Prevención del embarazo adolescente mediante la sensibilización a jóvenes.
- f) Responsable del área Jurídica de las Unidades de Atención para Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia.
- g) Responsable del área de Trabajo Social de las Unidades de Atención para Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia.
- h) Responsable de los Centros de Atención y Reeducción para Personas que Ejercen Violencia de Género.
- i) Las Pláticas, talleres y conferencias para la prevención de la violencia de género es impartido por todo el personal adscrito al programa Mexiquense por una Vida sin Violencia; el personal de los refugios sólo brindarán pláticas y talleres al interior de dichos espacios, así mismo las servidoras públicas y los servidores públicos adscritos a las líneas 01 800 están exentos de esta obligación.

9.4 Funciones.

9.4.1 De la Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica, a través de la Responsable del Área de Psicología y del Programa Mexiquense por una Vida sin Violencia.

- a) Realizar todas las gestiones administrativas para proveer lo necesario para que se brinden de manera oportuna todos los servicios del programa.
- b) Reportar las actividades de los diversos servicios de manera periódica a la UIPPE y proporcionar de manera oportuna la información que se solicite.
- c) Dar seguimiento puntual a los casos que se presenten en los diversos servicios a su cargo e informar oportunamente a sus superiores jerárquicos.
- d) Vigilar que el personal a su cargo de cumplimiento a la normatividad aplicable en el desempeño de sus funciones.
- e) Supervisar que el servicio que se brinda sea de calidad, oportuno y eficaz.
- f) Gestionar la capacitación permanente para el personal a su cargo.
- g) Las demás que le encomienden sus superiores jerárquicos.

9.4.2 De las y los responsables de los servicios de la instancia ejecutora.

- a) Gestionar ante la Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica, lo necesario para que el personal a su cargo cumpla en tiempo y forma con las funciones que tienen encomendadas.
- b) La o el responsable de cada servicio y/o área deberá reportar las actividades de su adscripción de manera periódica a la Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica, y deberá proporcionar de manera oportuna la información que se solicite.
- c) Dar seguimiento puntual a los casos que se presenten en el servicio a su cargo e informar oportunamente a la Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica, así como al Área de Psicología.
- d) Vigilar que el personal a su cargo de cumplimiento a la normatividad aplicable en el desempeño de sus funciones.
- e) Supervisar que el servicio que se brinda sea de calidad, oportuno y eficaz.
- f) Las demás que le encomiende la Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica, así como al Área de Psicología.

10. Coordinación Institucional.

La instancia normativa y las ejecutoras proveerán los mecanismos de coordinación necesarios para garantizar que sus acciones no se contrapongan, afecten o se dupliquen con otros programas de desarrollo social o acciones de gobierno.

11. Convenios.

La Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica, previa autorización de la Vocal Ejecutiva del CEMyBS, será la responsable de gestionar y elaborar los convenios con las instancias gubernamentales de los tres niveles de gobierno u organismos civiles, para generar las condiciones necesarias para la prestación de los servicios descritos en estos lineamientos.

12. Difusión.

La difusión del programa Mexiquense por una Vida sin Violencia se realizará a través de la publicación de los presentes Lineamientos de Operación en la página de Internet www.edomex.gob.mx/cemybs, así mismo se difundirán los servicios que se brinda a través de las diversas publicaciones autorizadas mediante el Programa Editorial Anual del CEMyBS.

13. Transparencia.

El Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social proporcionará información oportuna y veraz sobre los logros alcanzados, la utilización de los recursos, seguimiento y evaluación de las acciones llevadas a cabo, en términos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México, así mismo estos datos se publicarán en la página Web de CEMyBS, con apego a las disposiciones aplicables de la ley mencionada y su reglamento.

Los expedientes son propiedad del CEMyBS, y por tratarse de evidencias de la atención recibida por las usuarias, deberán de conservarse por un periodo mínimo de 5 años, contados a partir de la fecha de la última atención y la información contenida en el expediente será manejada con absoluta discreción y confidencialidad atendiendo a los principios éticos, sólo podrá ser dada a conocer a terceros a través de un resumen del caso y mediante orden de la autoridad competente. En términos del numeral 5.6 de la norma oficial mexicana NOM-004-SSA3-2012 (del expediente clínico), son autoridades competentes para solicitar resumen clínico o constancias del expediente clínico: la autoridad judicial, órganos de procuración de justicia y autoridades administrativas, quienes deberán formular su solicitud por escrito especificando para qué se requiere.

14. Seguimiento.

La instancia ejecutora y la instancia normativa, cada una en el ámbito de su competencia, serán las encargadas de realizar el seguimiento del Programa respecto a la adecuada distribución de los servicios y el cumplimiento de las metas programadas.

15. Evaluación.

Se evaluará la operación y resultados del Programa mediante encuestas de satisfacción de los servicios y se llevará a cabo la medición de los recursos ejercidos, acciones ejecutadas y metas alcanzadas, de acuerdo al Programa Operativo Anual. La evaluación compete al Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social.

16. Auditoría, control y vigilancia.

La Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México y el Órgano de Control Interno del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social serán las instancias encargadas de vigilar el cumplimiento a los presentes Lineamientos de Operación.

17. Quejas y denuncias.

Las quejas, denuncias y controversias respecto de la operación del Programa podrán ser presentadas por la población en general a través de las instancias ejecutoras del Programa, ya sea directamente en las oficinas o a través de los números telefónicos del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social, 722-213-89-15 extensión 127 y 137.

Dado en la Ciudad de Toluca de Lerdo, Estado de México, a los 31 días del mes de agosto del año dos mil diecisiete; mediante aprobación en la sesión ordinaria de la Junta Directiva del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social.

Transitorios

PRIMERO. Publíquense los presentes Lineamientos en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".

SEGUNDO. Los presentes lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación y estarán vigentes hasta en tanto no se emitan modificaciones a los mismos.

TERCERO. Todo lo no previsto en los presentes lineamientos, será resuelto por la Junta Directiva del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social.

CUARTA. Quedan sin efectos todos los ordenamientos de igual o menor jerarquía que se opongan a los presentes lineamientos.

**LCDA. NORMA PONCE OROZCO
VOCAL EJECUTIVA DEL CONSEJO ESTATAL DE
LA MUJER Y BIENESTAR SOCIAL
(RÚBRICA).**

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso para fines distintos al Desarrollo Social. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado ante las autoridades conforme a lo que dispone la Ley de la materia".