



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

de la

**Dirección del Centro Especializado
de Atención a la Violencia Familiar
CEAVIF**

30 de junio de 2023.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

de la

Dirección del Centro Especializado de Atención a la Violencia Familiar CEAVIF

Elaboró	Aprobó	Validó
Sonia Alfaro Alarcón Asistente de CEAVIF	Lic. Yobed Álvarez Ruiz Directora de CEAVIF	Lic. Pedro Orlando Escudero García Secretaria Desarrollo Humano y Social

Tabla de contenido

I.	Introducción.....	4
II.	Objetivos del manual.....	5
III.	Desarrollo de procedimientos	7
IV.	Descripción de Actividades.....	18
V.	Modelado de Procesos	20

I. Introducción

Con fundamento en la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo Artículo 56 fracción I inciso b) y fracción II inciso a) en donde se indica; las dependencias de la Administración Pública Municipal deberán contar con manuales de organización, servicios y procedimientos y otros instrumentos para mejorar el desempeño de la administración;

De acuerdo al Plan Municipal de Desarrollo 2020-2024, el Presidente Municipal Constitucional de Tulancingo de Bravo, el L.A.E Cesáreo Jorge Márquez Alvarado establece el compromiso de hacer eficiente los servicios públicos, teniendo la certeza de contar con un gobierno municipal transparente y cercano a la gente.

Derivado de lo anterior, el presente manual tiene como propósito, dotar a los funcionarios públicos de un instrumento que permita trámites y servicios, más eficientes, así como los procesos internos, encaminando sus objetivos, estrategias, acciones y políticas públicas. Por ello, su organización y sistema de trabajo deben revisarse y modernizarse constantemente, a fin de garantizar una gestión pública eficiente y moderna.

II. Objetivos del manual

Establecer los lineamientos para el actuar de los servidores públicos sobre los procedimientos, lineamientos y alcances que se tienen según la problemática que se afronte de cada caso en particular, de igual manera busca atención integral a las víctimas de violencia familiar, contribuyendo al acceso de la justicia y prevención de la violencia contra las mujeres hijas e hijos, con la debida diligencia, a través del conocimiento y la aplicación de rutas críticas que guíen las actuaciones de las y los servidores públicos en coordinación de las Instituciones en la materia de atención.

Incorporar al sistema de procedimientos administrativos, la utilización de herramientas que ayuden a agilizar el flujo de información y de esta manera facilitar el entendimiento, para ayudar a la toma de decisiones (Impactando la gestión departamental y producto de la sumatoria de los mismos, mejorar la gestión institucional).

Marco Jurídico

Disposiciones Federales.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
- Ley de Igualdad entre Hombres y Mujeres
- La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem do Pará).

Disposiciones Estatales

- Constitución Política del Estado de Hidalgo
- Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo.
- Ley de Atención y Protección a Víctimas del Delito para el Estado de Hidalgo; Arts. 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Hidalgo; Arts. 36, 47, 48 y 51.
- Ley de Igualdad entre Mujeres Y Hombres del Estado de Hidalgo.
- Manual de Organización del Instituto Hidalguense de las Mujeres
- Plan Estatal de Intervención para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las mujeres.
- La Ley para la Familia del Estado de Hidalgo
- Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres Modelo Integral de Atención a Mujeres en Situación de Violencia, Estado de Hidalgo.

Disposiciones Municipales

- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.
- Plan Municipal de Desarrollo, Tulancingo de Bravo. 2020-2024.
- Reglamento interior de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo.

III Desarrollo de Procedimientos “01”

“Recepción y Atención a Víctimas”

PR-CEAVIF-01

1. Desarrollo de procedimientos

1.1 Propósito del Procedimiento

Otorgar atención a víctimas de violencia familiar a través de las áreas de servicios especializados como: Atención psicológica, Asesoría jurídica, Apoyo s proporcionando atención integral y profesional con perspectiva de equidad de género a personas afectadas por violencia familiar con el propósito de favorecer, la ruptura del círculo nocivo que ésta genera.

1.2 Alcance

Este proceso es de observancia para la dirección de CEAVIF, apoyando a víctimas de violencia familiar que requieren asistencia jurídica y/o psicológicas o ambas, dando certeza jurídica, procuración de justicia, de igual forma identificar las capacidades protectoras, las redes de apoyo naturales con las que cuentan los usuarios a quienes se les brinda el servicio.

1.3 Responsabilidades

Directora (o) CEAVIF, Auxiliar, Asesor Jurídico, Psicólogo(a), Seguridad Ciudadana.

1.4 Funciones

Dirección: Es la encargada de realizar la evaluación, autorización y vigilancia en el cumplimiento de las normas por parte del personal que asista a los usuarios para garantizar una atención adecuada pronta y sin dilaciones a las víctimas de violencia familiar que lo requieran.

Asistente: Su principal función es el de informar a los usuarios que se presentan en las instalaciones de CEAVIF, brindándoles la información con prontitud y exactitud para así poder registrar y canalizar de manera pronta y oportuna el tipo de asistencia que requiere el usuario siendo de índole jurídico, psicológico o ambas.

Asesor Jurídico: Informar y asesorar dentro de sus atribuciones y facultades jurídicas, proporcionando certeza jurídica en las opciones legales, brindando acompañamiento y representación jurídica, en los diversos asuntos de violencia familiar.

Psicóloga (o): Brinda terapia teniendo cómo fin la reestructuración cognitiva para modificar pensamientos y aprendizajes naturalizados en las víctimas de la violencia familiar.

Seguridad Ciudadana: Salvaguardar desde la perspectiva de equidad de género, la integridad, seguridad, derechos y bienes del personal de la dirección de CEAVIF, las víctimas receptoras de violencia familiar y sus acompañantes, preservando en todo momento el orden y la paz con estricto apego a la protección de los derechos humanos.

1.5 Definiciones

Dependencias: Las Secretarías que conforman al Poder Ejecutivo y que constituyen la Administración Pública Central en términos de la Ley Orgánica para la Administración Pública del Estado de Hidalgo;

Derechos Humanos de las Mujeres: Refiere a los derechos que son parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales contenidos en la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), la Convención sobre los Derechos de la Niñez, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem do Pará) y demás instrumentos internacionales en la materia; Fracción reformada, P.O. Alcance cinco del 2 de mayo de 2023. Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

Empoderamiento de las Mujeres: Es un proceso por medio del cual las mujeres transitan de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión a un estadio de conciencia, autodeterminación y autonomía, el cual se manifiesta en el goce pleno de sus derechos y libertades.

Estado: El Estado Libre y Soberano de Hidalgo.

Generador de Violencia: La persona que inflige cualquier tipo de violencia contra las mujeres.

Ley: La Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Hidalgo.

Modalidades de Violencia: Las formas, manifestaciones o los ámbitos de ocurrencia en que se presenta la violencia contra las mujeres.

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

Programa: El Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.

Ruta de Atención Integral a Mujeres en Situación de Violencia de Género: Mecanismo que articula mediante el sistema de referencia y contra referencia servicios interinstitucionales, que de conformidad con las atribuciones y facultades de las dependencias y entidades de la administración pública estatal y municipal, deben brindar para garantizar la atención integral a mujeres y niñas víctimas de violencia de género, que disminuyan el impacto de la violencia, brinden protección, contribuyan a la superación de las secuelas de los hechos victimizantes e incluyan estrategias eficaces de rehabilitación.

Sistema de Referencia, Contra Referencia: Procedimiento técnico [médico-jurídico] y administrativo entre las instituciones y dependencias de que participan en el Sistema Estatal para la Prevención, Atención y Erradicación de la Violencia hacia las Mujeres, para facilitar el envío-recepción-regreso de las mujeres en situación de violencia, con el propósito de brindarles una atención oportuna, integral y de calidad.

Sistema Estatal: El Sistema Estatal de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres.

Transversalidad: Es el proceso que permite garantizar la incorporación de la perspectiva de género con el objetivo de valorar las implicaciones que tiene para las mujeres y los hombres cualquier acción que se programe, tratándose de legislación, políticas públicas, actividades administrativas, económicas y culturales en las instituciones públicas y privadas.

Víctima: La mujer de cualquier edad a quien se le inflige algún tipo de violencia. Violencia

Contra las Mujeres: Cualquier acción u omisión que, a través del uso o abuso del poder ejercido sobre una mujer y basada en su género, tiene por objeto, fin o resultado causar la muerte o un daño físico, psicológico, patrimonial, económico o sexual en el ámbito público o privado. Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

MARCO CONCEPTUAL

1.6 VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Para la convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la Violencia contra la Mujer “la violencia contra la mujer es cualquier acción o conducta, basada en su género, que causa muerte daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer tanto en el ámbito público como en el privado”.

La ley general de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia señala que la violencia contra las mujeres es “cualquier acción u omisión basada en su género que les cause daño o sufrimiento psicológico físico patrimonial económico sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público” y tipifica en su artículo 6°.

1.6.1 Tipos de Violencia

Violencia Psicológica: Es cualquier acción u omisión de abandono, insultos, marginación, restricción a la autodeterminación, amenazas, intimidación, coacción, devaluación, anulación, prohibición, humillaciones, comparaciones destructivas, rechazo y celotipia; que provocan en quien las recibe: deterioro, disminución o afectación en las diferentes áreas de su autoestima y personalidad, violando sus derechos humanos. Se considera como tal, la regulación de la fecundidad o la inseminación artificial no consentidas, la prostitución forzada, la pornografía infantil, la trata de mujeres, el acceso carnal no consentido, las expresiones lascivas, el hostigamiento sexual, los actos libidinosos, la degradación de las mujeres en los medios de comunicación con objeto sexual y las demás que afecten su normal desarrollo psicosexual.

Violencia Física: Es cualquier acción intencional, en la que se utiliza parte del cuerpo, algún objeto, arma, ácido o sustancia corrosiva, cáustica irritante, tóxica, inflamable o agentes químicos que genere destrucción o daño del tejido humano, para sujetar, inmovilizar o causar daño a la integridad física de las mujeres, independientemente de que se produzca o no lesiones físicas y que va encaminado a obtener su sometimiento y control, violando sus derechos humanos a la libertad, la seguridad, la dignidad, la integridad personal o la vida.

Violencia Patrimonial: Es cualquier acción u omisión de sustracción, destrucción, retención, transformación de objetos, valores, documentos personales o bienes de las mujeres o de su entorno familiar, que limitan o dañan la supervivencia económica, independientemente del valor material o emocional, asociado a éstos, violando sus derechos humanos a la igualdad, a la propiedad y a la vida.

Violencia Económica: Es toda acción u omisión del agresor que afecta la supervivencia económica de la mujer víctima, se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar sus ingresos propios, adquiridos o asignados; así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral; violando su derecho humano a la libertad, la igualdad y el derecho al trabajo.

Violencia Sexual: Es cualquier acción mediante la violencia física o moral que atenta contra la libertad, dignidad sexual e integridad psicofísica, que genera daño o limita el ejercicio de la sexualidad, independientemente de que constituya un ilícito previsto y sancionado por las leyes penales; violando sus derechos humanos a la libertad y el normal desarrollo sexual.

Violencia Familiar: Es el acto abusivo de poder u omisión intencional dirigido a dominar someter controlar o agredir de manera física verbal psicológica patrimonial económica y sexual a las mujeres dentro o fuera del domicilio familiar cuyo agresor tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad de matrimonio concubinato o mantengan o hayan mantenido una relación de hecho (artículo 7°).

1.7 Políticas y Lineamientos

Políticas de Operación

1. Cualquier caso de violencia es atendido en la oficina de recepción y valoración. Dependiendo de la evaluación inicial se determina el tipo de apoyo.
2. Prestar el servicio de asesoría jurídica y psicológica a los ciudadanos, principalmente a grupos vulnerables.
3. La duración de la atención en CEAVIF depende de:
 - Los avances logrados por las usuarias en su proceso reeducativo (área psicológica).
 - La evolución de los procesos legales gestionados ante las instancias judiciales.
 - La decisión personal sobre la continuidad de acuerdo con su proyecto de vida.
4. Comunicar, y en su caso canalizar para su atención médica a las autoridades de salud de la localidad, a las usuarias que lo ameriten.
5. Toda usuaria de los servicios del albergue inicial firmara una carta compromiso de ingreso y egreso voluntario.
6. El Centro brindara a las usuarias una atención integral hasta que el caso sea solucionado y las condiciones de vulnerabilidad social y peligro de violencia hayan sido resultas.

Disposiciones Federales.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
- Ley de Igualdad entre Hombres y Mujeres
- La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem do Pará).

Disposiciones Estatales

- Constitución Política del Estado de Hidalgo
- Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo.
- Ley de Atención y Protección a Víctimas del Delito para el Estado de Hidalgo; Arts. 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Hidalgo; Arts. 36, 47, 48 y 51.
- Ley de Igualdad entre Mujeres Y Hombres del Estado de Hidalgo.
- Manual de Organización del Instituto Hidalguense de las Mujeres
- Plan Estatal de Intervención para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las mujeres.
- La Ley para la Familia del Estado de Hidalgo
- Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres Modelo Integral de Atención a Mujeres en Situación de Violencia, Estado de Hidalgo.

Disposiciones Municipales

- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.
- Plan Municipal de Desarrollo, Tulancingo de Bravo. 2020-2024.
- Reglamento interior de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo.

1.8 Formatos e Instructivos

Formato CEAVIF-ATJ-001

FORMATO DE ATENCIÓN JURÍDICA

Asesoría _____ Expediente _____
Fecha: _____

Nombre del asesor (a) jurídico: _____

Apellido paterno _____ Apellido materno _____ Nombre _____

Domicilio: _____
Calle _____ Número _____ Colonia _____ Municipio _____

Estado civil _____ Edad _____ Teléfono de casa _____ Celular _____

Nombre del hijo(a)	Edad

Nombre de la pareja: _____
Motivo de la atención jurídica: _____

Ámbito de la asesoría: Familiar _____ Civil _____ Penal _____
Otra _____

Seguimiento en: MP _____ Juzgado familiar _____ Juzgado Penal _____

Juez conciliador _____ Otro _____

Nombre y firma de usuaria (o)

Llenado de datos generales de la víctima

Se anexan datos generales de los menores

Narrativa de los hechos de violencia familiar

Tipo de situación legal



FORMATO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

DATOS DE USUARIA (O):

NOMBRE: _____

EDAD: _____ FECHA DE NACIMIENTO: _____

SEXO: _____ NACIONALIDAD: _____ ESTADO CIVIL: _____

PROFESIÓN: _____ ESCOLARIDAD: _____

DIRECCIÓN: _____

CALLE Y NÚMERO: _____

COLONIA: _____

MUNICIPIO: _____ ESTADO: _____

Datos
generales de la
usuaria

HISTORIAL:

TRATAMIENTO ANTERIOR: _____

ESPECIFICACIONES: _____

MOTIVO DE CONSULTA: _____

Narrativa motivo de
la atención
psicológica

TIPO DE VIOLENCIA: _____

DATOS DEL AGRESOR: _____

EXAMEN DEL ESTADO MENTAL:

APARIENCIA: _____

CONDUCTA Y ACTIVIDAD: _____

ATENCIÓN Y CONCENTRACIÓN: _____

DISCURSO: _____

ORIENTACIÓN: _____

ESTADO DE ANIMO Y EFECTO: _____

CONTENIDO DEL PENSAMIENTO: _____

PERCEPCIONES: _____

MEMORIA: _____

CAPACIDAD DE INSIGHT Y JUICIO:

Estatus en el cual se
encuentra la usuaria

VI. Descripción de Actividades

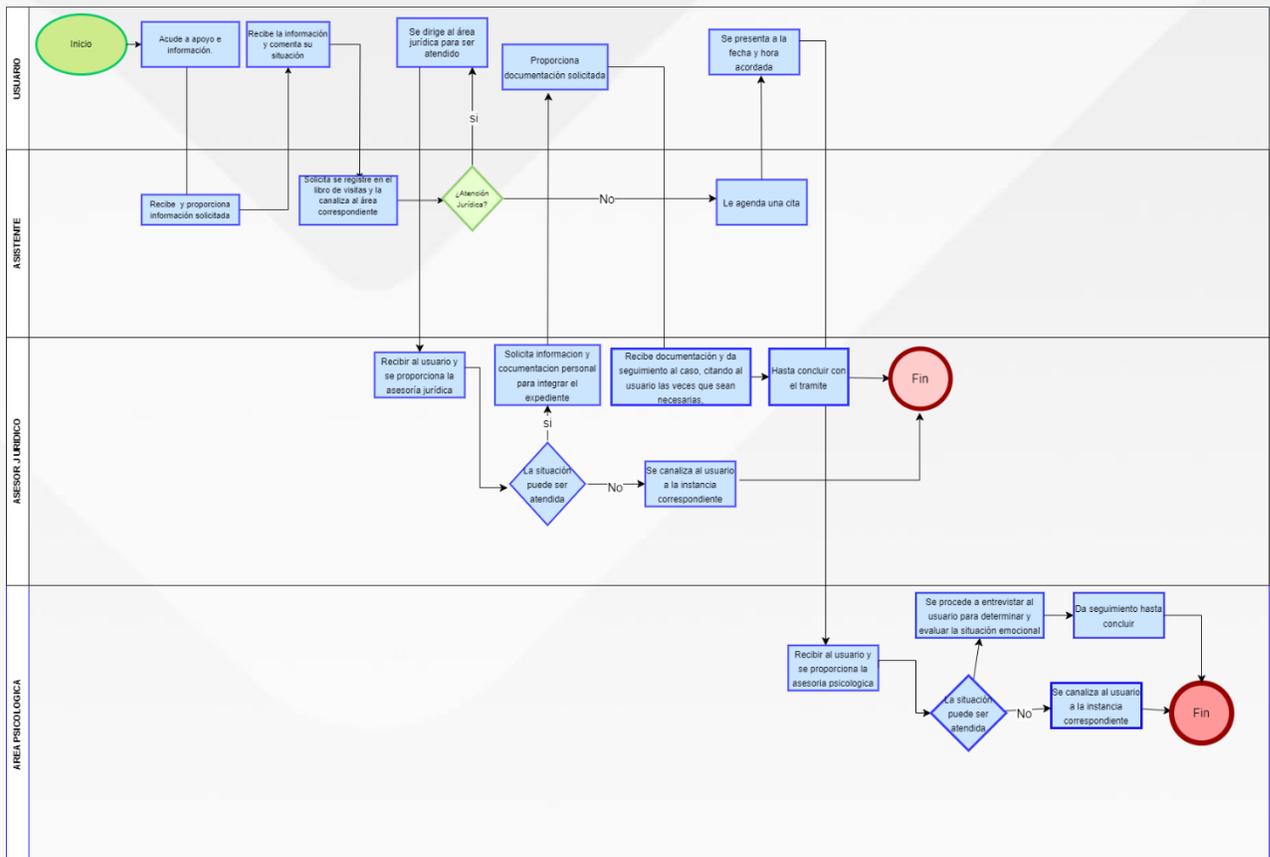
	Procedimiento "01"		PR-CEAVIF-01	 <p>PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.</p>
	Recepción y Atención a Víctimas		Fecha:	
			Versión:	
		Página:		
Unidad Administrativa: Secretaría de Desarrollo Humano y Social			Área Responsable: CEAVIF	
Descripción de Actividades. Jurídica/ Psicológica				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)	
1	Usuario	Acude a las instalaciones de CEAVIF solicitando información y ayuda para asistirle en alguna situación diversa derivada de Violencia Familiar.	No aplica	
2	Asistente	Da la bienvenida al usuario, y le hace de su conocimiento de informes, políticas, normas, y beneficios con los cuales funciona CEAVIF.	No aplica	
3	Usuario	Informa al auxiliar de su situación.	No aplica	
4	Asistente	Solicita al usuario que se registre en el libro de visita, posteriormente dependiendo de la situación, se le informa si puede ser atendido en la instalación o será canalizado(a) a otra institución. ¿La situación puede ser atendida en CEAVIF? sí, paso número (5). ¿la situación puede ser atendida en CEAVIF? no, paso número (10).	Libro de registro de visitas	
5	Usuario	Se dirige al área jurídica para ser atendido	No aplica	
6	Asesor Jurídico	Recibir al usuario y se proporciona la asesoría jurídica.	Formato de Atención Jurídica	
7	Asesor Jurídico	Solicita al usuario información y documentación personal para integrar el expediente.	No aplica	
8	Usuario	Proporciona documentación necesaria al Asesor Jurídico, para su procedimiento.	No aplica	
9	Asesor Jurídico	Recaba toda la documentación y da seguimiento al procedimiento, citando al usuario las veces que sean necesarias, hasta concluir con su caso.	No aplica	

10	Asesor Jurídico	Se analiza la situación, y si el usuario requiere atención psicológica se canaliza con la psicóloga y si no sufre de violencia, se asesora al usuario para que acuda a la instancia correspondiente,	No aplica
11	Psicóloga	Se procede a entrevistar al usuario para así determinar su situación emocional y dependiendo de la evaluación se le informa al usuario si puede ser atendido o se canaliza a la Institución correspondiente. ¿La situación puede ser atendida en CEAVIF? sí, paso número (12). ¿la situación puede ser atendida en CEAVIF? no, paso número (13).	Formato de Atención Psicológica
12	Usuario	Acude el día y hora establecida a su cita con la psicóloga que lo asistirá, para darle seguimiento al asunto hasta que este haya concluido.	No aplica.
13	Psicóloga	En caso contrario el psicólogo, informa al usuario que deberá acudir a la institución correspondiente para que pueda ser atendida correctamente.	No aplica.
14	Usuario	Fin de proceso.	No aplica.

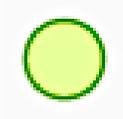
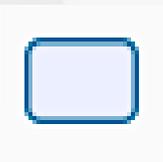
V. Modelado de Procesos "01"

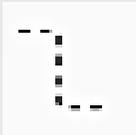
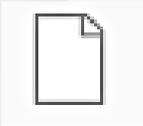
<p>TULANCINGO Avanza GOBIERNO MUNICIPAL 2020-2024</p>	Procedimiento "01"		PR-CEAVIF-01	<p>PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.</p>
	Recepción y Atención a Víctimas		Fecha:	
			Versión:	
		Página:		
Unidad Administrativa: Secretaría de Desarrollo Humano y Social		Área Responsable: CEAVIF		
Diagrama de flujo				

PR-CEAVIF-01



3. MODELADO DE PROCESOS

Símbolo	Nombre	Descripción
	Evento de Inicio	Indica donde un proceso comenzará. En términos de Flujos de Secuencia, el Evento de inicio comienza el flujo del proceso, y por lo tanto, no tendrá ningún Flujo de Secuencia de entrada-ningún Flujo de Secuencia puede conectarse a un Evento de Inicio.
	Tarea	Una tarea es una actividad atómica que es incluida dentro de un Proceso. Una tarea es usada cuando el trabajo en el Proceso no es descompuesto. Generalmente, un usuario final y /o aplicación son los encargados de ejecutar la Tarea.
	Subproceso	Es una actividad que contiene otras actividades (un Proceso). El Proceso dentro de Proceso es dependiente del Proceso padre y tiene visibilidad de los datos globales del padre. No es requerido mapeo de datos.
	Compuerta	Las compuertas exclusivas (Decisiones) son ubicaciones dentro de un proceso de negocio donde un flujo de secuencia puede tomar 2 o más caminos alternativos.
	Evento intermedio	El evento intermedio indica donde sucede algo (un Evento) en algún lugar entre el Inicio y el Fin de un proceso. Esto afectará el Flujo de Proceso, pero no empezará ni (directamente) terminará el proceso.
	Evento de Fin	Indica donde un proceso terminará. En términos de Flujo de secuencia, el Evento de Fin terminará el flujo el Proceso, y por lo tanto, no se tendrán Flujos de Secuencia de salida, no se puede conectar un Flujo de Secuencia de salida de un Evento de Fin.
	Flujo de Secuencia	Se usa para mostrar el orden en que las actividades serán ejecutadas en un Proceso. Cada Flujo tiene un solo origen y un solo destino.

	Asociación	Se usa para asociar información y Artefactos con Objetos de Flujo, Texto y Objetos Gráficos no de flujo pueden ser asociados con Objetos de Flujo. Una Asociación también es usada para mostrar las actividades usadas para compensar una actividad.
	Flujo de Mensaje	Se usa para mostrar el flujo de mensajes entre dos entidades que están preparadas para enviarlos y recibirlos. En BPMN, dos Pools diferentes en el Diagrama pueden representar las dos entidades.
	Objeto de Datos	Proveen información acerca de como los documentos, datos y otros objetos son usados y actualizados durante el Proceso. Aunque el nombre "Objeto de Datos" puede implicar un documento electrónico, puede usarse para representar diversos tipos de objetos, tanto electrónicos como físicos.
	Depósito de Datos	Un depósito de Datos ofrece a las Actividades un mecanismo para consultar o actualizar información almacenada que persistirá más allá del alcance del Proceso.

Desarrollo de Procedimientos “02”

“Albergue”

PR-CEAVIF-02

2. Desarrollo de Procedimientos

2.1 Propósito del Procedimiento

Otorga atención a víctimas de violencia familiar a través de las áreas de servicios especializados como: atención psicológica, asesoría jurídica, apoyo social albergue, proporcionando atención integral y profesional con perspectiva y equidad de género a usuarios víctimas de violencia familiar con el propósito de favorecer, la ruptura del círculo nocivo que ésta genera.

2.2 Alcance

Este proceso es de observancia para la CEAVIF apoyando a víctimas de violencia familiar que requieren asilo en las instalaciones del albergue.

2.3 Referencias

DE ACUERDO CON LA “LEY DE ACCESO DE LAS DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA” DE LOS REFUGIOS PARA LAS VICTIMAS DE VIOLENCIA

ARTÍCULO 52.- Corresponde a los refugios, desde la perspectiva de género: I. Aplicar el Programa; II. Velar por la seguridad de las víctimas, sus hijas e hijos, o bien, de las niñas, niños, adolescentes, personas con discapacidad, adultos mayores, y personas con incapacidad jurídica legal y/o natural, que habiten con ellas en el mismo domicilio y que se encuentren con ellos; Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Instituto de Estudios Legislativos. 36 III. Proporcionar a las mujeres la atención necesaria para su recuperación física y psicológica, que les permita reintegrarse a su entorno social; IV. Proporcionar a las víctimas asesoría jurídica gratuita; V. Brindar a las víctimas la información necesaria que les permita decidir sobre las opciones de atención; VI. - Contar con el personal debidamente profesionalizado, capacitado y especializado en la materia; VII. Contar, preferentemente, con una bolsa de trabajo con la finalidad de que puedan acceder a la actividad laboral a la que se refiere esta ley; y VIII. Permitir la permanencia de las víctimas, sus hijas e hijos, o bien, de las niñas, niños, adolescentes y personas con incapacidad jurídica legal y/o natural que habiten con ellas en el mismo domicilio, debiendo también proporcionarles a ellas y ellos la atención necesaria para su recuperación física y psicológica;

ARTÍCULO 53.- Los refugios deberán implementar medidas de seguridad tendientes a proteger la integridad de las víctimas.

ARTÍCULO 54.- Los refugios deberán prestar a las víctimas, sus hijas e hijos, o bien, de las niñas, niños, adolescentes, personas con discapacidad, adultos mayores, y personas con incapacidad jurídica legal y/o natural que habiten con ellas en el mismo domicilio, los siguientes servicios especializados y gratuitos: I. Hospedaje; II. Alimentación; III. Servicio médico; IV. Asesoría jurídica; V. Apoyo psicológico; VI. Capacitación preferentemente técnica y administrativa, para que puedan adquirir conocimientos para el desempeño de una actividad laboral que les proporcione independencia económica.; VII. Vestido y calzado; VIII. Programas reeducativos integrales a fin de que logren estar en condiciones de participar plenamente en la vida pública, social y privada; y IX. Bolsa de trabajo, con la finalidad de que puedan tener una actividad laboral remunerada en caso de que lo soliciten.

ARTÍCULO 55.- La permanencia de las víctimas en los refugios no podrá ser mayor a tres meses, a menos de que persista su inestabilidad física, psicológica o su situación de riesgo.

ARTÍCULO 56.- Para efectos del Artículo anterior, el personal médico, psicológico y jurídico del refugio evaluará la condición de las víctimas.

ARTÍCULO 57.- En ningún caso se podrá mantener a las víctimas en los refugios en contra de su voluntad.

2.4 Responsabilidades.

Dirección:

Es la encargada de realizar la evaluación, autorización y vigilancia en el cumplimiento de las normas por parte del personal que asista a los usuarios para garantizar una atención adecuada pronta y sin dilaciones a las víctimas de violencia familiar que lo requieran.

Asistente: Su principal función es el de procurar calidad y eficiencia al decepcionar a los usuarios que se presentan en las instalaciones CEAVIF, brindándoles la información con prontitud y exactitud para así poder registrar y canalizar de manera pronta y oportuna a los usuarios que cumplen con las características y son candidatos para el uso de las instalaciones del albergue.

Asesor Jurídico: Informa y asesora las opciones legales, brindando acompañamiento y representación jurídica, en los diversos asuntos DE VIOLENCIA FAMILIAR.

Psicóloga (o): Brinda terapia teniendo como fin la reestructuración cognitiva para modificar pensamientos y aprendizajes naturalizados en las víctimas de la violencia familiar.

Seguridad Ciudadana: Salvaguardar desde la perspectiva de género e interculturalidad, la integridad, seguridad derechos y bienes del personal de CEAVIF, las víctimas receptoras de violencia familiar y sus acompañantes, preservando en todo momento el orden y la paz vigilando e instruyendo a los albergados sobre su comportamiento dentro de las instalaciones durante su estancia dentro del albergue notificando a dirección de manera periódica y constante sobre las condiciones en las cuales permanecen los albergados.

2.5 Definiciones.

Dependencias: Las Secretarías que conforman al Poder Ejecutivo y que constituyen la Administración Pública Central en términos de la Ley Orgánica para la Administración Pública del Estado de Hidalgo;

Derechos Humanos de las Mujeres: Refiere a los derechos que son parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales contenidos en la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), la Convención sobre los Derechos de la Niñez, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem do Pará) y demás instrumentos internacionales en la materia; Fracción reformada, P.O. Alcance cinco del 2 de mayo de 2023. Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

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

Estado: El Estado Libre y Soberano de Hidalgo.

Generador de Violencia: La persona que inflige cualquier tipo de violencia contra las mujeres.

Ley: La Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Hidalgo.

Modalidades de Violencia: Las formas, manifestaciones o los ámbitos de ocurrencia en que se presenta la violencia contra las mujeres.

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

Programa: El Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.

Ruta de Atención Integral a Mujeres en Situación de Violencia de Género: Mecanismo que articula mediante el sistema de referencia y contra referencia servicios interinstitucionales, que de conformidad con las atribuciones y facultades de las dependencias y entidades de la administración pública estatal y municipal, deben brindar para garantizar la atención integral a mujeres y niñas víctimas de violencia de género, que disminuyan el impacto de la violencia, brinden protección, contribuyan a la superación de las secuelas de los hechos victimizantes e incluyan estrategias eficaces de rehabilitación.

Sistema de Referencia, Contra Referencia: Procedimiento técnico [médico-jurídico] y administrativo entre las instituciones y dependencias de que participan en el Sistema Estatal para la Prevención, Atención y Erradicación de la Violencia hacia las Mujeres, para facilitar el envío-recepción-regreso de las mujeres en situación de violencia, con el propósito de brindarles una atención oportuna, integral y de calidad.

Sistema Estatal: El Sistema Estatal de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres.

Transversalidad: Es el proceso que permite garantizar la incorporación de la perspectiva de género con el objetivo de valorar las implicaciones que tiene para las mujeres y los hombres cualquier acción que se programe, tratándose de legislación, políticas públicas, actividades administrativas, económicas y culturales en las instituciones públicas y privadas.

Víctima: La mujer de cualquier edad a quien se le inflige algún tipo de violencia. **Violencia Contra las Mujeres:** Cualquier acción u omisión que, a través del uso o abuso del poder ejercido sobre una mujer y basada en su género, tiene por objeto, fin o resultado causar la muerte o un daño físico, psicológico, patrimonial, económico o sexual en el ámbito público o privado. Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

Los Tipos de Violencia Contra las Mujeres son:

Violencia Psicológica: Es cualquier acción u omisión de abandono, insultos, marginación, restricción a la autodeterminación, amenazas, intimidación, coacción, devaluación, anulación, prohibición, humillaciones, comparaciones destructivas, rechazo y celotipia; que provocan en quien las recibe: deterioro, disminución o afectación en las diferentes áreas de su autoestima y personalidad, violando sus derechos humanos. Se considera como tal, la regulación de la fecundidad o la inseminación artificial no consentidas, la prostitución forzada, la pornografía infantil, la trata de mujeres, el acceso carnal no consentido, las expresiones lascivas, el hostigamiento sexual, los actos libidinosos, la degradación de las mujeres en los medios de comunicación con objeto sexual y las demás que afecten su normal desarrollo psicosexual.

Violencia Física: Es cualquier acción intencional, en la que se utiliza parte del cuerpo, algún objeto, arma, ácido o sustancia corrosiva, cáustica irritante, tóxica, inflamable o agentes químicos que genere destrucción o daño del tejido humano, para sujetar, inmovilizar o causar daño a la integridad física de las mujeres, independientemente de que se produzca o no lesiones físicas y que va encaminado a obtener su sometimiento y control, violando sus derechos humanos a la libertad, la seguridad, la dignidad, la integridad personal o la vida.

Violencia Patrimonial: Es cualquier acción u omisión de sustracción, destrucción, retención, transformación de objetos, valores, documentos personales o bienes de las mujeres o de su entorno familiar, que limitan o dañan la supervivencia económica, independientemente del valor material o emocional, asociado a éstos, violando sus derechos humanos a la igualdad, a la propiedad y a la vida.

Violencia Económica: Es toda acción u omisión del agresor que afecta la supervivencia económica de la mujer víctima, se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar sus ingresos propios, adquiridos o asignados; así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral; violando su derecho humano a la libertad, la igualdad y el derecho al trabajo.

Violencia Sexual: Es cualquier acción mediante la violencia física o moral que atenta contra la libertad, dignidad sexual e integridad psicofísica, que genera daño o limita el ejercicio de la sexualidad, independientemente de que constituya un ilícito previsto y sancionado por las leyes penales; violando sus derechos humanos a la libertad y el normal desarrollo sexual.

Violencia Familiar: Es el acto abusivo de poder u omisión intencional dirigido a dominar someter controlar o agredir de manera física verbal psicológica patrimonial económica y sexual a las mujeres dentro o fuera del domicilio familiar cuyo agresor tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad de matrimonio concubinato o mantengan o hayan mantenido una relación de hecho (artículo 7°).

2.6 Políticas y lineamientos

1. Cualquier caso de violencia es atendido en la oficina de recepción y valoración. Dependiendo de la evaluación inicial se determina el tipo de apoyo.
2. Prestar el servicio de asesoría jurídica y psicológica a los ciudadanos, principalmente a grupos vulnerables.
3. La duración de la atención en CEAVIF depende de:
 - Los avances logrados por las usuarias en su proceso reeducativo (área psicológica).
 - La evolución de los procesos legales gestionados ante las instancias judiciales.
 - La decisión personal sobre la continuidad de acuerdo con su proyecto de vida.
4. Comunicar, y en su caso canalizar para su atención médica a las autoridades de salud de la localidad, a las usuarias que lo ameriten.
5. Toda usuaria de los servicios del albergue inicial firmara una carta compromiso de ingreso y egreso voluntario.
6. El Centro brindara a las usuarias una atención integral hasta que el caso sea solucionado y las condiciones de vulnerabilidad social y peligro de violencia hayan sido resultados.

Disposiciones Federales.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
- Ley de Igualdad entre Hombres y Mujeres
- La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem do Pará).

Disposiciones Estatales

- Constitución Política del Estado de Hidalgo
- Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo.
- Ley de Atención y Protección a Víctimas del Delito para el Estado de Hidalgo; Arts. 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Hidalgo; Arts. 36, 47, 48 y 51.
- Ley de Igualdad entre Mujeres Y Hombres del Estado de Hidalgo.
- Manual de Organización del Instituto Hidalguense de las Mujeres
- Plan Estatal de Intervención para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las mujeres.
- La Ley para la Familia del Estado de Hidalgo
- Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres Modelo Integral de Atención a Mujeres en Situación de Violencia, Estado de Hidalgo.

Disposiciones Municipales

- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.
- Plan Municipal de Desarrollo, Tulancingo de Bravo. 2020-2024.
- Reglamento interior de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo.

2.7 Formatos e instructivos

FORMATO DE INGRESO Y EGRESO DEL ALBERGUE

CEAVIF
CENTRO ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA FAMILIAR

TULANCINGO DE BRAVO, ESTADO DE HIDALGO.
SECRETARÍA DE DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL
CEAVIF/NO.EXPEDIENTE: _____

FORMATO DE INGRESO AL ALBERGUE

Siendo las _____ horas del día _____
La C. _____, ingresa de manera voluntaria al albergue de este centro (toda vez que no tiene momentánea o permanentemente donde acudir ni una red de apoyo), con la finalidad de resguardar su integridad física y recibir los servicios de manera multidisciplinaria que este Centro Especializado de Atención a la Violencia Familiar ofrece.

Quien proporciona los siguientes datos generales de identificación personal:
Fecha de Nacimiento: _____ Edad: _____ Religión: _____
Originario de: _____
Domicilio Actual: _____
Teléfono: _____ Ocupación: _____
Escolaridad: _____ completa () Incompleta ()
Estado Civil: _____
Número de acompañantes: _____ Parentesco: _____

Nombre Completo de Quien la Acompaña	Edad	Sexo

Motivo de Ingreso al albergue CEAVIF: Violencia Física (), Violencia Psicológica (), Violencia Económica (), Violencia Sexual (), Violencia Patrimonial ().

Nombre del Agresor _____

C: NETZAHUALCÓYOTL #602 ESQUINA 7 DE FEBRERO COL. GUADALUPE TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

CARTA DE CONSENTIMIENTO DE INGRESO AL ALBERGUE CEAVIF

Tulancingo de Bravo, Hidalgo a _____ del mes de _____ del 20 ____.
La que suscribe C. _____ de _____ años de edad, hago constar que después de exponer la situación de violencia en la que vivo al personal del Centro Especializado de Atención a la Violencia Familiar (conformado por las áreas de psicología y jurídico), se me informó que soy candidata para ingresar al albergue temporal para mujeres y sus hijos(as) en situación de violencia, en donde se me brindará todo el apoyo y orientación requerida, así como las medidas de protección que debo considerar para salvaguardar mi integridad y la de mis menores hijos, por lo que después de analizar su importancia y beneficio solicito mi INGRESO VOLUNTARIO al albergue y lo refugio CEAVIF.

_____ Atentamente (nombre y firma de la usuaria)

FORMATO DE EGRESO DEL ALBERGUE CEAVIF

Siendo las _____ horas
Del día _____
La C. _____
Egreso de manera voluntaria del albergue temporal de este centro CEAVIF, quedando conforme con la estancia, atención, resguardo, protección, orientación jurídica y psicológica que se me proporciono y brindo dentro de las instalaciones del albergue temporal del centro CEAVIF.

_____ Atentamente (nombre y firma de la usuaria)

C: NETZAHUALCÓYOTL #602 ESQUINA 7 DE FEBRERO COL. GUADALUPE TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

2. Descripción de actividades

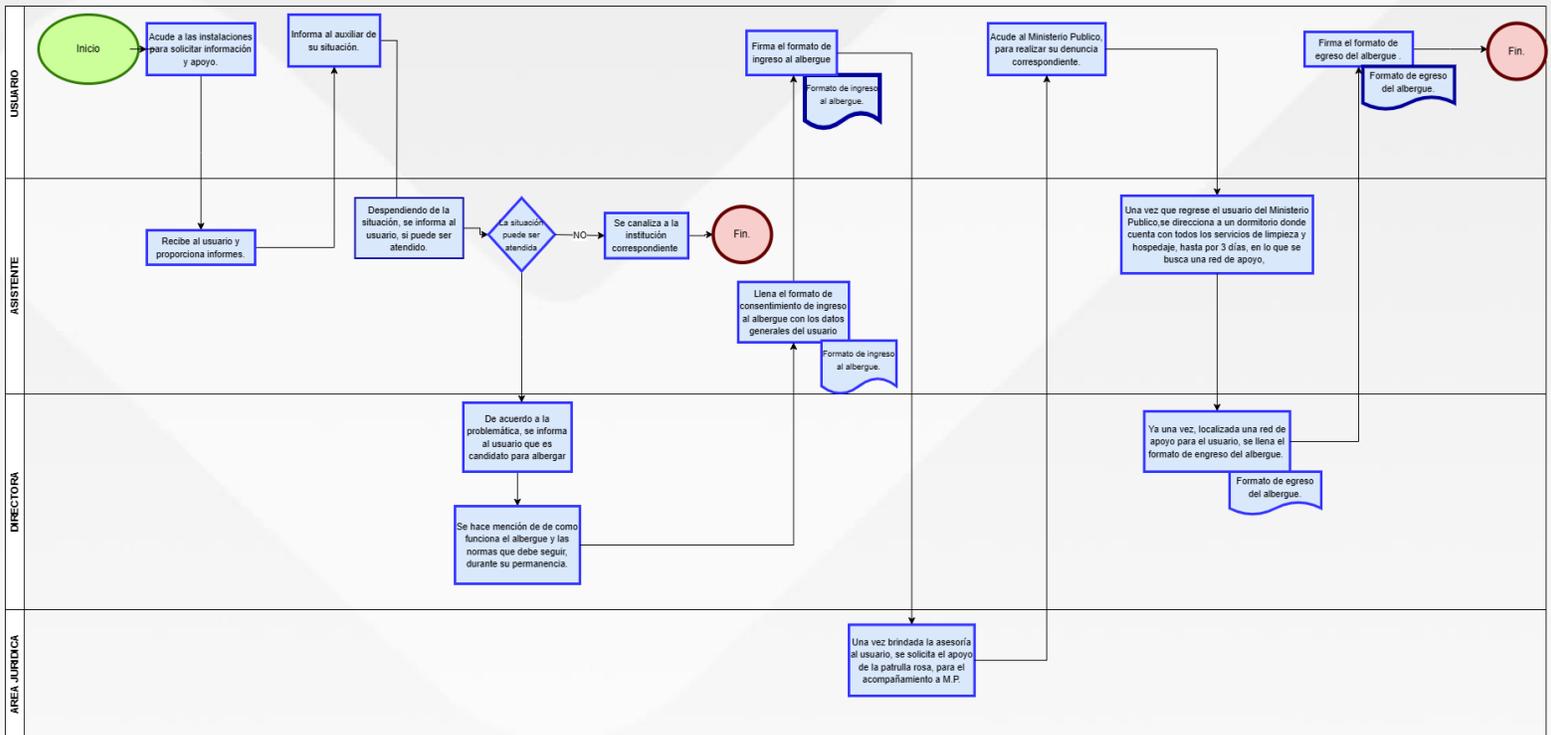
	Procedimiento "02"		PR-CEAVIF-02	 <p>PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.</p>
	"Albergue"		fecha:	
			versión:	
		página:		
unidad administrativa: Secretaría de Desarrollo Humano y Social			Área Responsable: Albergue CEAVIF	
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)	
1	Usuario	Acude a las instalaciones de CEAVIF para solicitar información y apoyo	No aplica	
2	Asistente	Recibe al usuario y proporciona informes.	No aplica	
3	Usuario	Informa al auxiliar de su situación	No aplica	
4	Asistente	Dependiendo de su situación informa a dirección si puede ser atendida ¿La situación puede ser atendida en CEAVIF? no, paso 5 ¿La situación puede ser atendida en CEAVIF? sí, paso 6	No aplica	
5	Asistente	Informa al usuario que deberá acudir a la institución correspondiente para que pueda ser atendida correctamente. fin del proceso.	No aplica	
6	Directora	De acuerdo con la problemática, se informa al usuario que es candidato para el albergue.	No aplica	
7	Directora	Se menciona cómo funciona el albergue y las normas que debe seguir durante su permanencia en el albergue.	No aplica	
8	Asistente	Llena el formato de consentimiento de ingreso al albergue con los datos generales del usuario	Formato de ingreso al albergue	
9	Usuario	Firma el consentimiento, de ingreso al albergue.	Formato de ingreso al albergue	
10	Área Jurídica	Una vez brindada la asesoría al usuario, se solicita el apoyo a la patrulla rosa, para el acompañamiento a Ministerio Público.	No aplica	

11	Usuario	Acude al Ministerio Público a realizar su denuncia correspondiente.	No aplica
12	Asistente	Una vez que regresa el usuario del Ministerio Público, se direcciona a un dormitorio donde cuenta con los servicios de limpieza, ropa, comida y hospedaje hasta por tres días, en lo que se busca y encuentra una red de apoyo.	No aplica
13	Directora	Ya una vez que se encuentra una red de apoyo, se llena el formato de egreso del albergue.	Formato de egreso del albergue
14	Usuario	Firma formato de egreso del albergue. Fin del proceso.	Formato de egreso del albergue

2. Modelado de procesos

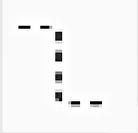
	Procedimiento "02"	PR-CEAVIF-02
	"Albergue" PR-CEAVIF-02	Fecha: 29/06/2023
		Versión:
Unidad Administrativa: Secretaría de Desarrollo Humano y Social.		Área responsable: ALBERGUE CEAVIF.
Diagrama de Flujo		

PR-CEAVIF-02



4. MODELADO DE PROCESOS

Símbolo	Nombre	Descripción
	Evento de Inicio	Indica donde un proceso comenzará. En términos de Flujos de Secuencia, el Evento de inicio comienza el flujo del proceso, y por lo tanto, no tendrá ningún Flujo de Secuencia de entrada-ningún Flujo de Secuencia puede conectarse a un Evento de Inicio.
	Tarea	Una tarea es una actividad atómica que es incluida dentro de un Proceso. Una tarea es usada cuando el trabajo en el Proceso no es descompuesto. Generalmente, un usuario final y /o aplicación son los encargados de ejecutar la Tarea.
	Subproceso	Es una actividad que contiene otras actividades (un Proceso). El Proceso dentro de Proceso es dependiente del Proceso padre y tiene visibilidad de los datos globales del padre. No es requerido mapeo de datos.
	Compuerta	Las compuertas exclusivas (Decisiones) son ubicaciones dentro de un proceso de negocio donde un flujo de secuencia puede tomar 2 o más caminos alternativos.
	Evento intermedio	El evento intermedio indica donde sucede algo (un Evento) en algún lugar entre el Inicio y el Fin de un proceso. Esto afectará el Flujo de Proceso, pero no empezará ni (directamente) terminará el proceso.
	Evento de Fin	Indica donde un proceso terminará. En términos de Flujo de secuencia, el Evento de Fin terminará el flujo el Proceso, y por lo tanto, no se tendrán Flujos de Secuencia de salida, no se puede conectar un Flujo de Secuencia de salida de un Evento de Fin.
	Flujo de Secuencia	Se usa para mostrar el orden en que las actividades serán ejecutadas en un Proceso. Cada Flujo tiene un solo origen y un solo destino.

	Asociación	Se usa para asociar información y Artefactos con Objetos de Flujo, Texto y Objetos Gráficos no de flujo pueden ser asociados con Objetos de Flujo. Una Asociación también es usada para mostrar las actividades usadas para compensar una actividad.
	Flujo de Mensaje	Se usa para mostrar el flujo de mensajes entre dos entidades que están preparadas para enviarlos y recibirlos. En BPMN, dos Pools diferentes en el Diagrama pueden representar las dos entidades.
	Objeto de Datos	Proveen información acerca de como los documentos, datos y otros objetos son usados y actualizados durante el Proceso. Aunque el nombre "Objeto de Datos" puede implicar un documento electrónico, puede usarse para representar diversos tipos de objetos, tanto electrónicos como físicos.
	Depósito de Datos	Un depósito de Datos ofrece a las Actividades un mecanismo para consultar o actualizar información almacenada que persistirá más allá del alcance del Proceso.