

LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN QUE BRINDAN LAS UNIDAS (ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA), DEL ESTADO DE MÉXICO.

Al margen Escudo del Estado de México y un logotipo que dice: Estado de México ¡El poder de servir! y una leyenda que dice: MUJERES, Secretaría de las Mujeres, Dirección General de Prevención y Atención a la Violencia.

MAESTRA MÓNICA CHÁVEZ DURÁN, TITULAR DE LA SECRETARÍA DE LAS MUJERES DEL ESTADO DE MÉXICO, CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 1, 17 PÁRRAFO PRIMERO, 19, 52 Y 53 FRACCIONES I, II, IV, V, VI, VII, VIII, XII y XXV, DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE MÉXICO; ARTÍCULOS 2, FRACCIÓN V y 55 FRACCIÓN III DE LA LEY DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA DEL ESTADO DE MÉXICO; Y EN EJERCICIO DE LAS ATRIBUCIONES QUE ME CONFIEREN LOS ARTÍCULOS 2, 5, 7 FRACCIONES I, IV, XIX, XX DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE LAS MUJERES, Y

CONSIDERANDO

Que el Estado mexicano, como corresponsable en la construcción de la Agenda 2030, en su esfuerzo por cumplimentar los objetivos del desarrollo sostenible, ha enfrentado diversos retos, siendo los más grandes, aquellos relacionados con la mitigación y reducción de todas las formas de violencia en agravio de niñas, adolescentes y mujeres, pues aún quedan áreas pendientes que se enfrentan a retos en prevención y atención de esta problemática.

Que, en 1979 La Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW por sus siglas en inglés). Esta Convención entró en vigor, como tratado internacional, el 3 de septiembre de 1981, al obtener la ratificación de 20 países. México la firmó en 1980 y la ratificó el 23 de marzo de 1981. Ello quiere decir que el Estado mexicano, en conjunto los poderes de la Unión (Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, así como sus órganos autónomos) y en todos sus niveles (federal, estatal y municipal) aceptó las obligaciones que se derivan de la CEDAW es un tratado internacional que establece como principio rector consagrar y proteger los derechos humanos y las libertades de las Mujeres.

Que la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, “Convención de Belém Do Pará”, reconoce el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia y destaca a la violencia como una violación a sus derechos humanos.

Que de conformidad con la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia se tiene por objeto establecer la coordinación entre la Federación, las Entidades Federativas, la Ciudad de México y los Municipios, con la finalidad de prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, así como fortalecer los principios y modalidades para garantizar su acceso a una vida libre de violencia favoreciendo su desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad y no discriminación.

Que la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México tiene como objetivo establecer la coordinación entre el Gobierno del Estado y los Gobiernos Municipales para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia de género en contra de las niñas, adolescentes y mujeres, en estricto apego al artículo 41, estableciendo las facultades de la Secretaría de las Mujeres para garantizar el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, favoreciendo su desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad y no discriminación, garantizando de esta manera el desarrollo integral de las mujeres.

Que el Manual de Organización de la Secretaría de las Mujeres, establece las facultades de la Subdirección de Atención a la Violencia de Género y de la Subdirección de Acceso a la Justicia y reconoce la necesidad de garantizar el ejercicio pleno de los derechos de las mujeres víctimas de violencia del Estado de México, sin importar su nivel económico, social, político, migratorio, origen étnico, afiliación religiosa u orientación sexual, en beneficio de su desarrollo y acceso a una vida libre de violencia y; como principal función la representación social, psicológica y jurídica en materia familiar, y acompañamiento ante Centros de Justicia para las Mujeres y Agencias del Ministerio Público Especializadas en Violencia Familiar, Sexual y de Género, de manera gratuita a mujeres mexiquenses en situación de violencia.

Que de acuerdo a uno de los principios rectores de “**es tiempo de mujeres**”, de la Presidenta de la República la Dra. Claudia Sheinbaum Pardo y a los preceptos prioritarios establecidos en el Plan de Desarrollo del Estado de México y de acuerdo a la empatía expresada reiteradamente por parte de la Titular del Ejecutivo del Estado la Maestra Delfina Gómez Álvarez, con las Mujeres mexiquenses y más con aquellas que se encuentran en estado de vulnerabilidad, derivado de la violencia familiar y de género.

Es por ello es que la Secretaría de las Mujeres en su lucha por la igualdad sustantiva y de género, implementa la campaña permanente “**No estás sola**”, a fin de erradicar y atender la violencia familiar y de género, con atención a

mujeres mexiquenses que sufren esta condición, es por ello que como parte de las acciones la Secretaría designa la denominación de "UNIDAS" a las Unidades de Atención a Mujeres en Situación de Violencia, antes denominados Centros Naranja, y así reflejar esta empatía, sororidad y unión entre Mujeres para hacer frente a este fenómeno y garantizar una vida libre de violencia.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, se expiden los siguientes:

LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN QUE BRINDAN LAS UNIDAS (ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA), DEL ESTADO DE MÉXICO.

TÍTULO PRIMERO

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Los presentes lineamientos, son de orden público e interés social, así como de aplicación y observancia obligatoria para el personal de trabajo social, psicológico y jurídico, que tienen por objeto establecer mecanismos, disposiciones y procedimientos generales para la atención multidisciplinaria que se brinda en la Atención a Mujeres en Situación de Violencia (UNIDAS).

Artículo 2.- Para efectos del presente instrumento, se entenderá por:

- I. UNIDAS:** Es el espacio físico donde se brinda **Atención a Mujeres en Situación de Violencia**, con servicios multidisciplinarios que otorgan profesionales del ramo jurídico, psicológico y de trabajo social, a las personas usuarias que lo soliciten, con perspectiva de género y enfoque de derechos humanos;
- II. Usuaria:** A la Mujer en situación de violencia que es beneficiaria de los servicios que se brindan las UNIDAS.
- III. Agenda:** Al Programa de actividades o de trabajo diario que informa el personal de atención multidisciplinaria adscrito a la Atención a Mujeres en Situación de Violencia (UNIDAS), y a la **Línea sin Violencia 800 108 40 53**;
- IV. Alojamiento:** Espacio temporal y seguro para las usuarias y en su caso sus hijas e hijos, en situación de violencia cuya finalidad es reunirse con sus redes de apoyo;
- V. Atención:** Al Servicio proporcionado por el personal multidisciplinario en la Atención a Mujeres en Situación de Violencia (UNIDAS), conformado por los servicios de trabajo social, psicología, asesoría, acompañamiento y representación jurídica en juicios de materia familiar y penal, con la finalidad de facilitar el acceso a la justicia y a la reparación integral de manera gratuita;
- VI. Atención de Trabajo Social:** Al servicio que se brinda a las usuarias en materia de Trabajo Social como primera línea de intervención, mediante entrevistas de primer contacto, a profundidad y semiestructurada para determinar el nivel de riesgo de violencia y proceder a realizar el proceso de acompañamiento correspondiente;
- VII. Atención Psicológica:** Al Servicio que brinda la Atención a Mujeres en Situación de Violencia (UNIDAS), de forma inmediata y por primera vez, a través de orientación psicológica, acompañamiento psicoemocional y/o brindarle contención emocional ante un estado de crisis, con la finalidad de proporcionar a la usuaria las herramientas y elementos necesarios para la identificación de los beneficios de la atención psicológica;
- VIII. Canalización de Trabajo Social:** Al Proceso mediante el cual la trabajadora o el trabajador social realiza el vínculo entre las usuarias y las instituciones públicas y/o privadas. A través de una hoja de referencia enviada por la persona profesionista en Trabajo Social, la cual se remite a la usuaria y a la institución correspondiente a fin de que pueda satisfacer su necesidad o problemática;
- IX. Canalización Jurídica:** A la remisión de asuntos para su atención en la instancia gubernamental o judicial, que de acuerdo con sus funciones y atribuciones corresponda;
- X. Denuncia:** Manifestación de la persona usuaria de dar a conocer a la autoridad investigadora los hechos que pudieran ser constitutivos de un delito;
- XI. Expediente:** A la herramienta administrativa, que permite llevar un seguimiento preciso de las personas que son atendidas en las Unidades de Atención a Mujeres en Situación de Violencia (UNIDAS);
- XII. Formato:** Al documento de identificación administrativa formal, físico o digital. En algunos casos contiene, además de información, instrucciones para llenarse o utilizarse;

- XIII. Formato Único de Atención:** Al documento oficial emitido por la administración interna, que sirve para identificar a las personas por su nombre, fecha de nacimiento, nacionalidad y domicilio;
- XIV. Gestión:** A las acciones profesionales que realiza el personal adscrito a la Atención a Mujeres en Situación de Violencia, dirigidas a las usuarias, sus hijas e hijos, así como su acceso a distintos servicios que le permitan mejorar el bienestar y su calidad de vida;
- XV. Línea sin Violencia 800 108 40 53:** Al servicio telefónico gratuito y permanente 24 horas, 7 días a la semana, que brinda atención a mujeres, sus hijas/os víctimas de violencia en forma emergente, al otorgar intervención en crisis emocional, orientación psicológica y asesoría jurídica;
- XVI. Nivel de riesgo:** A la clasificación de vulnerabilidad que presenta la usuaria, cuyo nivel se dictaminará como bajo, medio o alto a través del formato de valoración de riesgo y permitirá determinar cuáles serán las medidas necesarias para salvaguardar su integridad.
- XVII. Refugio:** Al espacio temporal que ofrece un servicio multidisciplinario y seguro para mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia, facilitando a las personas usuarias la recuperación de su autonomía y la definición de su plan de vida libre de violencia, a través de servicios de protección y atención sistémica integral, con perspectiva de género y con un enfoque de derechos humanos. La ubicación de este no es de dominio público;
- XVIII. Reporte:** Al informe diario de atenciones que brinda el personal multidisciplinario adscrito a la Atención a Mujeres en Situación de Violencia (UNIDAS);
- XIX. Representación Jurídica:** Al servicio brindado por el personal de atención jurídica de las Unidades de Atención a Mujeres en Situación de Violencia (UNIDAS), en procedimientos de divorcio, guarda y custodia, pensión alimenticia, reconocimiento de paternidad, reincorporación del menor y el procedimiento especial de violencia familiar, así como para dar inicio a procedimientos en materia penal;
- XX. Seguimiento:** A las acciones y atenciones realizadas, posteriores a la atención brindada de primera vez, donde a través del contacto vía telefónica o mediante visita domiciliaria se da continuidad a los casos de las usuarias que acuden a las UNIDAS;
- XXI. Subdirección de Atención a la violencia de Género:** a la unidad administrativa responsable del personal de atención de Trabajo Social y Psicológico;
- XXII. Subdirección de Acceso a la Justicia:** a la unidad administrativa responsable del personal de atención jurídica;
- XXIII. Tarjeta Informativa:** Al informe que emite el personal de trabajo social, psicología y atención jurídica, adscrito a la Atención a Mujeres en Situación de Violencia (UNIDAS), en el cual se detalla de manera pormenorizada y cronológica la atención brindada y/o acciones que derivan del servicio a las usuarias;
- XXIV. Técnicas conductivo-conductuales:** se refiere a los procedimientos empleados y tienen su base en la **observación de la conducta**, ya que tras esta se encuentra una explicación al porqué se actúa, se siente y se piensa de determinada forma. Por tanto, se pretende modificar la conducta teniendo en cuenta la forma en que se procesa la información, los mecanismos de afrontamiento que posee la persona, el autoconcepto y autoestima, así como las creencias o habilidades que puedan interferir;
- XXV. Tratamiento psicológico:** Al procedimiento que requiere la participación tanto de la usuaria como del profesional en psicología, en el que se utilizan técnicas cognitivo-conductuales que buscan restaurar la salud mental de la usuaria utilizando la perspectiva de género, derechos humanos, interseccionalidad e interculturalidad.
- XXVI. Visita domiciliaria:** A la visita de la trabajadora o el trabajador social en el domicilio de la usuaria, que presente un riesgo medio o alto de vulnerabilidad, con la finalidad de comprobar los datos de la misma y/o indagar las posibles causas o en su caso del porqué, no le ha dado continuidad a los procedimientos iniciados en la UNIDAS;

Artículo 3.- Los objetivos específicos de los presentes lineamientos son los siguientes:

- I. Especificar el procedimiento de atención multidisciplinaria e integral que se brinda en las UNIDAS;
- II. Proporcionar al personal profesional multidisciplinario que labora en las UNIDAS, una guía para la correcta atención a mujeres en situación de violencia y en su caso a sus hijas e hijos, con perspectiva de género, derechos humanos e interculturalidad;

- III. Proporcionar al personal multidisciplinario que labora en las UNIDAS, una guía que permita otorgar atención desde la interseccionalidad a mujeres y en su caso a sus hijas e hijos, en situación de violencia que lo requieran y soliciten;
- IV. Propiciar que las acciones ejecutadas en las UNIDAS, tengan como ejes rectores la perspectiva de género, enfoque de derechos humanos y la erradicación de la violencia;
- V. Optimizar de la mejor manera el recurso humano con que cuenta cada una de las UNIDAS, atendiendo en primera instancia la demanda de los servicios que se brindan por parte del personal multidisciplinario, ofrecer la debida atención a las usuarias, a fin de dar seguimiento a lo establecido por la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México y su Reglamento y;
- VI. Las demás relativas a brindar atención de calidad, calidez y profesionalismo a mujeres en situación de violencia en el territorio mexiquense.

Artículo 4.- Los principios bajo los cuales se regirá la atención que se brinda en las UNIDAS, son:

- I. **Debida diligencia:** consiste en que la autoridad realice todas las actuaciones necesarias dentro de un tiempo razonable, para lograr la prevención, apoyo, atención, asistencia, acompañamiento, derecho a la verdad, justicia y reparación integral, a fin de que las personas sean tratadas y consideradas con la debida protección y titularidad de sus derechos;
- II. **Empoderamiento de las mujeres:** al proceso por medio del cual las mujeres obtienen el control y poder sobre sus vidas, lo cual implica el transitar por la concienciación, desarrollo de autoestima, oportunidades, acceso y control de recursos, que se manifiesta en el ejercicio pleno de toma de decisiones, posiciones de liderazgo y del poder democrático que emana del goce pleno de sus derechos y libertades;
- III. **Enfoque diferencial y especializado:** Se reconoce la existencia de grupos de población con características particulares o con mayor situación de vulnerabilidad debido a su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad, entre otros;
- IV. **Enfoque transformador:** Las distintas autoridades realizarán, en el ámbito de sus respectivas competencias, los esfuerzos necesarios encaminados a que las medidas de ayuda, protección, atención, asistencia y reparación integral a las que tienen derecho las personas, contribuyan a la eliminación de los esquemas de discriminación y marginación que pudieron ser la causa de los hechos victimizantes;
- V. **Equidad de género:** se refiere al trato justo hacia hombres y mujeres en función de sus necesidades específicas, lo que puede derivar en un trato igual o en un trato diferenciado si existen desigualdades producto de las relaciones de género. La equidad de género busca la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres para que participen en todos los ámbitos de la vida, y para lograrla es necesario tener en cuenta la condición y la posición de género de las personas y elaborar estrategias para que la división de tareas sea justa, tanto en el ámbito privado como el público;
- VI. **Gratuidad:** Todas las acciones, mecanismos, procedimientos y cualquier otro trámite que implique el derecho de acceso a la justicia y demás derechos reconocidos en la Ley, serán gratuitos para las mujeres en situación de violencia;
- VII. **Igualdad de género:** Principio jurídico que establece que todas las personas, sin importar su sexo o género son libres de desarrollar sus capacidades personales, acceder a distintos ámbitos sociales, tomar decisiones, ejercer sus derechos, etcétera, sin que les sean impuestas limitaciones por estereotipos, roles de género o prejuicios. La igualdad de género implica la igualdad formal, es decir, la necesidad de que este principio esté reconocido en la legislación y en las herramientas jurídicas que garanticen el mismo trato a hombres y a mujeres;
- VIII. **Igualdad sustantiva: implica entender la justicia en concreto, buscar cómo los derechos se apliquen en la práctica para lograr concretar los cambios propuestos en las normas jurídicas.** Reconoce que existen diferencias que muchas veces llevan a situaciones de discriminación o dificultades en la garantía de sus derechos
- IX. **Interculturalidad:** Tiene como objetivo ofrecer atención y servicio basado en el respeto a la identidad cultural y cosmovisión de las mujeres mexicanas y/o mexiquenses víctimas de violencias.
- X. **Interseccionalidad:** Son acciones encaminadas a prevenir, atender y sancionar la discriminación y vulneración de los derechos por razón de género, origen étnico, religión, incapacidad, edad, la clase o identidad sexual.
- XI. **Integralidad:** se relaciona con el ejercicio de un derecho y está interrelacionado a la realización de otros de manera indisoluble. En el ámbito de las obligaciones estatales, se refiere a la vinculación, coordinación y

articulación entre las distintas instituciones que contribuyen a la realización de un derecho; esto es, la responsabilidad que tienen las autoridades de colaborar de manera coordinada para garantizar el ejercicio pleno de los derechos;

- XII. Máxima protección:** Entendida como la obligación de la autoridad de velar por la aplicación más amplia de medidas de protección a la dignidad, libertad, seguridad y demás derechos de las mujeres sus hijas e hijos en situación de violencia;
- XIII. No discriminación:** tiene como objetivo la eliminación de toda distinción, exclusión o restricción, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales;
- XIV. No victimización secundaria:** Las características y condiciones particulares de las mujeres en situación de violencia no podrán ser motivo para negarle calidad de atención. La autoridad tampoco podrá exigir mecanismos o procedimientos que agraven su condición, ni establecer requisitos que obstaculicen e impidan el ejercicio de sus derechos ni la expongan a sufrir un nuevo daño por la conducta de los servidores públicos;
- XV. Perspectiva de género:** se refiere a la metodología y los mecanismos que permiten **identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres**, que se pretende justificar con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres, así como las **acciones que deben emprenderse** para actuar sobre los factores de género y **crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la igualdad de género.**;
- XVI. Profesionalismo:** Todo el personal que labore en la atención a mujeres en situación de violencia, independientemente del área a la que estén suscritos deben actuar con seriedad, honradez, eficacia, ética, empatía, sororidad y pericia al utilizar sus capacidades y conocimientos en los servicios profesionales de atención que prestan;
- XVII. Respeto de la dignidad humana:** derecho fundamental de las personas, que establece el mandato a todas las autoridades y particulares de respetar y proteger su dignidad e integridad, como elementos esenciales, inherentes a toda persona por el mero hecho de serlo, a ser tratada como tal y no como un objeto, a no ser humillada, degradada, envilecida o cosificada;
- XVIII. Sororidad:** relación de solidaridad entre las mujeres, especialmente en la lucha por su empoderamiento y;
- XIX. Trato preferente:** Todas las autoridades en el ámbito de sus competencias tienen la obligación de garantizar el trato digno y preferente a las víctimas y ofendidos.

CAPÍTULO II DEL PERSONAL MULTIDISCIPLINARIO DE LAS UNIDAS.

Artículo 5.- Las UNIDAS estarán conformadas por un equipo multidisciplinario integrado por profesionistas en materia de trabajo social, psicología y ciencias jurídicas, que deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- I.** Acreditar conocimientos y contar con estudios superiores en trabajo social, psicología o derecho, con respectivo título y cedula profesional;
- II.** Contar con capacitación comprobable en materia de perspectiva de género, derechos humanos, equidad de género, igualdad de género y prevención de la violencia basada en género;
- III.** Analizar, diseñar y proponer soluciones para los retos y problemas específicos que enfrentan las mujeres mexiquenses;
- IV.** Contar con experiencia comprobable en atención a víctimas
- V.** Conocer sobre normas jurídicas internacionales, nacionales y estatales en materia de igualdad entre hombres y mujeres, prevención y eliminación de todo tipo de discriminación y de violencia basada en género;
- VI.** No tener antecedentes penales y relacionados a la violencia.
- VII.** Disponibilidad para el desarrollo de actividades en apego a las funciones estipuladas por el área de adscripción.
- VIII.** Habilidades para facilitar los medios que promuevan el acceso a recursos personales, familiares e Institucionales.
- IX.** Dominio en el uso de las tecnologías.

X. Principios éticos basados en la sororidad.

Artículo 6.- Las y los profesionistas de las UNIDAS prestan un servicio de atención de lunes a viernes de 09:00 a 18:00, excepto las UNIDAS que están al interior de los Centros de Justicia para las Mujeres de Ecatepec, Toluca, Cuautitlán Izcalli y Amecameca que brindan atención las 24 horas, en los cuales se tendrá que cumplir con personal necesario para cubrir la atención continua, dentro de la disponibilidad de los recursos financieros y personales.

Artículo 7.- La atención del equipo multidisciplinario se prestará en el siguiente orden: registro y atención y en su caso canalización de trabajo social, así como atención y seguimiento en las materias psicológica y jurídica, excepto en los casos previstos en estos lineamientos.

CAPÍTULO III DE LAS OBLIGACIONES GENERALES

Artículo 8.- Son obligaciones del personal adscrito a las UNIDAS:

- I. Dar cumplimiento a las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, desempeñándose en todo momento bajo los principios de atención de las UNIDAS, contemplados en el artículo 4 de los presentes lineamientos, así como:
 - Actitud de servicio
 - Comunicación efectiva y respetuosa
 - Control de las emociones
 - Empatía
 - Escucha atenta
 - Honestidad
 - Paciencia y Tolerancia
 - Responsabilidad
- II. Registrar, integrar y cuidar la documentación e información que se recabe con motivo de la atención a las usuarias que acuden a las UNIDAS; con estricta observancia de lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios
- III. Colaborar en los procedimientos administrativos de los que sea parte o deriven de alguna de sus funciones y se encuentren dentro de su competencia;
- IV. Alimentar de manera oportuna y constante el Sistema de Expediente Único y Seguimiento (SEUYS), así como, el Banco de Datos e Información del Estado de México Sobre Casos de Violencia Contra las Mujeres (BADAEMVIM);
- V. Informar de inmediato sobre las incidencias en las UNIDAS a las que se encuentren adscritos;
- VI. En estricto apego al principio de gratuidad, abstenerse de solicitar a las usuarias cualquier tipo de remuneración, retribución económica o en especie por la prestación del servicio profesional;
- VII. Actualizar de manera semanal las agendas que se envían a Línea Sin Violencia y pegarlas debidamente requisitadas en un lugar visible en la UNIDAS correspondiente.
- VIII. Mantener de manera permanente la comunicación y colaboración entre el equipo multidisciplinario para realizar el análisis y atención de casos correspondiente;
- IX. Regirse por los principios éticos y códigos de Conducta de la Secretaría de las Mujeres, así como el Reglamento Interior de la Secretaría de las Mujeres;
- X. Observar en todo momento el cumplimiento de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios;
- XI. Cumplir con el Horario establecido para la o las UNIDAS en las que se desempeñe profesionalmente
- XII. Las demás que sean necesarias para cumplir con el objeto de la UNIDAS y las encomendadas por la Subdirección a la cual se encuentre adscrito.

TÍTULO SEGUNDO DE LA ATENCIÓN EN LAS UNIDAS

CAPÍTULO I DE LA ATENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL

Artículo 9.- En la atención en las UNIDAS, el primer contacto lo realiza el profesionista en trabajo social, quien determinará el nivel de riesgo y las necesidades para ser canalizadas a las áreas de psicología y jurídico, según sea el caso.

En el ámbito administrativo, el personal de trabajo social de las UNIDAS, está adscrito y depende de manera directa de la persona titular de la Subdirección de Atención a la Violencia de Género.

Artículo 10.- La trabajadora o el trabajador social de las UNIDAS deberá:

- I. Realizar la entrevista inicial para identificar necesidades inmediatas mediante el Formato Único de Atención.
- II. Aplicar el formato de Valoración de Riesgo en el que se determinará el nivel de riesgo de la usuaria (bajo, medio o alto).
- III. En caso de que el nivel de riesgo sea medio o alto informar a la usuaria sobre la posibilidad de un ingreso a refugio, si la usuaria no es candidata o no desea ingresar a uno, se debe realizar el llenado del formato Responsiva de no Ingreso a Refugio
- IV. Integrar el expediente de la usuaria con los formatos antes mencionados y los documentos que, en su caso, la usuaria proporcione y entregarlo al área de psicología y área jurídica respectivamente;
- V. Registrar la información de la usuaria en las plataformas digitales correspondientes, integrarlos al expediente de la usuaria y resguardarlos de forma ordenada en el archivo de las UNIDAS;
- VI. Atender a la solicitud de la usuaria en caso de que sea solicitado el alojamiento o refugio y determinar con el equipo multidisciplinario de la Unidad de Atención si cumple con el perfil para posteriormente realizar llamada telefónica a la persona operadora de la Línea Sin Violencia **800 108 40 53** y solicitarle la canalización de la usuaria a refugio o alojamiento
- VII. Informar a la usuaria que es candidata para ser ingresada a Refugio, y preguntar si autoriza su canalización haciéndole de su conocimiento las reglas que se tendrán que seguir durante la estancia dentro del lugar;
- VIII. Informar a la usuaria en caso de no autorizarse el ingreso a Refugio los motivos por los cuales no se llevó a cabo y proporcionarle información de las instituciones alternativas donde puedan brindarle la atención, de acuerdo con las necesidades de su caso;
- IX. Realizar las gestiones y vinculaciones correspondientes cuando la usuaria así lo requiera, ya sea para beneficio propio o para sus hijas e hijos.
- X. Realizar el seguimiento a las usuarias de las UNIDAS y coordinarse con las áreas de psicología y jurídico para dar el seguimiento prioritario a las usuarias con un nivel de riesgo alto. Los seguimientos se llevarán a cabo a través de llamadas telefónicas, mensajes de WhatsApp o visitas domiciliarias, por lo que se deberán llenar los formatos hoja de seguimiento y visita domiciliaria según correspondan.

Artículo 11.- El personal de atención de trabajo social deberá brindar sus atenciones bajo el cumplimiento de las siguientes acciones:

- I. Canalizar a las instancias correspondientes si se requiere, por formato escrito a las entidades que desee hacer la petición o, en su caso, por teléfono, si tiene contacto a través de medios digitales y oficiales.
- II. Brindar seguimiento a las usuarias a partir del medio de contacto que dejen desde la entrevista inicial; llamadas telefónicas, mensajes de texto, redes sociales, correo electrónico o algún otro medio indicado por la usuaria como vía de contacto.
- III. Asistir a las visitas domiciliarias programadas con los formatos correspondientes, así mismo recabar todo el informe con los instrumentos, evidencia fotográfica y documental de la situación actual de la usuaria.
- IV. Gestionar los recursos humanos, materiales o económicos disponibles con las instituciones, asociaciones o apoyos gubernamentales para las usuarias si hay una situación alta de vulnerabilidad.

CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL

Artículo 12.- El personal de trabajo social tendrá como vías idóneas para brindar atención de seguimiento a las usuarias que lo requieran las siguientes:

- I. **Vía telefónica.** La atención telefónica se realiza con la finalidad de contactar a las usuarias para generar citas en las UNIDAS, así como solventar dudas y dar el seguimiento adecuado de los casos que se atienden en las UNIDAS.
- II. **Vía WhatsApp:** Este medio de comunicación es viable cuando la usuaria conoce el proceso a realizar y ha mantenido contacto previamente con la o el profesionista en trabajo social. Tiene la finalidad de realizar los seguimientos adecuados a los casos que se llevan a cabo en las UNIDAS.
- III. **Atención presencial.** La o el profesionista en trabajo social atenderá a la usuaria de manera inmediata al encontrarse en las instalaciones de las UNIDAS, brindándole la atención y el servicio que demande la usuaria bajo el procedimiento estipulado previamente, así como con la explicación previa de los servicios que ofrecen las UNIDAS

Artículo 13.- El personal de trabajo social deberá atender las canalizaciones en los términos siguientes:

- I. **Canalización vía telefónica:** Cualquier canalización que se haga por esta vía ya sea de cualquier área de la propia Secretaría de las Mujeres, o de alguna otra institución municipal, estatal o federal, deberá ser atendida por las y los profesionistas en trabajo social, solicitando los datos generales de la persona solicitante y comunicándose con ella, con el fin de otorgar una cita para que la persona sea atendida en las UNIDAS, en el ámbito de sus competencias o bien canalizada a la institución competente;
- II. **Canalización por escrito:** Cualquier canalización que se haga por esta vía ya sea de cualquier área de la propia Secretaría de las Mujeres, o de alguna otra institución municipal, estatal o federal, deberá ser atendida por las personas servidoras públicas solicitando los datos generales de la persona solicitante y comunicándose con la usuaria, con el fin de otorgar una cita para que la persona sea atendida en las UNIDAS, en el ámbito de sus competencias o bien canalizarla a la institución competente y deberá emitirse a la Subdirección de Atención a la Violencia de Género una tarjeta informativa en la cual se detalle el seguimiento de atención brindada.

CAPÍTULO III DE LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Artículo 14.- En el ámbito administrativo, el personal de psicología de las UNIDAS, está adscrito y depende de manera directa de la persona titular de la Subdirección de Atención a la Violencia de Género.

Artículo 15.- En las UNIDAS, se brindará atención psicológica a mujeres mayores de edad en situación de violencia, bajo el siguiente enfoque psicoterapéutico:

Como base fundamental la perspectiva de género representa un aporte fundamental dentro del encuentro psicoterapéutico con la finalidad de identificar y atender los puntos más urgentes, evaluar riesgos y asegurar contactos con redes de protección de apoyo, dar cabida a la expresión de sufrimiento, abriendo nuevas significaciones para el que hecho -aunque doloroso y traumático- pueda ser aceptado e incorporado a la historia personal, disipar inquietudes y temores reales o fantaseados sobre la base de informaciones claras, sencillas y precisas.

- I. **Terapia Cognitivo – Conductual:** La TCC es definida como un abordaje psicoterapéutico breve, estructurado, focal, orientado para el presente, cuyo objetivo es modificar pensamientos y conductas disfuncionales, este enfoque psicoterapéutico se basa en el principio del interaccionismo de los aspectos biológicos, cognitivos, emocionales y conductuales del individuo con el ambiente en el cual esta inserta la persona.
- II. **Terapia Cognitiva:** Se basa en el supuesto de que la interpretación del suceso, más que el propio suceso es la que determina los estados emocionales y de ahí los pensamientos desadaptativos que conducen a las respuestas patológicas. En suma, la terapia cognitiva se plantea como objetivo identificar las cogniciones desadaptativas y cambiarlas por unas más ajustadas a la realidad.
- III. **Terapia breve y de emergencia:** Los conflictos emocionales provocados por situaciones traumáticas de la vida cotidiana, pueden ser contenidos y mínimamente elaborados dentro del contexto de una psicoterapia breve.

Artículo 16.- Son obligaciones del personal de psicología de las UNIDAS, las siguientes:

- I. En ausencia del área de trabajo social, personal de psicología realizará la entrevista inicial y llenará los formatos de Formato Único de Atención, Valoración de Riesgo y Formato de no Ingreso Refugio (en caso de que aplique).
- II. En caso de proporcionar orientación psicológica o intervención en crisis, el o la profesionista deberá realizar el llenado del Apartado "A", Atención de Primera Ocasión, del Formato de Atención Psicológica.
- III. En caso de ser necesario, derivar a la usuaria con el área jurídica de la Unidad de Atención para que se le brinde asesoría correspondiente y se le informe sobre los servicios del área
- IV. Los formatos del área de psicología deberán integrarse al expediente único de la UNIDAS.
- V. En caso de que la usuaria no acepte iniciar tratamiento psicológico, se debe informar sobre los riesgos que conlleva no iniciar el tratamiento, requisitar y firmar el formato Carta Responsiva de Psicología;
- VI. A partir del primer seguimiento (primera sesión) requisitar y firmar los formatos correspondientes como son: Registro de Asistencia y Agenda, Contrato Psicoterapéutico, Valoración Psicológica y Apartado "B", Entrevista Psicológica del formato Atención Psicológica.
- VII. Realizar la historia clínica y elaborar el plan de tratamiento psicoterapéutico para dar continuidad el proceso psicológico.
- VIII. Monitorear el progreso del plan de tratamiento psicoterapéutico diseñado, ajustar de ser necesario
- IX. Al realizar la atención psicológica de manera virtual o telefónica la psicóloga o psicólogo deberá considerar los aspectos primordiales para llevar a cabo la sesión virtual, es decir, contar con adecuada conexión a internet o adecuada señal de línea telefónica
- X. Si la usuaria no asiste a la próxima sesión programada, se llamará por teléfono para identificar el motivo de inasistencia, verificar que se encuentre bien y reagendar cita.
- XI. En caso de que no se localice a la usuaria se debe solicitar al área de trabajo social que realice visita domiciliaria o seguimientos pertinentes.
- XII. En caso de que la usuaria informe que ya no desea continuar con el tratamiento se le solicitara requisitar y firmar Carta Responsiva.
- XIII. Dar seguimiento psicoterapéutico a las usuarias referidas mediante oficio posterior a su egreso de refugio de la Secretaría de las Mujeres, requisitar y firmar los formatos correspondientes.
- XIV. Si se requiere acompañamiento psicoemocional, se le solicitará mediante comisión o petición acudir a la instancia correspondiente.

CAPÍTULO IV DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN LAS UNIDAS

Artículo 17.- El personal de psicología tendrá como vías idóneas para brindar atención de seguimiento a las usuarias que lo requieran de la siguiente manera:

- IV. Vía telefónica.** La atención telefónica pretende solventar dudas a las usuarias sobre la cita programada o si desean cambiar la fecha y horario de atención, el personal de psicología debe tener este medio de comunicación para cancelar cita y programar nuevamente la atención para no perder seguimiento de la usuaria.
- V. Vía WhatsApp:** Este medio de comunicación es viable una vez que la usuaria conoce el proceso a llevar a cabo y ha mantenido contacto de manera previa con la o el profesionista en psicología. Esto con la finalidad de eficientar tiempos de atención, con el propósito de agilizar la programación o cancelación de sus citas como una vía alterna a la llamada telefónica.
- VI. Atención presencial.** La o el profesionista en psicología atenderá a la usuaria de manera inmediata al encontrarse en las instalaciones de las UNIDAS, brindándole la atención y el servicio que demande bajo el procedimiento estipulado, previa explicación de los servicios que ofrece el área de psicología.
- VII. Atención Telepsicológica:** Es el tipo de atención que emplea el uso de la tecnología y puede ser utilizado como complemento a la psicoterapia presencial, es decir, apoya a que una usuaria no tenga que trasladarse a un domicilio de las UNIDAS con la finalidad de apoyar en su economía y la atención de manera continua.

Artículo 18.- El personal de atención psicológica deberá atender las canalizaciones en los términos siguientes:

- I. **Canalización vía telefónica:** Cualquier canalización que se haga por esta vía ya sea de cualquier área de la propia Secretaría de las Mujeres, o de alguna otra institución municipal, estatal o federal, deberá ser atendida por ellos(as), solicitando los datos generales de la persona solicitante y comunicándose con ella, con el fin de otorgar una cita para que la persona sea atendida en las UNIDAS, en el ámbito de sus competencias o bien canalizada a la institución competente;
- II. **Canalización por escrito:** Cualquier canalización hecha por esta vía ya sea de cualquier área de la propia Secretaría de las Mujeres, o de alguna otra institución municipal, estatal o federal, deberá ser atendida por ellos (as), solicitando los datos generales de la persona solicitante y comunicándose con ella con el fin de otorgar una cita para que la persona sea atendida en las UNIDAS, en el ámbito de sus competencias o bien canalizada a la institución competente. A su vez deberá emitirse a la Subdirección de Atención a la Violencia de Género tarjeta informativa en la cual se detalle el seguimiento de atención brindada.

CAPÍTULO V DE LAS CAUSAS DE TÉRMINO DE LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Artículo 19.- Las y los profesionistas de psicología de las UNIDAS, podrá cancelar la atención psicológica a las usuarias, cuando:

- I. La usuaria manifieste por escrito y/o a través del formato Carta Responsiva de psicología que no tiene interés en que se le siga prestando el servicio;
- II. Que la usuaria manifieste que recibe tratamiento psicoterapéutico de manera particular.
- III. Cuando la usuaria emita juicios o incluso documentos a nombre de la o el profesionista en psicología sobre su estado mental o atenciones recibidas en la UNIDAS con el objetivo de beneficiarse en algún procedimiento implícito en algún juzgado, instancia gubernamental o académica.
- IV. La usuaria no es constante en sus sesiones psicoterapéuticas, cancela y/o reagenda constantemente o no asiste a tres sesiones consecutivas.
- V. La finalidad de la usuaria sea obtener un lucro o actuar de mala fe;
- VI. Cuando insulte, agrede física o verbalmente a las y los servidores públicos y;
- VII. Cuando la usuaria concluya el proceso psicoterapéutico.

CAPÍTULO VI DE LA ATENCIÓN JURÍDICA

Artículo 20.- En el ámbito legal y administrativo, el personal jurídico de las UNIDAS, está adscrito y depende de manera directa de la persona titular de la Subdirección de Acceso a la Justicia

Artículo 21.- En las UNIDAS, se brindará atención jurídica a mujeres en situación de violencia, en las siguientes ramas del derecho:

- I. **Materia Familiar:** asesoría, acompañamiento y representación jurídica en procedimientos de divorcio, guarda y custodia, pensión alimenticia, reconocimiento de paternidad, reincorporación de menor y el procedimiento especial de violencia familiar.
- II. **Materia Penal:** asesoría y acompañamiento para iniciar denuncias por delitos vinculados a la violencia de género en Centros de Justicia para Mujeres, Agencias del Ministerio Público Especializadas en Violencia Familiar, Sexual y de Género.

Artículo 22.- Una vez iniciado el trámite de Representación Jurídica los tiempos Procedimentales dependerán absolutamente de las autoridades jurisdiccionales, ante las cuales se ventile el procedimiento, no así del personal jurídico de las UNIDAS.

Artículo 23.- Son obligaciones del personal jurídico de las UNIDAS, las siguientes:

- I. Brindar atención jurídica en el ámbito de sus competencias a Mujeres en situación de violencia mediante un trato digno, humano y con perspectiva de género, sin distinción alguna por razón de su origen étnico o

- nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de su patrocinado;
- II. Ofrecer y gestionar en su caso atención psicológica y de trabajo social con las personas que se encuentren adscritas a las UNIDAS;
 - III. Solicitar la asistencia de un intérprete o traductor en caso de que la usuaria hable alguna lengua indígena, no hable el idioma español o tenga alguna discapacidad auditiva o visual, en cualquier etapa del proceso;
 - IV. Canalizar a mujeres en situación de violencia a las instancias públicas o dependencias Gubernamentales, a efecto de que se les preste la atención especializada y profesional que estos requieran, en caso de que esta no sea de su competencia;
 - V. Remitir en tiempo y forma a la Subdirección de Acceso a la Justicia, informes cualitativos y cuantitativos relativos a las atenciones jurídicas brindadas;
 - VI. Remitir en tiempo y forma a la Subdirección de Acceso a la Justicia, tarjetas informativas sobre el seguimiento a las atenciones jurídicas brindadas;
 - VII. Requisar el “Formato Único de Atención”, en ausencia del personal de trabajo social o psicológico, proporcionarlo a la usuaria para su firma;
 - VIII. Requisar el formato de “Valoración de Riesgo”, en ausencia del personal de trabajo social o psicológico, realizando una serie de cuestionamientos para determinar si se encuentra en alguno de los tres niveles de riesgo alto, medio y bajo;
 - IX. Requisar el formato de “Carta Responsiva”, cuando por decisión de la usuaria no sea su deseo ser valorada para ingreso a refugio;
 - X. Solicitar en ausencia del personal de trabajo social, el ingreso a refugio de las usuarias que así lo soliciten;
 - XI. Realizar acompañamiento con la usuaria ante el Agente del Ministerio Público de manera inmediata una vez cometido el hecho victimizante a que realice la denuncia o querrela;
 - XII. Brindar asesoría jurídica sobre el aporte de datos de prueba dentro de la carpeta de investigación, los cuales serán suficientes, idóneos y pertinentes para acreditar el hecho delictuoso durante la investigación inicial. Dicho acompañamiento comienza con la presentación de la denuncia, querrela u otro requisito equivalente y concluye cuando el imputado queda a disposición del Juez de control para que se le formule imputación y/o se determine la misma;
 - XIII. Solicitar medidas de protección que en su caso sean aplicables, las cuales deberán ser suficientes, idóneas y pertinentes para la salvaguarda de la usuaria, en términos de las disposiciones procesales aplicables, ante Centros de Justicia para las Mujeres y Agencias Especializadas en Violencia Familiar, Sexual y de Género, o bien, ante el Poder Judicial del Estado de México;
 - XIV. Informar a la usuaria los derechos consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como las leyes que de ellas emanen, que le asisten de acuerdo con su problemática;
 - XV. Dar seguimiento a todos los asuntos, en especial a los que se haya identificado que están en riesgo alto, hasta que éste desaparezca o se mantenga en riesgo bajo durante más de seis semanas;
 - XVI. Determinar si la usuaria requiere acompañamiento ante la Agencia del Ministerio Público, representación jurídica en juicios de controversias que sean de su competencia en la vía familiar o atención de refugio;
 - XVII. Informar a la usuaria sobre la naturaleza del acompañamiento y las funciones del asesor jurídico o asesora jurídica ante el Ministerio Público, respecto a su denuncia o querrela; el tipo de juicios familiares que se pueden patrocinar, así como los alcances de los mismos desde el inicio hasta su conclusión, así como explicar lo referente al servicio de refugio;
 - XVIII. Hacer de conocimiento a su superior jerárquico a efecto de que realice la canalización de la usuaria a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de México, para su asesoría y representación jurídica correspondiente ante los Juzgados de Control del Tribunal Superior de Justicia del Estado de México, una vez concluida la etapa inicial en materia penal;
 - XIX. Informar a la usuaria que debe elaborar un oficio de solicitud de representación jurídica de juicio dirigido a la Subdirección de Acceso a la Justicia de la Secretaría de las Mujeres y entregarlo en las UNIDAS, en caso de requerir el servicio;

- XX. Informar a la usuaria sus obligaciones y causas por las cuales se podría hacer el retiro de la representación jurídica;
- XXI. Llenar los formatos “Carta compromiso”, “Seguimiento jurídico” o “Conclusión de turno” de acuerdo a la atención proporcionada a la usuaria, firmarlos y resguardarlos en el archivo del área jurídica en las UNIDAS;
- XXII. Recibir el oficio de solicitud de representación jurídica de la usuaria y entregarlo en la Secretaría de las Mujeres;
- XXIII. Informar a la usuaria en un plazo no mayor a cinco días hábiles, la respuesta a su solicitud de representación jurídica;
- XXIV. Informar a la usuaria la documentación necesaria que se requiere para iniciar procedimiento de controversias sobre el estado civil de las personas y del derecho familiar, debiendo elaborar un escrito donde relate los hechos para realizar su representación jurídica;
- XXV. Entregar la demanda a la usuaria para su revisión, observaciones, ratificación y firma;
- XXVI. Abrir e integrar el expediente de la usuaria en conjunto con las áreas de trabajo social y psicología en su caso y resguardarlo en el archivo de las UNIDAS, incorporando la misma hoja de seguimiento jurídico debidamente firmada por la usuaria de conocimiento, así como todas y cada una de las actuaciones realizadas dentro de carpeta de investigación y/o expediente de procedimiento familiar;
- XXVII. Informar a la usuaria de manera oportuna que iniciará el procedimiento jurídico en materia familiar y que deberá acudir a las UNIDAS, o a los juzgados cuando se requiera;
- XXVIII. Presentar la demanda en los juzgados en materia familiar, mantener comunicación telefónica con la usuaria y proporcionarle asesoría y representación jurídica durante el trámite del juicio y el seguimiento del mismo ante los juzgados, desde la presentación de la demanda hasta la conclusión del mismo por convenio, sentencia definitiva firme y ejecutoriada, o cualquiera de las causas de retiro de representación jurídica señaladas en el formato “carta compromiso”;
- XXIX. Valorar la situación de riesgo en que se encuentra la usuaria y darle acompañamiento con la psicóloga o el psicólogo a cargo para que reciba la atención correspondiente;
- XXX. Valorar conjuntamente con el personal de las áreas de trabajo social y psicología de las UNIDAS, la atención por parte de refugio para la usuaria sus hijas e hijos en situación de violencia;
- XXXI. Para el caso que se pierda contacto o comunicación con la usuaria, hacerlo de conocimiento al área de Trabajo Social, con la finalidad de que se realice una visita domiciliaria, con la intención de confirmar si es su deseo o no continuar con los servicios otorgados por las UNIDAS
- XXXII. Las demás disposiciones que por necesidades del servicio sean solicitadas por sus superiores jerárquicos.

CAPÍTULO VII DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN JURÍDICA EN LAS UNIDAS.

Artículo 24.- El personal de atención jurídica de las UNIDAS, brindará atención jurídica, de conformidad con lo estipulado en el Manual de Procedimientos de las UNIDAS y especificado en el presente capítulo.

Artículo 25.- El personal de atención jurídica tendrá como vías idóneas para brindar atención de primera vez las que se señalan a continuación:

- VIII. **Vía telefónica.** Destinada para que el personal de atención jurídica reciba llamadas sobre alguna situación de violencia, misma que será atendida por ellos(as), debiendo escuchar atentamente, solicitar datos generales y al final otorgar una cita para que la persona sea atendida en las UNIDAS.
- IX. **Vía correo electrónico.** En la cuenta de correo electrónico institucional que se ha designado a la Subdirección de Acceso a la Justicia para tal efecto, se podrá recibir información para brindar atención de primer contacto, por lo que el personal administrativo de la Subdirección responsable del mismo deberá revisar de manera constante el correo para identificar cuando reciban alguna solicitud, posteriormente verificará si en la información existen datos de contacto de la persona en situación de violencia; de lo contrario, solicitará por este medio los datos necesarios a efecto de otorgar una cita para atención personalizada con el personal de atención jurídica en las UNIDAS, que corresponda a la jurisdicción del trámite jurídico a realizar.
- X. **Atención personalizada.** El personal de atención jurídica de las UNIDAS, atenderá de forma inmediata a la persona en situación de violencia que acudan personalmente al domicilio físico de las UNIDAS.

- XI. Atención por medios virtuales:** El personal de atención jurídica de las UNIDAS, atenderá a través de la página web de la Secretaría de las Mujeres, mediante citas programadas a través del Chat atendido por la Línea sin Violencia.

Artículo 26.- El personal de atención jurídica deberá atender las canalizaciones en los términos siguientes:

- I. Canalización vía telefónica:** Cualquier canalización que se haga por esta vía ya sea de cualquier área de la propia Secretaría de las Mujeres, o de alguna otra institución municipal, estatal o federal, deberá ser atendida por ellos (as), solicitando los datos generales de la persona solicitante y comunicándose con ella, con el fin de otorgar una cita para que la persona sea atendida en las UNIDAS, en el ámbito de sus competencias o bien canalizada a la institución competente;
- II. Canalización por escrito:** Cualquier canalización que se haga por esta vía ya sea de cualquier área de la propia Secretaría de las Mujeres, o de alguna otra institución municipal, estatal o federal, deberá ser atendida por ellos (as), solicitando los datos generales de la persona solicitante y comunicándose con ella con el fin de otorgar una cita para que la persona sea atendida en las UNIDAS, en el ámbito de sus competencias o bien canalizada a la institución competente y deberá emitirse a la Subdirección de Acceso a la Justicia tarjeta informativa en la cual se detalle el seguimiento de atención brindada.

CAPÍTULO VIII DE LAS OBLIGACIONES DE LA USUARIA

Artículo 27.- Las usuarias beneficiarias de atención jurídica de las UNIDAS, tendrán las siguientes obligaciones:

- I.** La usuaria se compromete a entregar al personal de atención jurídica de las UNIDAS, todos los datos y documentación necesaria para la correcta prestación del servicio, como:
 - a)** Acta de matrimonio (en su caso);
 - b)** Comprobante de domicilio actual;
 - c)** Actas de nacimiento en copias simples y vigentes de las y los menores de edad en caso de iniciar un procedimiento judicial;
 - d)** Documentos que acrediten las necesidades alimentarias de las hijas e hijos;
 - e)** Domicilio particular y laboral de la (del) demandada(o), así como croquis de localización;
 - f)** Narración clara y sucinta de los hechos que originan la problemática;
 - g)** Nombre y domicilio de tres personas que fungirán como testigos y;
 - h)** Los demás que se requieran según sea el caso.
- II.** La interesada debe presentarse a las UNIDAS, de manera constante para recibir información sobre el desarrollo de su procedimiento judicial y coadyuvar con el personal de atención jurídica de las UNIDAS;
- III.** Debe acudir al llamado que por cualquier medio efectuó el personal de atención jurídica de las UNIDAS, que tenga asignado durante el seguimiento del procedimiento judicial, para proporcionar la documentación e información adicional que se requiera, así como para firmar las promociones correspondientes;
- IV.** Debe facilitar su domicilio y número de teléfono para notificaciones y/o requerimientos emergentes, además de fungir este último como medio de comunicación constante con el personal de atención jurídica de las UNIDAS;
- V.** Actualizar datos de contacto o localización, en cuanto estos hayan cambiado, a efecto de que el personal jurídico pueda citarle o notificarle información inherente a su procedimiento.
- VI.** Presentarse en la fecha, lugar y con la persona indicada por el profesional jurídico de las UNIDAS, de manera puntual para poder llevar a cabo el emplazamiento a la parte demandada, así como correr con los gastos o dotar los medios necesarios de transporte para que se lleve a cabo la diligencia;
- VII.** Presentarse una hora antes con la personal atención jurídica de las UNIDAS, o la instancia judicial que corresponda para el desahogo de las audiencias, debiendo portar identificación oficial en original y copia (credencial de elector o pasaporte vigente);
- VIII.** Permanecer el tiempo que se requiera durante el desahogo de las audiencias, diligencias y emplazamientos;

- IX. Presentar oportunamente a las personas que fungirán como testigos días antes del desahogo de la audiencia testimonial o principal para su debida identificación con el procedimiento;
- X. Presentar a las y los testigos en la fecha indicada para asistir al desahogo de la audiencia, no siendo posible presentar a testigo distinto, ya que la presentación de las y los testigos es responsabilidad única y exclusiva de la oferente de la prueba;
- XI. Debe obtener o cubrir el costo de las copias simples o certificadas que se requieran para la debida substanciación del procedimiento y;
- XII. Corresponde a la usuaria estar pendiente del estado procesal que guarda su expediente y sólo se le proporcionará información a la persona titular del trámite, para el caso de alguna discapacidad se le informará a través de una persona mayor de edad identificada que le acompañe.

CAPÍTULO IX DE LAS CAUSAS DE RETIRO DE LA REPRESENTACIÓN JURÍDICA

Artículo 28.- El personal de atención jurídica de las UNIDAS, podrá retirar la representación jurídica a las usuarias, cuando:

- I. La usuaria manifieste por escrito que no tiene interés en que se le siga prestando el servicio;
- II. Hayan transcurrido dos meses a partir de la fecha de solicitud y/o canalización de atención, sin que se presente a la adscripción respectiva.
- III. Cuando sin causa justificada, en más de dos ocasiones se registre inasistencia por parte de la usuaria, cuando esta sea requerida para tratar o firmar asuntos o documentos que tengan relación con su defensa;
- IV. Exista evidencia de que la usuaria recibe representación jurídica diversa a la otorgada por las UNIDAS, ya sea particular o de alguna otra instancia o dependencia de carácter público;
- V. Cuando la usuaria realice promociones y/o diligencias a título personal sin consentimiento de su abogado patrono;
- VI. Cuando la usuaria proporcione documentación falsa o alterada al profesional que le represente de las UNIDAS, que esta sea exhibida ante cualquier otra autoridad;
- VII. Cuando la usuaria pretenda que el personal jurídico de las UNIDAS, concorra ante el órgano jurisdiccional con representantes o asesores particulares;
- VIII. La inasistencia injustificada a audiencia, diligencia o comparecencia del orden judicial que fuera debidamente ordenada por la autoridad correspondiente;
- IX. La usuaria que, cometa actos de violencia física o verbal, amenazas o injurias en contra del personal de atención jurídica;
- X. La finalidad de la usuaria sea obtener un lucro o actuar de mala fe y;
- XI. Cualquiera que se advierta durante el procedimiento y que sea contraria al Código de Conducta y Reglas de Integridad de las Personas Servidoras Públicas de la Secretaría de las Mujeres.

CAPÍTULO X DE LOS IMPEDIMENTOS PARA SER DESIGNADO (A) COMO ASESOR (A) JURÍDICO (A)

Artículo 29.- El personal de atención jurídica de las UNIDAS, designado a algún asunto, deberán dar aviso de inmediato a su superior jerárquico a fin de ser sustituidos (as) en los siguientes supuestos:

- I. Tener parentesco sin limitación de grado o relación de amistad con el demandado y/o imputado;
- II. Haber presentado por sí, o su cónyuge o parientes, querrela o denuncia en contra de la persona que representa, o el demandado y/o imputado;
- III. Presentar reiteradas muestras de desconfianza de parte de la patrocinada, o reciba de su parte ofensas que afecten la objetividad en la defensa;

Artículo 30.- Si existe un motivo para que la asesora jurídica o el asesor jurídico no puedan ser designados en un asunto y no lo hace del conocimiento inmediato de su superior jerárquico, se le aplicará la medida disciplinaria correspondiente, además de su sustitución inmediata del asunto que se trate.

CAPÍTULO XI DE LAS RESPONSABILIDADES DEL EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO DE LAS UNIDAS

Artículo 31.- Todo el personal de atención de las UNIDAS, estará sujeto a lo dispuesto en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado y Municipios.

Artículo 32.- Son causas de responsabilidad del personal de atención de las UNIDAS, además del incumplimiento de las obligaciones señaladas en los presentes lineamientos, las siguientes:

- I. Actuar contrario a lo que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas les atribuyen a su empleo, cargo o comisión, por lo que deben conocer y cumplir las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones;
- II. Utilizar su empleo, cargo o comisión para obtener o pretender obtener algún beneficio, provecho o ventaja personal o a favor de terceros, buscar o aceptar compensaciones, prestaciones, dádivas, obsequios o regalos de cualquier persona u organización y;
- III. Realizar cualquier trato o promesa privada que comprometa al Gobierno del Estado de México.
- IV. Generar actos de discriminación al expresar conductas que niegan o limitan el acceso a los servicios que UNIDAS ofrecen a las mujeres en situación de violencia, y que pueden ser intencionales o no.

CAPÍTULO XII QUEJAS Y DENUNCIAS

Artículo 33.- Las inconformidades, quejas, denuncias, reconocimientos y otras inquietudes a la atención de trabajo social, psicológico y jurídico, brindada en las UNIDAS, podrán ser presentados por las usuarias ante la Subdirección de Atención a la Violencia de Género y/o la Subdirección de Acceso a la Justicia, ante Órgano Interno de Control de la Secretaría de las Mujeres, de manera escrita y simple, así como en los medios de comunicación que para tal efecto sean designados.

CAPÍTULO XIII DE LA INTERPRETACIÓN

Artículo 34.- Corresponderá a la Secretaría de las Mujeres y a la Dirección General de Prevención y Atención a la Violencia, en coordinación con la Unidad de Asuntos Jurídicos e Igualdad de Género, resolver los casos no previstos en los presentes lineamientos, observando los ordenamientos jurídicos de la materia.

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 en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".

Tercero. Se derogan las disposiciones de igual o menor jerarquía que se opongan a los presentes lineamientos.

Dado en la ciudad de Toluca de Lerdo, capital del Estado de México, a los 03 días del mes de diciembre de 2024.

MTRA. MÓNICA CHÁVEZ DURÁN.- SECRETARIA DE LAS MUJERES.- RÚBRICA.