



Sistema DIF Jalisco

Integración y Fortalecimiento Familiar



Manual Operativo

“Atención de la Violencia
en la Familia”

Dirección: Subdirección de Promoción y Desarrollo Municipal
Área / Departamento: Centro de Atención a la Familia

Entra en vigor a partir de: Julio 2006	Sustituye: Sí	Código: CAF-MOP-1
---	------------------	----------------------

Manual Operativo del Programa de Atención de la Violencia en la Familia

Distribución: A todas las áreas del Sistema y 124 Municipios
Elaboración y coordinación: Centro de Atención a la Familia Dirección de Desarrollo Organizacional

Autorizaciones

Departamento de Atención Jurídica	Departamento de Atención Psicológica	Departamento de Trabajo Social
Centro de Atención a la Familia	Dirección de Desarrollo Organizacional	Subdirección General de Promoción y Desarrollo Municipal

DIF-OYM-01

Índice

1. Reseña Histórica	2
2. Justificación.....	2
3. Objetivo General e Indicadores de Medición.....	3
3.1. Indicadores de Medición.....	4
4. Objetivos Específicos.....	4
5. Población Objetivo y Servicios.....	5
5.1. Población Objetivo.....	5
5.2. Servicios.....	5
6. Estrategias.....	6
6.1. Atención Integral con Equipos Interdisciplinarios.....	6
7. Perspectiva de Familia.....	8
7.1. Esquema de los niveles de atención en el Sistema DIF Jalisco.....	9
7.2. Esquema que sitúa al programa de Atención de la Violencia en la Familia dentro de la Perspectiva de Familia.....	10
8. Proceso genérico de la operación del programa.....	11
9. Procedimientos básicos de la operación del programa.....	19
9.1. Procedimiento para la atención y el seguimiento de casos de violencia intrafamiliar por el Municipio.....	19
9.2. Procedimiento General para la atención e reportes de maltrato.....	22
10. Políticas de Operación.....	26
10.1. Referentes a la atención de casos de maltrato a población vulnerable y violencia intrafamiliar.....	26
10.2. Referentes a la atención de reportes de maltrato a población vulnerable y violencia intrafamiliar.....	30
10.3. Referentes a la atención de los casos de los Sistemas DIF Municipales.....	31
11. Sistema de Información y Evaluación.....	32
12. Funciones Generales.....	33
12.1. De la Dirección del Centro de Atención a la Familia:.....	33
12.2. Del Departamento de Trabajo Social:.....	34
12.3. Funciones Genéricas del Departamento de Atención Psicológica.....	35
12.4. Funciones Genéricas Del Departamento de Atención Jurídica.....	36
13. Marco Jurídico.....	37

1. Reseña Histórica.

Con fecha 12 de mayo de 1980, se instaló en la ciudad de México, D.F. por parte de DIF Nacional el Congreso Consultivo para las acciones en beneficio de los menores maltratados, formado por representantes de la Secretaría de Salud y Asistencia, Instituto Mexicano del Seguro Social, Instituto de Seguridad Social al Servicio de los Trabajadores del Estado, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia y Procuraduría General de la República.

Al ser el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia la Institución rectora de la Asistencia Social y en consecuencia al estar comprometida en llevar a cabo acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impiden al individuo su desarrollo integral, a partir de 1985 implementó la creación del subprograma denominado Prevención al Maltrato del Menor el cual a través de un equipo interdisciplinario de profesionistas en las áreas de psicología, medicina, jurídica y de trabajo social, realizaba actividades de identificación, captación, prevención y atención de los casos que presentaban maltrato y/o algún tipo de violencia hacia los niños, niñas, adolescentes y población vulnerable.

Con fecha 30 de noviembre de 1999 el H. Congreso del Estado respondiendo a la iniciativa popular que le fue presentada adiciona al Código de Asistencia Social en el Estado y para tal efecto se crea el libro Sexto denominado "DE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR" el cuál instaura el Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar.

Como respuesta a la gran y creciente demanda de atención e intervención en la problemática de la violencia intrafamiliar, la Comisión de Equidad y Género de la LVI Legislatura del Congreso del Estado, presenta una iniciativa de Ley para Prevenir y Atender la Violencia Intrafamiliar, misma que al ser aprobada en Diciembre del 2003 deroga el libro Sexto del Código de Asistencia Social en el Estado y reforma el artículo 176 ter. del Código Penal del Estado de Jalisco, tipificándose así el delito de Violencia Intrafamiliar.

En el 2004 se consideró necesario llevar a cabo la transformación del subprograma PREMAN al ahora nuevo programa denominado "Atención de la Violencia en la Familia", programa en donde actualmente se captan y atienden situaciones de maltrato a la familia.

2. Justificación.

La Violencia Intrafamiliar es una problemática social, con múltiples connotaciones, en sus causas, consecuencias y manifestaciones. Así las causas que provocan la violencia son multifactoriales, que van desde la educación, el abandono y desamparo de los padres hacia los hijos, las adicciones, la desintegración familiar el desempleo, la personalidad del individuo, la dinámica familiar hasta su nivel sociocultural.

Un dato revelador respecto de la problemática, parte de los datos estadísticos que a lo largo de su vida el subprograma PREMAN de DIF Jalisco había recopilado sobre los casos atendidos, según los cuáles refieren que los principales receptores de la violencia

intrafamiliar son las mujeres y las niñas, mientras que los principales generadores eran las amas de casa.

Por todo ello y de acuerdo al nuevo marco legal vigente en el Estado, es que la Institución decide por una parte incorporar a sus programas acciones de asistencia y prevención de la violencia intrafamiliar y por la otra, comienza a sensibilizar y capacitar al personal operativo para detectar, atender, derivar y canalizar a receptores y generadores de violencia intrafamiliar; habiendo sido necesario para llevar a cabo dicha incorporación, transformar el subprograma PREMAN al ahora nuevo programa denominado “Atención de la Violencia en la Familia”, programa en donde actualmente se captan y atienden situaciones de maltrato al infante, violencia intrafamiliar y se prestan servicios integrales e interdisciplinarios con el fin de orientar y ayudar a salir de dicha problemática a los receptores y a los generadores del maltrato y la violencia intrafamiliar, incentivando en ellos, el deseo de cambio en sus conductas violentas, para que así se propicien acciones de transformación de patrones de convivencia no violentos, basados en los valores y colaboración mutua; procurando en todo momento que todo ello se realice a través de la resolución pacífica de los conflictos y el arreglo amistoso entre los miembros de las familias que presentan dichas problemáticas.

Dicho programa presta sus servicios de orientación y asistencia jurídico-social a través de un equipo interdisciplinario que colabora en la búsqueda de soluciones a las problemáticas de maltrato y violencia intrafamiliar, todo con la finalidad de modificar y mejorar las circunstancias que impiden a la población vulnerable y

en especial a los miembros de las familias que presentan dicha problemática, desarrollarse en un ambiente saludable y poder así, contribuir con el resto de las autoridades del Estado, en la disminución y el combate de este fenómeno social.

3. Objetivo General e Indicadores de Medición.

Brindar servicios de información, orientación, asesoría y de asistencia jurídica-social a las personas involucradas en casos de maltrato a infantes y violencia intrafamiliar en el Estado de Jalisco; a través de un servicio con calidad y una atención cálida, integral e interdisciplinaria que contribuya al mejoramiento de sus relaciones familiares, impulsando la equidad generacional.

3.1. Indicadores de Medición.

Eficiencia	Costo promedio por servicio	$\frac{\text{Gasto ejercido}}{\text{No. de servicios otorgados}}$ $\frac{\text{Gasto ejercido}}{\text{No. de personas atendidas}}$
	% Productividad del Personal	$\frac{\text{No. de servicios otorgados}}{\text{No. de personal del programa por servicio}}$
Eficacia	% Cobertura de Atención	$\frac{\text{No. de personas atendidas}}{\text{No. de personas que solicitan el servicio}}$
		$\frac{\text{No. de casos resueltos}}{\text{No. de casos atendidos}}$ $\frac{\text{No. De casos en proceso}}{\text{No. de personas que solicitaron el servicio}}$
Efectividad	% de Efectividad	$\frac{\text{No. de personas atendidas que ya no sufren violencia intrafamiliar}}{\text{No. de personas violentadas atendidas}}$
		$\frac{\text{No. de casos de violencia extrema atendidos oportunamente}}{\text{No. de casos detectados como de violencia extrema}}$
Legitimidad	% de satisfacción del usuario	$\frac{\text{No. de usuarios satisfechos}}{\text{Total de usuarios}}$
	% de insatisfacción del usuario	

4. Objetivos Específicos.

1. Coadyuvar e intervenir como conciliadores en situaciones de maltrato al infante y de violencia intrafamiliar suscitadas entre los miembros de la familia que atenten o pongan en peligro el núcleo familiar, para contribuir a la integración y mejoramiento de su desarrollo y bienestar.
2. Proporcionar orientación y asesoría jurídica, psicológica, de trabajo social y médica de manera integral e interdisciplinaria a las personas que sean objeto de maltrato o violencia intrafamiliar.
3. Dar a conocer e implementar el programa de Atención de la Violencia en la Familia en los Sistemas DIF Municipales y del interior del Estado, a fin de disminuir los altos índices de maltrato infantil y violencia intrafamiliar.
4. Promover la cultura de la denuncia en los casos de maltrato y de Violencia Intrafamiliar, acorde a los niveles de atención.

5. Población Objetivo y Servicios.

5.1. Población Objetivo.

Las personas generadoras(es) y receptoras(es) de Violencia Intrafamiliar que soliciten servicios de orientación y asistencia jurídico-social para contribuir al mejoramiento de sus relaciones familiares.

5.2. Servicios.

Los servicios que se ofrecen en el Programa de “Atención de la Violencia en la Familia” atienden de manera conjunta tanto a la persona que solicita el servicio, así como a su familia ya que es una problemática que afecta a todos los miembros de la familia, además que pueden ser derivados a otros programas o áreas del DIF e incluso a otras dependencias de Gobierno de acuerdo a la problemática que presenten.

Estos servicios se ofrecen en los 4 niveles de atención que el DIF Jalisco abarca y con ello se apoya a la familia en sus tareas fundamentales como a continuación se detallan:

Servicios con Perspectiva de Familia								
Lista de Servicios	Niveles de Atención				Tareas de la Familia a las que se apoyan			
	Promoción	Prevención	Intervención	Reintegración	Cuidado y protección	Afecto	Socialización	Capacitación para la Vida
Asesoría y Orientación: jurídica, normatividad, operación y social.	X	X	X		X			
Capacitación operativa y normativa.	X	X			X			X
Supervisión: casos y programas.			X		X			
Conciliación.			X	X	X		X	
Coordinación interinstitucional.	X	X	X		X		X	X
Representación Jurídica. <ul style="list-style-type: none"> • Denuncias en materia penal. • Juicios de Materia Familiar. 		X	X	X		X	X	
Consulta psicológica: 1era vez.			X		X	X		
Intervención en crisis.			X		X	X		
Terapia psicológica.			X		X	X		
Consulta médica: general.			X		X			

6. Estrategias.

6.1. Atención Integral con Equipos Interdisciplinarios.

- Otorgar orientación, asesoría y atención jurídica con calidad de manera integral e interdisciplinaria a las personas que se encuentren involucradas en los casos de maltrato infantil o violencia intrafamiliar.
- Se ofrecen alternativas y acciones que modifiquen las conductas violentas de los miembros de la familia, tales como: la conciliación, la celebración de convenios, la interposición de denuncias penales, la presentación de demandas judiciales, terapias individuales, familiares, grupales y diversos apoyos asistenciales que otorgan las instituciones.
- Informar a los usuarios de manera clara, sencilla y concreta sobre los derechos y obligaciones de los miembros de la familia.
- Se remite y canaliza de inmediato al Agente del Ministerio Público aquellos casos de maltrato al infante o de violencia intrafamiliar que por su urgencia y/o grave riesgo sean considerados de tercer nivel y de los cuales se adviertan indicios sobre la presunta existencia de hechos que constituyan la comisión de un delito, ello a fin de que la autoridad investigadora de acuerdo a sus atribuciones legales, proceda a dar la atención profesional a las víctimas del delito en las áreas de psicología, psiquiatría, legal, médica y social.
- Se evalúa periódicamente los casos de reporte de maltrato a infantes y de violencia intrafamiliar que son atendidos de manera subsecuente por los equipos interdisciplinarios.
- Se fortalece a la familia, impulsando la equidad generacional mediante el apoyo y la orientación a usuarios y público en general sobre los alcances y las consecuencias sociales, familiares, económicas, psicológicas y jurídicas del maltrato infantil y la violencia intrafamiliar.
- Se Informa y orienta de manera clara, sencilla y concreta al usuario y al público en general sobre los servicios que se prestan para la atención de casos de maltrato infantil y violencia intrafamiliar.
- Llevar a cabo las investigaciones y seguimiento de los casos que conozca sobre los reportes recibidos de maltrato infantil y de violencia intrafamiliar a través de la investigación de campo con la participación de los integrantes del equipo interdisciplinario a fin de confirmarlos o descartarlos.
- Observar y llevar a cabo la investigación de campo a través del personal del departamento de trabajo social, quién practicará entrevistas directas ó colaterales y elaborará los estudios socio familiares necesarios.

Atención de la Violencia en la Familia

- Realizar orientaciones, consultas, entrevistas, valoraciones y diagnósticos psicológicos que sean necesarios a través del personal del departamento de Atención Psicológica, quién a su vez impartirá las sesiones individuales, familiares y/o talleres grupales a los generadores y los receptores de la violencia intrafamiliar.
- Proporcionar orientaciones jurídicas en materia penal y familiar a través del personal del departamento de Atención Jurídica quién agotará el procedimiento de conciliación, proponiendo la celebración de convenios judiciales y administrativos, presentando las denuncias penales a favor de los infantes que sufran algún delito y en su caso gestionará lo conducente ante las autoridades competentes para la realización de actos jurídicos que beneficien a los usuarios de los servicios.
- Confirmar o descartar la presencia de algún tipo de maltrato al infante o de Violencia Intrafamiliar a través de la participación interdisciplinaria.
- Canalizar casos a través de un sistema de referencia, contrarreferencia en base a los niveles de atención establecidos.
- Se informa al Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar de los casos de maltrato infantil y de Violencia Intrafamiliar, a efecto de cumplir con la Ley de Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar.
- Implementar un sistema de registro de casos de reportes de menores maltratados y de Violencia Intrafamiliar a fin de generar una base de datos que contenga información certera y fidedigna para que con posterioridad sea tomada como fuente de información e investigación estadística.
- Se establece una red de vinculación y coordinación Interinstitucional con los sistemas DIF municipales y del interior del Estado a fin de prevenir el maltrato infantil y la Violencia Intrafamiliar.
- Capacitando y orientando al personal de la Dirección y de los Sistemas DIF Municipales mediante la coordinación con las instancias que intervienen en el proceso de la atención y prevención de la Violencia Intrafamiliar.
- Contribuir en estrecha coordinación con las autoridades encargadas de la Procuración e Impartición de Justicia en la difusión y promoción de la cultura de la denuncia en casos de maltrato de los menores y de violencia intrafamiliar.
- Asesorar y orientar al personal operativo de los Sistemas DIF Municipales y del interior del Estado en la detección y atención de los casos de violencia intrafamiliar de sus pobladores, a fin de contribuir al mejoramiento del desarrollo familiar y a la resolución de los conflictos de la mejor manera posible.

7. Perspectiva de Familia.

Podemos decir que el concepto de Perspectiva de Familia es una visión institucional, que posiciona a la familia como el centro y objetivo de nuestras acciones, para intervenir en su desarrollo y en el de cada uno de sus integrantes.

Entonces, la Perspectiva de Familia contempla una forma de entender y hacer las estrategias y acciones de los programas, en la que se tiene como centro a la familia sin dejar de contemplar a cada uno de sus integrantes.

Considerando que todo suceso o transformación en el seno de las familias repercute de forma visible en la sociedad y afirmando que la familia es la célula social básica, nos hace vislumbrar que cualquier malestar al interior, está directamente vinculado con la salud de cada una de las familias, lo mismo que el desarrollo social y el crecimiento económico está relacionado con el desarrollo integral de la familia.

Por lo anterior la familia debe cumplir con funciones o tareas fundamentales que a continuación se mencionan:

- La protección y el cuidado de cada uno de sus integrantes.
- El afecto entre todos sus miembros.
- La Socialización, entendiéndose la relación de familia y comunidad y dentro de este proceso la socialización considera:
 - La Equidad Generacional.
 - La Trasmisión Cultural.
 - La Capacitación para la vida con:
 - Responsabilidad.

- La Prosocialidad

(Dichas funciones se describen en el punto 7.2).

Así como la familia cumple con tareas fundamentales, el Sistema DIF Jalisco realizan acciones mediante cuatro niveles de atención básicos para lograr el cumplimiento de sus objetivos, coadyuvando al fortalecimiento de la familia a través de la implementación y aplicación de los programas operativos, dichos niveles de atención son:

- La Promoción.
- La Prevención.
- La Intervención.
- La Reintegración (familiar, social, laboral).

(Dichos niveles de atención se describen en el punto 7.2).

Estos niveles de atención, surgen como respuesta al incremento de las problemáticas para acercar los servicios a las familias, ayudándoles a resolver sus situaciones conflictivas mediante orientación y apoyo de manera eficaz y más cercana a ellas y sus comunidades.

Todos estos niveles de atención, buscan lograr la satisfacción de las necesidades básicas y el desarrollo individual, familiar y comunitario. Asimismo, los niveles de atención, junto con los proyectos de infraestructura sustentan el desarrollo de los programas institucionales básicos y las acciones que de ellos se deriven.

En la aplicación de acciones y programas con una “Perspectiva de Familia” intervienen la sociedad en general, asociaciones civiles y gobierno, las que de manera coordinada realizan:

- Coordinación y Concertación.
- Sensibilización y Capacitación.

Atención de la Violencia en la Familia

- Información y Orientación.
- Difusión Masiva.
- Sistema de Vigilancia
- Evaluación.

(Para obtener mayor información respecto a este tema, consultar el documento "Perspectiva de Familia" del Sistema DIF Jalisco. En <http://apolo/manualesdif/manualesoperativos>).

7.1. Esquema de los niveles de atención en el Sistema DIF Jalisco.



7.2. Esquema que sitúa al programa de Atención de la Violencia en la Familia dentro de la Perspectiva de Familia.



Esquema para Situar los programas Asistenciales, sus Estrategias y Servicios dentro de la perspectiva de Familia
Atención de la Violencia en la Familia



	Niveles de Atención	Promoción	Prevención	Intervención	Reintegración
<p>La Familia y sus Tareas Fundamentales</p> <p>Protección y Cuidado</p> <p>Las familias tienen como responsabilidad la atención y cuidado de sus integrantes especialmente los más vulnerables. Contemplan las necesidades básicas como son alimento, salud y seguridad.</p>	<p>Se refiere a la realización de actividades con el objeto de llevar a la población a un nivel de vida con mejores condiciones sociales, utilizando estrategias de difusión principalmente. Es la actividad que fomenta el fortalecimiento de aquellos elementos que constituyen el desarrollo integral de la familia y que difunden directamente, una cultura familiar.</p>	<p>En este nivel se toman las medidas necesarias con vistas a evitar que se replian problemáticas existentes en la población vulnerable. Incluye actividades de previsión para identificar y apoyar en la disminución de los casos de vulnerabilidad y en la eliminación de las problemáticas y conflictos que pudieran surgir.</p>	<p>Comprende la realización de modelos de atención que ayudan a minimizar los efectos de las problemáticas existentes en los grupos vulnerables. Es el conjunto de acciones que disminuyen, impiden o desarticulan todo aquel elemento o ámbito que representa un factor de riesgo para la salud de la familia.</p>	<p>Realizar acciones que ayude a los integrantes de los grupos vulnerables a volver a formar parte de la sociedad, mediante la integración familiar, labora escolar y social.</p>	
<p>Afecto</p> <p>Dentro de este rubro se contemplan los derechos fundamentales que debemos fomentar, como: el derecho a tener una vida digna y sin violencia entre todos los miembros de la familia, el derecho a ser queridos y aceptados tal como somos, los derechos de los niños y las niñas entre otros.</p>	<p>Objetivo General: Asesoría y Orientación (S) Capacitación en operación y normatividad (S) Coordinación Interinstitucional(S) Atención Integral con Equipos Interdisciplinarios (E) Funciones Df Jalisco 1,6.</p>	<p>Objetivo General Objetivos Específicos 1 Asesoría y Orientación: normatividad, operación, social y jurídica (S) Capacitación en operación y normatividad (S) Coordinación (S) Atención Integral con Equipos Interdisciplinarios (E) Funciones Df Jalisco 1, 12</p>	<p>Objetivo General: Objetivos Específicos 3, Asesoría y Orientación: normatividad, operación, social y jurídica (S); Supervisión: casos y programas (S); Conciliación (S); Coordinación Interinstitucional (S); Consulta psicológica: Tera vez (S); Intervención en crisis (S); Terapia psicológica (S); Consulta médica: general (S); Atención Integral con Equipos Interdisciplinarios (E); Funciones Df Jalisco 16.</p>	<p>Objetivo Específico 1 Conciliación (S) Representación Jurídica: denuncias en materia penal y juicios en materia familiar (S) Atención Integral con Equipos Interdisciplinarios (E) Funciones Df Jalisco 4</p>	
<p>Socialización</p> <p>La familia desempeña funciones clave dentro de la sociedad, como son: el proveer conocimientos, habilidades, virtudes y relaciones que permitan que una persona viva la experiencia de pertenencia a un grupo social más amplio. Las relaciones interpersonales –que la familia origina, nutre y salvaguarda aporta la raíz del sentido de todas las actividades estructurales de la política, la comunicación colectiva o la economía. La familia es una comunidad en una amplia red de comunidades con las que se interacciona cotidianamente, los puntos importantes de la socialización son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equidad Generacional. • Transmisión cultural. 	<p>Objetivo Específico 4 Asesoría y Orientación: normatividad, operación, social y jurídica (S) Funciones Df Jalisco 1,6,11 Coordinación Interinstitucional(S)</p>	<p>Objetivo General Objetivo Específico 4 Asesoría y Orientación: normatividad, operación, social y jurídica (S) Representación Interinstitucional (S) Funciones Df Jalisco 1, 11,12</p>	<p>Objetivo General: Objetivos específicos 3, Conciliación (S); Coordinación Interinstitucional (S); Representación jurídica: denuncias en materia penal y juicios en materia familiar (S); Funciones Df Jalisco 4, 16</p>	<p>Objetivo Específico 1,3 Conciliación (S) Representación jurídica: denuncias en materia penal y juicios en materia familiar (S) Atención Integral con Equipos Interdisciplinarios (E) Funciones Df Jalisco 4</p>	
<p>Capacitación Para la Vida</p> <p>El aprender a convivir con los demás y de alguna manera al mismo tiempo que ser responsables de nosotros mismos, el preocuparnos por los demás se convierte en tareas básicas que en ocasiones se dejan a un lado, por lo que el desarrollar ciertas características individualmente y en común con los demás es prioritario.</p> <p>Responsabilidad</p> <p>La familia inicia a las personas que la conforman en el compromiso con las normas justas, con la promoción y defensa de sus derechos, pero también con el cumplimiento de responsabilidades y obligaciones, inicia a las personas que la constituyen en el compromiso con las normas justas, con el cumplimiento de sus deberes, con la búsqueda no sólo de bienes placenteros sino de valores que exigen esfuerzo, constancia y disciplina.</p> <p>Posocialidad</p> <p>Es el conjunto de comportamientos que favorecen a otras personas o grupos, aumentan la probabilidad de generar una reciprocidad en las relaciones sociales, mejorando la unidad, identidad, creatividad e iniciativa de las personas y las familias.</p>	<p>Objetivo Específico 4 Asesoría y Orientación: normatividad, operación, social y jurídica (S) Funciones Df Jalisco 1,6,11 Coordinación Interinstitucional(S)</p>	<p>Objetivo Específico 4 Asesoría y Orientación: normatividad, operación, social y jurídica (S) Capacitación en operación y normatividad (S) Función Df Jalisco 1,11,12 Coordinación (S)</p>	<p>Objetivo Específico 3 Conciliación (S) Coordinación Interinstitucional (S) Atención Integral con Equipos Interdisciplinarios (E)</p>	<p>Atención Integral con Equipos Interdisciplinarios (E)</p>	

Simbología: (E) Estrategia, (S) Servicio

8. Proceso genérico de la operación del programa.

Usuario	Ventanilla Única y/o Trabajo Social	Médico	Atención Psicológica	Atención Jurídica	DIF Municipal.	MP y/o Tribunal de Justicia
1.- Acude a solicitar el servicio.	<p>2.- Realiza la entrevista inicial a la persona solicitante, determina tipo de servicio que requiere; si la persona presenta huellas de maltrato físico visible, se canaliza al área médica para su valoración y/o se hace acompañamiento por parte del personal al puesto de servicios médicos, lugar en el que se le hará entrega del parte médico de lesiones que habrá de presentarse ante el Agente del Ministerio Público, posteriormente a ello, se envía a la persona al Área de Orientación y Atención Primaria.</p> <p>3.- Si la necesidad del usuario corresponde a los servicios que proporciona el programa, ésta se deriva internamente al área de orientación y atención primaria.</p>					

Atención de la Violencia en la Familia

	<p>4.- Si no es competencia del programa se canaliza al usuario a la instancia correspondiente.</p> <p>7.- Si la persona es candidata a recibir la Orientación y Atención Primaria, pasa a trabajo social elaborándosele su ficha de ingreso; realizando su Diagnóstico y Plan Social Inicial y deriva a la atención psicológica.</p> <p>14.- Si el caso es considerado de PRIMER NIVEL se procede a través de Ventanilla Única a</p>	<p>11.- En caso de presentar lesiones físicas considerables el usuario ó el menor maltratado, procede a dar una consulta, y/o valoración del daño físico y del estado nutricional del usuario; finalmente anexa su Historia Clínica al expediente, mismo que contiene su punto de vista respecto a la</p>	<p>8.- Entrevista y orienta al usuario, detectando el posible daño emocional que presente el usuario.</p> <p>9.- Elabora y determina un diagnóstico presuntivo inicial del estado emocional y/o daño psicológico que presenta la persona a causa de la Violencia Intrafamiliar, proponiendo la atención subsecuente que deberá recibir.</p> <p>10.- Deriva la ficha de ingreso y diagnóstico presuntivo al área jurídica, si el caso lo requiere pasará a Valoración Médica.</p>	<p>12.- El asesor jurídico orienta al usuario haciéndole saber sus derechos y obligaciones, ofreciendo alternativas legales para solucionar su problema, quedando plasmadas en un documento.</p> <p>13.- Una vez que fueron proporcionadas las orientaciones de quiénes conforman el área de orientación y atención primaria, se determina por</p>	<p>5.- Recibe al usuario con la canalización correspondiente por parte de Ventanilla Única del Centro de Atención a la Familia.</p> <p>6.- Atiende el caso según su problemática e informa la atención del mismo.</p>	
--	---	---	--	--	---	--

Atención de la Violencia en la Familia

	<p>canalizarlo al municipio correspondiente y constata el seguimiento del caso.</p> <p>16.- Si el caso es considerado de SEGUNDO NIVEL se procede a asignarle un número de expediente único, luego lo deriva para su atención subsiguiente al equipo interdisciplinario con quien complementa el plan de tratamiento y da seguimiento al mismo hasta su conclusión.</p>	<p>existencia o inexistencia de indicios que hagan probable la presencia de algún tipo de maltrato o de omisión de cuidados (menores, discapacitados y adultos mayores).</p>		<p>sus integrantes el nivel de atención, elaborándose al efecto una resolución motivada para ello. Además se remite a la Secretaria Técnica del CEPAVI el reporte a que alude el artículo 29 de la Ley de Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar del Estado de Jalisco.</p> <p>17.- La jefatura recibe el expediente y elabora el oficio en donde se le requiere al asesor jurídico del equipo para que dentro de un plazo breve (15 días) cite al generador de la violencia para hacerle saber la acusación existente en su contra, sus derechos y obligaciones, además procederá a exhortarlo a recibir los servicios que se proporcionan dentro del programa y a resolver sus diferencias extrajudicialmente a través del desahogo del procedimiento de conciliación, mismo que culminará con la</p>	<p>15.- Recibe al usuario con la canalización (SICATS) u oficio y copias de la orientación y atención primaria recibida a fin de continuar con la atención correspondiente.</p>	
--	--	---	--	--	--	--

Atención de la Violencia en la Familia

				<p>celebración de un convenio administrativo ó judicial; finalmente le hará saber que en caso de no acudir a la segunda cita se procederá a informar de ello al CEPAVI para que éste proceda a iniciar el procedimiento administrativo correspondiente.</p> <p>18.- Así mismo y en la misma fecha pero en diverso horario se citará al receptor de la violencia con la intención de que participe (si el caso lo permite) en el procedimiento de conciliación y de ser posible se continúe proporcionando los servicios que prestan los profesionistas que conforman el resto del equipo interdisciplinario.</p> <p>19.- El equipo interdisciplinario remite el expediente a los Jefes de departamento con las propuestas de sus acciones para su visto bueno.</p> <p>20.- Se intentará hasta un máximo de dos ocasiones enviar el citatorio al generador de la violencia a fin de que asista al</p>	
--	--	--	--	---	--

Atención de la Violencia en la Familia

				<p>desahogo de la conciliación respecto a la problemática expuesta; así en caso de no comparecer en la fecha y hora indicada, se procederá a enviar copias simples del expediente formado al CEPAVI para que éste a través de su propio personal instruya el procedimiento administrativo correspondiente.</p> <p>21.- El equipo interdisciplinario desahogará las acciones propuestas hasta cumplir el objetivo deseado y dará cuenta de sus avances y resultados a los responsables de los departamentos.</p> <p>22.- En caso de ser necesario que la persona usuaria de los servicios requiera la tramitación y el seguimiento de un procedimiento familiar o penal derivado de la problemática de violencia intrafamiliar expuesta, el abogado la orientará y patrocinará en el procedimiento familiar y por lo que ve al procedimiento</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>penal la orientará (salvo que se trate de receptores de violencia que sean menores de edad y que sus agresores sean quiénes tienen la obligación de cuidarlos y protegerlos).</p> <p>23.- En caso de que la persona usuaria del servicio presente ante el agente del ministerio público la denuncia penal correspondiente por los hechos relacionados con la problemática de violencia expuesta, el asesor jurídico solicita copia de la denuncia penal y del oficio girado a la dirección de atención a víctimas del delito, para agregarlas como constancia en el expediente administrativo y levantará el acuerdo del cierre del caso. Posteriormente se estará a lo señalado en el punto 32.</p> <p>24.- Si el asesor jurídico firma y presenta una denuncia penal en contra de quién debe dar el cuidado y la protección de menores o incapaces, deberá de coadyuvar con el</p>		
--	--	--	--	---	--	--

Atención de la Violencia en la Familia

			<p>Ministerio Publico en el seguimiento de la investigación hasta su determinación.</p> <p>26.- El psicólogo del equipo interdisciplinario lleva a cabo el análisis de las alternativas propuestas por el área de orientación y atención primaria con relación a la persona receptora de Violencia Intrafamiliar y procede a realizar una entrevista exhaustiva, evalúa a través de pruebas psicométricas para determinar el diagnostico procediendo a elaborar su plan de intervención y tratamiento a seguir.</p> <p>27.- Si el generador de la Violencia Intrafamiliar decide tomar los servicios que proporciona el personal del programa, se procede a elaborar un plan de intervención enfocado a generadores de violencia.</p> <p>28.- Si la persona receptora y la generadora terminaron sus respectivas terapias se informará de ello a los integrantes del equipo y conjuntamente analizarán si se</p>		
--	--	--	---	--	--

Atención de la Violencia en la Familia

<p>30.- Una vez que hace la denuncia ante la autoridad investigadora el usuario continúa con su atención psicológica ante la Dirección de Atención A Víctimas del Delito; por lo que a partir de este momento se da por concluida la participación y seguimiento del caso por parte del Centro de Atención a la Familia.</p>			<p>cumplió con el objetivo deseado y de ser así, se cerrará conjuntamente el expediente y se ordenará su archivo definitivo.</p> <p>29.- Sólo para el caso de que no se haya cumplido el objetivo deseado se recomendará al asesor jurídico del equipo interdisciplinario que se inicien con las acciones legales a que haya lugar.</p>	<p>31.- Si el caso es considerado dentro del TERCER NIVEL se procede a efectuar el acompañamiento del Asesor Jurídico a la Agencia del Ministerio Público para que el usuario proceda a presentar la denuncia penal correspondiente.</p>		<p>32.- Recibe la denuncia y continúa el proceso correspondiente, brindando a la víctima y sus familiares, los servicios profesionales especializados a través de (DAVID) mismos que consisten en la atención profesional en psicología, psiquiatría, trabajo social, servicio médico, orientación legal.</p>
---	--	--	--	---	--	--

9. Procedimientos básicos de la operación del programa

9.1. Procedimiento para la atención y el seguimiento de casos de violencia intrafamiliar por el Municipio.

Usuario	Trabajo Social	Atención Psicológica	Atención Jurídica
<p>1.- Acude a solicitar el servicio.</p>	<p>2.- Realiza la entrevista inicial a la persona solicitante, si la persona presenta huellas de maltrato físico visible, se canaliza al área de servicios médicos municipales para su valoración, se obtendrá el parte médico de lesiones que habrá de presentarse ante el Agente del Ministerio Público; posteriormente a ello, se elabora ficha de ingreso y se obtiene un diagnóstico y plan social.</p> <p>En caso de no ser candidata la persona a recibir el servicio del programa, se lleva a cabo la canalización a diversas dependencias.</p>	<p>3.- Entrevista y orienta al usuario, detectando el posible daño emocional que presente el usuario.</p> <p>4.- Elabora un diagnóstico del estado emocional y/o daño psicológico que presenta la persona a causa de la Violencia Intrafamiliar, así como la atención subsecuente que debe recibir la persona receptora de la Violencia Intrafamiliar.</p> <p>5.- Deriva la ficha de ingreso y diagnóstico al área jurídica y sólo si no se hizo la revisión del área médica, pasa al usuario a dicha área.</p> <p>6.- En caso de presentar lesiones físicas graves el usuario ó el menor maltratado, se acompaña ante el Médico Municipal, quién procede a dar una consulta, revisión y valoración del daño físico y/o estado nutricional del usuario y finalmente se anexa su parte de lesiones al expediente.</p>	<p>7.- El asesor jurídico orienta al usuario haciéndole saber sus derechos y obligaciones, ofreciendo alternativas legales para solucionar su problema.</p> <p>8.- Se remite a la Secretaria Técnica del CEPAVI el reporte a que alude el artículo 29 de la Ley de Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar del Estado de Jalisco.</p> <p>9.- En un plazo breve cita al generador de la violencia, (siempre y cuando el caso lo permita) para hacerle saber la acusación existente en su contra, sus derechos y obligaciones, además procederá a invitarlo a recibir los servicios que se proporcionan dentro del programa y a resolver sus diferencias extrajudicialmente a través del desahogo del procedimiento de conciliación, mismo que culminará con la celebración de un convenio administrativo ó judicial; finalmente le hará saber que en caso de no acudir a la segunda cita se procederá a informar al CEPAVI para que éste proceda a iniciar en su contra el procedimiento administrativo correspondiente.</p> <p>10.- Así mismo y en la misma fecha pero en</p>

Atención de la Violencia en la Familia

		<p>17.- El psicólogo del equipo interdisciplinario lleva a cabo el análisis de las alternativas propuestas con</p>	<p>diverso horario se citará al receptor de la violencia con la intención de que participe (si el caso lo permite) en el procedimiento de conciliación y de ser posible se continúe proporcionando los servicios que prestan los profesionistas que conforman el resto del equipo interdisciplinario.</p> <p>11.- Se enviarán en dos ocasiones citatorios al generador de la violencia a fin de que asista al desahogo de la conciliación; en caso de no comparecer en la fecha y hora indicada, se procederá a enviar copias simples del expediente informando al CEPAVI para que éste a través de su propio personal instruya el procedimiento coercitivo correspondiente.</p> <p>12.- El equipo interdisciplinario desahogará las acciones propuestas hasta cumplir el objetivo deseado.</p> <p>13.- En caso de ser necesario que el usuario de los servicios requiera la tramitación y el seguimiento de un procedimiento familiar o penal derivado de la problemática de la Violencia Intrafamiliar expuesta, el abogado la orientará y patrocinará en el procedimiento familiar y por lo que ve al procedimiento penal la orientará (salvo que se trate de receptores de violencia que sean menores de edad y que sus agresores sean quienes tienen la obligación de cuidarlos y protegerlos).</p> <p>14.- En caso de que el usuario del servicio presente ante el agente del ministerio público la denuncia penal por los hechos relacionados con la problemática de Violencia Intrafamiliar, el abogado solicitará copia de la denuncia y del oficio girado a la Dirección de Atención a Víctimas del Delito, para agregar al expediente y levantará el acuerdo del cierre del caso.</p> <p>15.- Si el asesor jurídico firma y presenta una denuncia penal en contra de quién debe dar el cuidado y la protección de menores o incapaces, deberá de coadyuvar, en coordinación con el ministerio público en el seguimiento de la investigación hasta su determinación.</p> <p>16.- En caso de ser necesario tramitar un convenio judicial ó una demanda del orden familiar, ésta se presentará ante la autoridad competente que conozca de los</p>
--	--	--	--

Atención de la Violencia en la Familia

<p>21.- Una vez que hace la denuncia ante la autoridad investigadora el usuario continúa con su atención psicológica ante la Dirección de Atención a Víctimas del Delito; por lo que a partir de este momento se da por concluida la participación y seguimiento del caso por parte del personal el programa.</p>		<p>relación a la persona receptora de violencia intrafamiliar y procede a elaborar su plan de intervención para determinar el tratamiento a seguir.</p> <p>18.- Si el generador de la violencia intrafamiliar decide tomar los servicios que proporciona el personal del programa, se procede a elaborar un plan de intervención enfocado a generadores de violencia.</p> <p>19.- Si la persona receptora y la generadora terminaron sus respectivas terapias se informará de ello al resto de los integrantes del equipo y conjuntamente analizarán si se cumplió con el objetivo deseado y de ser así, se cerrará conjuntamente el expediente y se ordenará su archivo definitivo.</p> <p>20.- Sólo para el caso de que no se haya cumplido el objetivo deseado se recomendará al asesor jurídico del equipo interdisciplinario que se inicien con las acciones legales a que haya lugar.</p>	<p>asuntos en materia familiar, por lo que el usuario deberá de presentar los documentos que le sean requeridos.</p>
---	--	---	--

9.2 Procedimiento General para la atención e reportes de maltrato.

Reportante	Ventanilla Única	Trabajo Social	Atención Psicológica	Atención Jurídica.	Médico	MP y/o Tribunal de Justicia
<p>1.- Realiza el reporte de maltrato u omisión de cuidados, vía personal o institucional ya sea por escrito, fax o vía telefónica proporcionando los datos que le sean requeridos.</p>	<p>2.- Recaba la información necesaria para el llenado del reporte; una vez obtenida y completa la información, procede a enviar la hoja de reporte a la Jefatura de Trabajo Social para su zonificación, otorgándole un número de registro; elaborándose el oficio correspondiente para que sea asignado al equipo interdisciplinario para su atención inmediata.</p>	<p>3.- Recibe el expediente integrado con motivo del reporte, para efecto de realizar la investigación de campo correspondiente, trasladándose de manera oportuna a fin de recabar la información a través de colaterales, acudiendo al domicilio en cuyo interior se presume se localiza la persona reportada; detectando la problemática a través de la entrevista, observación y aplicación del estudio sociofamiliar, todo ello cuando las condiciones lo permitan.</p> <p>4.- Dejando citatorio con personas adultas que habitan en el domicilio para que acudan los responsables del cuidado de los menores, incapaces y adultos mayores en compañía de los mismos a estas Instalaciones para que sean valorados por los miembros del equipo interdisciplinario.</p> <p>5.- Si se obtienen</p>				

Atención de la Violencia en la Familia

		<p>indicios o presunciones que lleven al convencimiento de la existencia de algún tipo de maltrato se notificará de ello a los integrantes de su equipo para que realicen un acuerdo de las acciones a seguir. En caso, de que no se obtengan elementos suficientes para llevar a cabo una intervención interdisciplinaria, procederá a dar por concluido el caso.</p>	<p>6.- Recibe al receptor (a) y al generador (a) del maltrato a fin de entrevistarlos y valorarlos a través de la aplicación de pruebas psicométricas que lo lleve a conocer el origen de la problemática. Se determina un diagnóstico propone terapias individuales, orientaciones familiares, talleres grupales y escuela para padres.</p> <p>7.- Otorga un tratamiento hasta que considere haber proporcionado las herramientas necesarias para mejorar las relaciones familiares.</p>	<p>9.- Entrevista al generador (es), haciéndole saber sus derechos, obligaciones y las consecuencias legales que trae consigo una conducta agresiva en contra de la receptora (or) de la violencia. Ofreciéndole alternativas para solucionar su conflicto.</p> <p>10.- En este momento se remitirá a la secretaria técnica del CEPAVI el reporte a que alude el artículo 29 de la Ley de Prevención y Atención a la Violencia</p>	<p>8.- En caso de ser menores o adultos incapaces y de presentar agresiones físicas u omisiones de cuidados, realiza una valoración y consulta médica estableciendo el estado físico y nutricional de la persona receptora del maltrato.</p>	
--	--	--	---	--	---	--

Atención de la Violencia en la Familia

				<p>Intrafamiliar del estado de Jalisco.</p> <p>11.- En caso de no interesarle al generador los servicios que se prestan o no tener el interés en solucionar su problemática, se le brindará al receptor (a) la representación legal proponiéndole las acciones para solucionar su problemática, ya sea mediante un convenio, demanda ó denuncia ante la autoridad competente.</p> <p>12.- Cuando el generador del maltrato no acuda a los citatorios que le sean formulados, e incumpla los convenios administrativos celebrados o cuando cometa faltas graves en el desarrollo de las audiencias ante el personal del programa o familiar se procederá a levantar un acta de hechos la que se enviará conjuntamente con las copias del expediente formado al CEPAVI mediante el oficio correspondiente para que ante dicha autoridad sea instaurado el procedimiento administrativo a que alude la Ley de la materia.</p> <p>13.- Se analizará el caso por los</p>	
--	--	--	--	--	--

Atención de la Violencia en la Familia

				<p>miembros del equipo interdisciplinario quienes informarán a las jefaturas encargadas de ejecutar el programa, la propuesta del cierre del caso.</p> <p>15.- Si la denuncia fuese presentada por delito cometido en contra de menores o incapaces y ésta fuera elaborada y firmada por el asesor jurídico, deberá de coadyuvar, en coordinación con el ministerio publico en el seguimiento de la investigación hasta su consignación.</p>		<p>14.- Recibe la denuncia y continua el proceso correspondiente, brindando a la víctima y a sus familiares, los servicios profesionales especializados a través de (DAVID), en psicología, psiquiatría, trabajo social, servicio médico, orientación legal, quién además dará el seguimiento al caso.</p> <p>16.- En caso de ser necesario tramitará un convenio judicial ó una demanda del orden familiar, se realizaran las acciones jurídicas que resulten necesarias, hasta que sea dictada la sentencia definitiva por la autoridad judicial.</p>
--	--	--	--	---	--	---

10. Políticas de Operación.

10.1. Referentes a la atención de casos de maltrato a población vulnerable y violencia intrafamiliar.

- Se proporcionará información, orientación, asesoría y asistencia jurídica y social, a través de un servicio integral e interdisciplinario y totalmente gratuito en beneficio de las personas involucradas en casos de maltrato a población vulnerable y de Violencia Intrafamiliar que residan en el Estado de Jalisco.
- El personal que opere el programa trabajará mediante la participación de equipos operativos de manera interdisciplinaria, pudiendo actuar conjunta ó separadamente en la atención de los casos que les sean encomendados.
- Se realizarán reuniones periódicas interdisciplinarias calendarizadas por parte de los Jefes de Departamento y de los miembros de los Equipos Interdisciplinarios responsables de los casos, con la finalidad de analizar y discutir los casos de maltrato a población vulnerable y de Violencia Intrafamiliar, evaluando sus avances y realizando los acuerdos y medidas que sean necesarios para cumplir en forma oportuna y eficaz con los objetivos trazados.
- Sólo se otorgará el patrocinio de juicio de divorcio contencioso ó de mutuo consentimiento a los usuarios de los servicios del programa:
- Cuando después de haberse realizado la Valoración Psicológica correspondiente, el Jefe del Departamento de Atención Psicológica determine la imperiosa necesidad de llevar a cabo dicho procedimiento y tenga la certeza de la existencia de un inminente y grave riesgo ó peligro físico y/o emocional del receptor de la Violencia Intrafamiliar.
- Cuando exista una causa grave o urgente, que justifique la tramitación del referido procedimiento judicial.
- Cuando a juicio de los miembros de los Equipos Interdisciplinarios se ponga en riesgo grave la integridad física, moral y/o emocional de los integrantes de la familia.
- El personal que opere en el programa deberá guardar estricta confidencialidad y secreto profesional en torno a los casos de los que se tenga conocimiento en el registro casuístico, absteniéndose en todo momento de proporcionar información verbal y/o por escrito, pudiendo proporcionar copias de los expedientes única y exclusivamente cuando la autoridad competente lo requiera y/o el usuario lo solicite, siempre y cuando su expedición no lesione los intereses de terceros.
- Los expedientes no podrán prestarse o ser entregados a persona ajena al mismo, salvo en

Atención de la Violencia en la Familia

- los casos que sea requerido por alguna autoridad judicial ó administrativa, pues para ello deberán de fundar y motivar su petición por escrito.
- El personal del departamento de Atención Psicológica realizará en coordinación con diversas Instituciones Públicas o Privadas un programa de contención psicológica y de manejo de estrés con el fin de que el personal operativo que labora en este centro sobrelleve las tensiones y desgaste emocional que acarrea la atención a personas involucradas en Violencia Intrafamiliar.
 - Los casos considerados por el área de orientación y Atención Primaria como de Primer Nivel, serán canalizados por parte de ventanilla única a través de oficios o Sicats al municipio y/o dependencia competente más cercana al domicilio del usuario, para su posterior atención. Por su parte el personal de Ventanilla Única, deberá de dar un seguimiento al caso canalizado hasta en tanto se obtenga la confirmación de que la persona canalizada fue atendida, para ello dicho personal contará con un plazo no mayor a 90 días naturales contados a partir de la fecha de canalización. Así una vez que se haya confirmado y constatado en el expediente respectivo dicha situación, se procederá mediante el acuerdo respectivo a declarar por concluida la intervención del personal de la Dirección y se procederá al cierre del caso.
 - En los casos clasificados de Segundo Nivel, se hará constar por escrito por parte del Asesor Jurídico integrante del Equipo Interdisciplinario, la invitación que éste realizó al generador del maltrato y/o la Violencia Intrafamiliar para que reciba los servicios que le sean necesarios para que transforme su conducta violenta y a su vez, genere acciones de bienestar familiar; en su caso se asentará la respuesta referida por el generador de la violencia.
 - Los casos de maltrato y de Violencia Intrafamiliar que sean planteados dentro del Programa, independientemente de los niveles de atención que lo requieran, recibirán por parte del área de orientación y atención primaria, los servicios jurídico, social, psicológico y médico correspondiente.
 - En el caso de que los usuarios de los servicios los abandonen injustificadamente se procederá a realizar una visita por parte del personal operativo del Departamento de Trabajo Social dentro de un lapso no mayor de 90 días naturales contados a partir de la última vez que recibió alguno de los servicios del programa, ello a fin de entrevistarse y enterarse de las causas ó motivos de su inasistencia, levantándose acta circunstanciada, en la que se deberá de asentar el motivo expuesto por el usuario y en su caso se le recabará el desistimiento correspondiente.

Atención de la Violencia en la Familia

- En los casos que las personas desistan de los servicios otorgados, se les solicitará por escrito dicho desistimiento y se dará por concluido el servicio y/o trámite al efecto realizado, salvo que se encuentre en riesgo grave la integridad física ó psicológica de los menores de edad, y ancianos desamparados, en cuyo caso y de existir elementos de prueba suficientes se presentara la denuncia penal correspondiente.
- En los casos donde el asesor jurídico considere que existe la presunción de un delito, elaborará y presentara la denuncia penal correspondiente ante la autoridad investigadora. Al existir la (s) victimas del delito, este (os) deberá (n) de recibir la información, orientación, asesoría y atención jurídica, social, medica y psicológica por parte del Agente del Ministerio Público y de la Coordinación y Dirección de Atención a Víctimas del Delito, lo anterior de acuerdo a lo establecido por el artículo 20 apartado B de la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos con relación al artículo 8 de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia en el Estado y al Código de Procedimientos Penales del Estado.
- Se llevará a cabo la investigación de campo en diversas fuentes de información como pueden ser con vecinos, escuelas, espacios laborales, familiares, etc.
- Los casos que sean competencia del programa, serán cerrados en forma conjunta por los integrantes del equipo interdisciplinario que hubiese conocido del mismo; cuando:
 - a) Una vez que se haya finalizado exitosamente el proceso;
 - b) Cuando la intervención realizada se interponga la denuncia penal correspondiente ante el Agente del Ministerio Público;
 - c) Por abandono injustificado;
 - d) Por desistimiento del servicio;
 - e) Por canalización a otra dependencia;
 - f) Por Muerte;
 - g) Por falta de elementos
- A fin de cerrar los casos bajo los términos y las condiciones antes expuestas se levantará el acta respectiva que deberá de contener el motivo y causa por la cual se cierra, la firma de los miembros del equipo que interviene y además deberá de contar con el visto bueno de los Jefes de los departamentos que conforman la Dirección.
- Todo lo relativo a las pláticas, capacitaciones, entrevistas y conferencias de prevención se hará en estrecha coordinación con las autoridades y organismos competentes en materia de impartición y procuración de justicia, derechos humanos, Violencia Intrafamiliar, Derechos de los Niños, niñas y adolescentes, etc. y se llevará a cabo mediante la

Atención de la Violencia en la Familia

publicación, distribución de carteles, trípticos, manuales, impartición de pláticas, talleres, conferencias, etc.

- Los casos de segundo nivel que sean atendidos por los integrantes del equipo interdisciplinario se analizarán en sesiones conjuntas o separadas (según lo amerite el caso) en tanto, las posibles acciones a implementar como la resolución de los mismos contendrán los puntos de vista de los integrantes de dichos equipos.
 - No se proporcionaran los servicios derivados del presente programa a las personas que soliciten su atención cuando éstas sean personas que se presume presenten enfermedades que requieran de tratamiento especializado: psiquiátrico, (psicóticos, psicópatas) delincuentes, adictos a sustancias alcohólicas, tóxicas ó psicotrópicas.
 - Se canalizarán al Agente del Ministerio Público aquellos casos de maltrato y/o Violencia Intrafamiliar que por su urgencia o riesgo sean considerados de tercer nivel y de los cuales se advierta indicios sobre la presunta existencia de hechos que constituyen la comisión de un delito, ello a fin de que dicha autoridad investigadora de acuerdo a sus atribuciones legales proceda a dar la atención psicológica, psiquiátrica, legal, médica correspondiente a las víctimas del delito.
 - Haciendo del conocimiento a la Secretaría Técnica del Consejo
- Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar los casos en que sea presumible la existencia de Violencia Intrafamiliar.
- Realizando evaluaciones periódicas de los casos de segundo nivel que son atendidos por los equipos interdisciplinarios quienes se coordinarán de manera estrecha; realizando acuerdos interdisciplinarios informando a su superior inmediato, tomando acciones que sean pertinentes para la atención de los usuarios hasta que se considere haber obtenido el resultado esperado.
 - Promocionando y difundiendo con apoyo y coordinación con Instituciones Públicas y Privadas los Derechos Humanos de los miembros de la familia y en especial los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes a través de pláticas, talleres, conferencias en instituciones, sociedad civil, Centros de Desarrollo Comunitarios, Jardines de Niños y Escuelas.
 - Hacer del conocimiento a los usuarios a través de la carta compromiso de las obligaciones que deberán de asumir en caso de que estos decidan recibir los servicios que brinda el programa, para ello deberá de recabarse la firma de aceptación.
 - Redactar la resolución mediante la cual habrá de establecerse el nivel de atención hacia el usuario que acude por primera vez, además contendrá las recomendaciones y

Atención de la Violencia en la Familia

acciones por ejecutar en beneficio de los miembros de la familia.

- Hacer el acompañamiento al usuario a través de un asesor Jurídico para la presentación de denuncia en materia penal en los procedimientos de Violencia Intrafamiliar.
- Levantar por escrito las entrevistas, orientaciones, constancias, comparecencias, diagnósticos, resoluciones y los acuerdos de aquellos actos que se le hagan de su conocimiento y que sean relativos al maltrato y a la Violencia Intrafamiliar, tomando nombre y firma tanto del usuario como del profesionista que atiende el caso turnado.
- Citar por medio del personal de trabajo social a los/as probables generadores/as de Violencia Intrafamiliar, a fin de agotar el procedimiento en beneficio de los miembros de la familia.
- Elaborar por escrito convenios preferentemente judiciales, estipulándose en ellos de forma clara y precisa los acuerdos a que lleguen las partes.
- Solo para el caso de que el/la generador/ra no acceda a tener ninguna clase de acuerdo, se procederá a levantar el acta en tal sentido y, se invitará a los asistentes para que conjuntamente con el abogado firmen dicho documento en vía de constancia; y en caso de no comparecer la persona citada en la fecha y hora señalada, después de asentar la correspondiente causa y motivo de

la inasistencia, se procederá a señalar nuevo día y hora para el desahogo de la misma enviando un segundo y ultimo citatorio; de no acudir la persona citada después de haber hecho entrega del citatorio, se procederá en caso necesario, a iniciar el trámite legal o administrativo que corresponda.

- En caso de presentar lesiones físicas graves el usuario o menor maltratado, el médico procederá a dar una consulta, revisión y valoración del daño físico y/o estado nutricional del usuario y finalmente anexa su reporte al expediente mismo que contiene su punto de vista respecto a la existencia o inexistencia de indicios que hagan probable algún maltrato u omisión de cuidados en casos de menores.
- A través de la capacitación y actualización continua de los profesionistas que prestan servicios asistenciales a las personas involucradas en casos de maltrato infantil y/o Violencia Intrafamiliar se pretende mejorar la calidad y calidez de la atención.

10.2. Referentes a la atención de reportes de maltrato a población vulnerable y violencia intrafamiliar.

- La procedencia de los reportes realizados con motivo de maltrato a los grupos más vulnerables pueden ser de carácter Institucional, anónimo y en forma voluntaria por la comparecencia de vecinos, familiares, maestros ó cualquier otra persona que le conste de manera directa el maltrato o la Violencia Intrafamiliar inferida.

Atención de la Violencia en la Familia

- Los parámetros para indagar los reportes al efecto realizados, consisten en que existan menores maltratados e involucrados en casos de Violencia Intrafamiliar y que los actos que los constituyen provengan de manera intencional de los padres, tutores, custodios y/o familiares.
- El personal que opere el programa atenderá y dará seguimiento a todos aquellos casos de maltrato a población vulnerable y de Violencia Intrafamiliar considerados de segundo nivel de acuerdo a lo establecido en la población objetivo, siempre y cuando el usuario cumpla cabalmente con los requisitos que se le exijan por el personal de este Centro.
- Las investigaciones realizadas para constatar la veracidad del reporte de violencia ó maltrato se llevarán a cabo con colaterales por parte de trabajo social y con posterioridad en el domicilio donde sea localizado el receptor, debiendo de practicarse el estudio socio-familiar correspondiente, observándose en todo momento si las condiciones higiénicas y hábitos en el entorno familiar resultan ser óptimas ó deficientes.
- Se citará a los miembros de la familia para que se presenten conjuntamente con el menor agredido y entonces el área médica procederá con la autorización de los padres o tutores a valorar su estado físico y nutricional a fin de obtener indicios de un probable maltrato, posteriormente el área de Atención Psicológica valorará a través de la entrevista y pruebas psicométricas el probable maltrato psicológico, elaborando un diagnóstico y orientará tanto a los receptores como a los generadores del maltrato al infante como al de Violencia Intrafamiliar a fin de que mejoren sus relaciones familiares, mediante la realización de un plan de tratamiento integral de orientación y atención psicoterapéutica individual, familiar, talleres grupales (mujeres, hombres, adolescentes y niñ@s); finalmente después del proceso se invitará a los usuarios a integrarse a la Escuela para Padres.
- Se entrevistará a los receptores del maltrato y de Violencia Intrafamiliar como al resto de sus familiares a efecto de constatar o descartar los hechos reportados; en caso de que estos sean menores estos serán entrevistados y valorados con la previa autorización de padres o tutores.
- Una vez realizadas las entrevistas y valoraciones necesarias para esclarecer los casos expuestos, al evidenciarse la no existencia del maltrato y/o Violencia Intrafamiliar, se propondrán acciones o se procederá a cerrar dicho reporte como Caso no comprobado.

10.3. Referentes a la atención de los casos de los Sistemas DIF Municipales.

- La difusión e implementación del programa Atención de la Violencia en la Familia en los Sistemas DIF Municipales del interior del Estado deberá de llevarse a cabo a través del personal adscrito al programa.

Atención de la Violencia en la Familia

- Los delegados Regionales apoyarán en la logística de eventos, supervisarán y auxiliarán al personal del municipio que opere el programa en la aplicación de su normatividad, además verificarán el seguimiento del reporte de casos en el municipio.
- Para la implementación del programa en el municipio se deberá de contar con la participación de un abogado, un psicólogo y un trabajador social que conformarán un equipo interdisciplinario para la atención y seguimiento de casos de Violencia Intrafamiliar y Maltrato.
- Se dará seguimiento a los casos de Violencia que les sean canalizados para su atención, verificándolos a través de la contra canalización o en su caso la contestación a los oficios correspondientes.
- Se solicitará apoyo y orientación jurídica social necesaria al personal del Centro de Atención a la Familia en aquellos casos en los cuales la atención que requiera sea urgente o grave, siempre y cuando los recursos humanos de su personal operativo no les permitan su intervención, para lo cual deberá realizar la petición por escrito al Director con atención al Jefe de Departamento correspondiente.
- Se pedirá apoyo al personal del Centro de Atención a la Familia para recibir la capacitación del personal operativo del programa en el municipio, para lo cual deberá de solicitarse por escrito previa anticipación.
- El personal operativo asumirá la responsabilidad en la atención y seguimiento de sus casos hasta su conclusión.
- Se establecerá una coordinación eficaz con los Sistemas DIF Municipales y con la Dirección del Centro de Atención a la Familia a efecto de que sea remitida de manera oportuna la información y los apoyos que les sean solicitados.

11

■ Sistema de Información y Evaluación.

Formatos de control interno.

- DIF CAF 08 Carta compromiso.
- DIF CAF 011 Convenio Administrativo.
- DIF CAF 012 Junta de Conciliación.
- DIF CAF 014 Procedimiento de Conciliación.
- DIF CAF 015 Informe testimonial.
- DIF CAF 018 Constancia de Incomparecencia.
- DIF CAF 019 Constancia Vía telefónica.
- DIF CAF 020 Investigación de campo.
- DIF CAF 030 Acuerdo para CEPAVI.
- DIF CAF 031 Oficio para CEPAVI.
- DIF CAF 021 Entrevista Inicial.
- DIF CAF 022 Ficha de ingreso.
- DIF CAF 023 Repote de caso.

- DIF CAF 024 Acta circunstanciada de visita domiciliar y colaterales.
- DIF CAF 025 Estudio sociofamiliar.
- DIF CAF 026 Citatorios.
- DIF CAF 027 Constancias.
- DIF CAF 028 Comparecencia del generador y receptor.
- DIF CAF 029 Constancia de llamadas telefónicas.
- DIF CAF 032 Acuerdo entrevista inicial.
- DIF CAF 033 Acuerdo niega copias.
- DIF CAF 034 Comparecencia Generador.
- DIF CAF 035 Acuerdo Acciones.
- DIF CAF 036 Inicio de tratamiento.
- DIF CAF 037 Carta compromiso para taller.
- DIF CAF 038 carta compromiso para atención psicológica.
- DIF CAF 039 Citatorio.
- DIF CAF 040 Constancia de asistencia.
- DIF CAF 041 Constancia de incomparecencia.
- DIF CAF 042 Entrevista semiestructurada.
- DIF CAF 043 Constancia de autorización para valoración psicológica de menores.
- DIF CAF 044 Formato de valoración.
- DIF CAF 045 Hoja de canalización.
- DIF CAF 046 Seguimiento y cierre.
- DIF CAF 047 Reporte del área de orientación y evaluación psicológica.

Nota: Consultar formatos en el Centro de Atención a la Familia.

12. Funciones Generales.

12.1. De la Dirección del Centro de Atención a la Familia:

1. Contribuir al mejoramiento del modelo de intervención interdisciplinaria, adecuándolo hacia la atención de los casos de Violencia Intrafamiliar en el interior del Estado de Jalisco.
2. Proporcionar orientación, asesoría y apoyo al personal de los Sistemas DIF Municipales de Zona Metropolitana e interior del Estado en la atención de casos a efecto de buscar conjuntamente alternativas que coadyuven a proporcionar a quienes sufren de maltrato o de Violencia Intrafamiliar, un apoyo jurídico adecuado y eficiente.
3. Promover y difundir el establecimiento y seguimiento de los programas de la Dirección en todos los Sistemas DIF Municipales del interior del Estado.
4. Ejecutar los acuerdos y acciones administrativas que faciliten y optimicen la operación de los programas.
5. Gestionar se proporcione al personal operativo de los programas el material informativo que sea elaborado por distintas dependencias, siempre que sean afines a los servicios prestados ó a las problemáticas planteadas por los usuarios.

Atención de la Violencia en la Familia

6. Coordinar con las dependencias gubernamentales y no gubernamentales, eventos y campañas relativas a la Violencia Intrafamiliar, Derechos Humanos, y obligaciones de los miembros de la familia, etc.
7. Recopilar e integrar informes mensuales de los indicadores de los servicios proporcionados en los programas.
8. Procurar se respeten los derechos individuales de los miembros de la familia que sufren de Maltrato o de Violencia Intrafamiliar.

12.2. Del Departamento de Trabajo Social:

1. Entrevistar y registrar a los usuarios que acuden por primera vez a solicitar algún servicio, a través del área de ventanilla única.
2. Detectar, registrar, derivar y canalizar interna ó externamente los casos de la competencia de los programas.
3. Canalizar para su seguimiento y atención subsecuente mediante oficio ó Sicats los casos planteados cuando éstos sean considerados de primer nivel.
4. Realizar seguimiento de los casos de primer nivel que sean canalizados a las diversas dependencias y a los diversos Sistemas DIF Municipales, hasta en tanto se constate que el usuario canalizado ha recibido la atención correspondiente.
5. Canalizar externamente al usuario de los servicios a la institución ó dependencia más cercana a su domicilio, salvo que la problemática planteada sea de la competencia del programa; en cuyo caso y de existir algún reporte de maltrato a población vulnerable se llenará una hoja de reporte y, tratándose de un caso de violencia intrafamiliar, se realizará una ficha de ingreso que contendrá un diagnóstico social y un plan social.
6. Realizar visitas domiciliarias y colaterales en los casos de reporte de maltrato a población vulnerable con eficiencia y oportunidad.
7. Brindar toda clase de apoyos asistenciales a las personas que se encuentren involucradas en los casos que son competencia del programa.
8. Participar en el análisis, discusión y toma de acciones en los casos de segundo nivel, pudiendo hacer la revisión y análisis de manera conjunta con el resto de los integrantes del equipo interdisciplinario ó en su caso de manera individual, cuando el caso ó las circunstancias especiales de cada expediente así lo requiera.
9. Elaborar informes descriptivos de las acciones implementadas por el personal del área de Trabajo Social.
10. Realizar y aplicar con eficiencia y oportunidad entrevistas iniciales, fichas de ingreso, estudios socio-familiares, visitas domiciliarias e institucionales, etc. en los casos de Violencia Intrafamiliar.

Atención de la Violencia en la Familia

11. Hacer entrega de citatorios a las personas involucradas en la problemática del maltrato a población vulnerable y de Violencia Intrafamiliar.
12. Apoyar al personal de los Departamentos de Atención Psicológica y Atención Jurídica en todas las acciones y actividades que le sean solicitadas.
13. Dar el seguimiento de los casos e hasta la total conclusión de los mismos.
14. Elaborar en tiempo y forma los reportes mensuales de las actividades correspondientes.
15. Orientar, asesorar y capacitar al personal de los sistemas DIF Municipales en lo relativo a la aplicación y seguimiento del programa.
16. Brindar apoyos asistenciales mediante la canalización y derivación de casos.
17. Elaborar el plan de trabajo y la programación anual de eventos.
18. Aplicar el contenido del modelo de intervención establecido en el manual operativo.
2. Evaluar los rasgos de la personalidad de generadores(as) y receptores(as) de Violencia Intrafamiliar a fin de establecer un plan de tratamiento.
3. Elaborar pre-diagnósticos, psicodiagnósticos, valoraciones, historiales clínicos, constancias u otros reportes.
4. Diseñar un plan de intervención psicoterapéutica individual y/o grupal para menores maltratados y talleres para adolescentes receptores(as) de Violencia Intrafamiliar.
5. Intervenir en situaciones de crisis emocionales en aquellos casos que requieran una atención breve y de emergencia, por eventos relacionados con violencia intrafamiliar.
6. Brindar atención psicológica individual a generadores(as) y receptores(as) de violencia intrafamiliar, bajo un formato de terapia breve en todos aquellos casos en que por medio de la evaluación y diagnóstico psicológico se haya considerado necesaria esta modalidad de intervención.
7. Planear, coordinar y operar la atención psicoeducativa de carácter grupal con generadores(as) y receptores(as) de violencia intrafamiliar, a través de técnicas reeducativas y/o psicoterapéuticas con perspectiva de género.

12.3. Funciones Genéricas del Departamento de Atención Psicológica.

1. Realizar consultas, entrevistas y valoraciones psicológicas individuales con generadores(as) y receptores(as) de Violencia Intrafamiliar.
8. Evaluar las acciones, avances y limitaciones que correspondan a su área.

Atención de la Violencia en la Familia

9. Apoyar al personal de los Departamentos de Trabajo Social y Atención Jurídica en la sensibilización del fenómeno de la violencia intrafamiliar así como en el resto de las peticiones que le sean realizadas.
 10. Elaborar un informe descriptivo de las acciones implementadas por el personal del Departamento.
 11. Participar en el análisis, discusión y toma de decisiones de casos que se revisen de manera interdisciplinaria en sesiones conjuntas o individuales con el resto de los miembros de los equipos interdisciplinarios.
 12. Orientar, asesorar y capacitar al personal de los sistemas DIF Municipales en lo relativo a la aplicación y seguimiento del programa.
 13. Aplicar el contenido del modelo de intervención establecido en el manual operativo.
- ### 12.4. Funciones Genéricas Del Departamento de Atención Jurídica.
1. Orientar, asesorar y brindar apoyo jurídico en materia familiar y penal a la población vulnerable a fin de contribuir a la resolución de su problemática jurídico familiar, procurando el bienestar de los miembros de la familia.
 2. Dar a conocer a los usuarios los derechos, obligaciones, consecuencias económicas y jurídicas al iniciar un procedimiento de carácter legal.
 3. Privilegiar en la medida de lo posible la conciliación de las partes en conflicto, coadyuvando así a la preservación del núcleo familiar.
 4. Coordinar las acciones del equipo interdisciplinario para obtener la pronta resolución de los casos de manera colegiada.
 5. Participar en el análisis y discusión con el equipo interdisciplinario a efecto de definir las acciones para la atención de los casos, ello acorde a la urgencia y/o gravedad de los mismos.
 6. Conformar, integrar y resguardar las constancias y/o acuerdos conducentes en los expedientes que se formen.
 7. Dar seguimiento a los casos que se atienden a nivel central hasta su conclusión.
 8. Elaborar convenios judiciales y extrajudiciales que eviten una controversia futura y coadyuven a preservar el núcleo familiar.
 9. Orientar, asesorar y capacitar al personal de los sistemas DIF Municipales en lo relativo a la aplicación y seguimiento de los programas de la dirección.
 10. Elaborar el plan de trabajo anual y la programación anual de eventos.
 11. Elaborar en tiempo y forma los reportes mensuales de actividades correspondientes.

13. Marco Jurídico.

Atribuciones según el Código de Asistencia Social:

Constituciones:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado de Jalisco.

Legislación Internacional:

- Convención Sobre la Eliminación de Todas la Formas de Discriminación Contra la Mujer 03/ IX/ 1981.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer (Belem Do Pará) 06/VI/ 1995.
- Convención Sobre los Derechos del Niño 20/XI/ 1989.

Legislación Nacional:

- Código Civil y de Procedimientos Civiles del Estado de Jalisco. Vigentes.
- Código Penal y de Procedimientos Penales del Estado de Jalisco. Vigentes.
- Código de Asistencia Social en el Estado de Jalisco
- Vigente.

- Ley de Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar en el Estado de Jalisco. Vigente
- Convenio de Coordinación celebrado con fecha 25 de abril del año 1994 entre la Secretaria de Relaciones Exteriores y el Gobierno del Estado de Jalisco en materia de adopción, obtención de pensiones alimenticias y sustracción de menores a nivel Internacional.

Planes Nacionales:

- Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006
- Plan Estatal de Desarrollo 2001-2007

Atribuciones:

- Código de Asistencia Social en el Estado de Jalisco.

Sistema para el Desarrollo Integral de
La Familia Jalisco

Dirección Centro de Atención a la Familia
Dirección de Desarrollo Organizacional

Guadalajara, Jal. 2006.

Av. Alcalde No. 1220 Tel. 30-30-38-00

Col. Miraflores

<http://sistemadif.jalisco.gob.mx>



GOBIERNO
DE JALISCO
PODER EJECUTIVO

