



PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON VIOLENCIA DE GÉNERO

FEBRERO DE 2024



**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y
CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS
INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON
VIOLENCIA DE GÉNERO**

FEBRERO DE 2024

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON VIOLENCIA DE GÉNERO	Edición:	Primera
	Fecha:	Febrero de 2024
	Código:	20600202010000L
	Página:	I

ÍNDICE		Pág.
Presentación		II
Objetivo General		III
Identificación e Interacción de procesos		IV
Relación de los procesos y procedimiento		V
Descripción del procedimiento		VI
Procedimiento: Atención vía telefónica y canalización de la información a las instancias competentes relacionadas con violencia de género.	20600202010000L	01 de 18
Simbología		VII
Registro de ediciones		VIII
Distribución		IX
Validación		X

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y
CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS
INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON
VIOLENCIA DE GÉNERO**

Edición:	Primera
Fecha:	Febrero de 2024
Código:	20600202010000L
Página:	II

PRESENTACIÓN

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

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

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

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

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

El presente procedimiento documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Dirección de Administración y Operación de la Red del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad en materia de atención vía telefónica y canalización de la información a las instancias competentes relacionadas con violencia de género. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinean la gestión administrativa de la Secretaría de Seguridad.

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

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON VIOLENCIA DE GÉNERO	Edición:	Primera
	Fecha:	Febrero de 2024
	Código:	20600202010000L
	Página:	III

OBJETIVO GENERAL

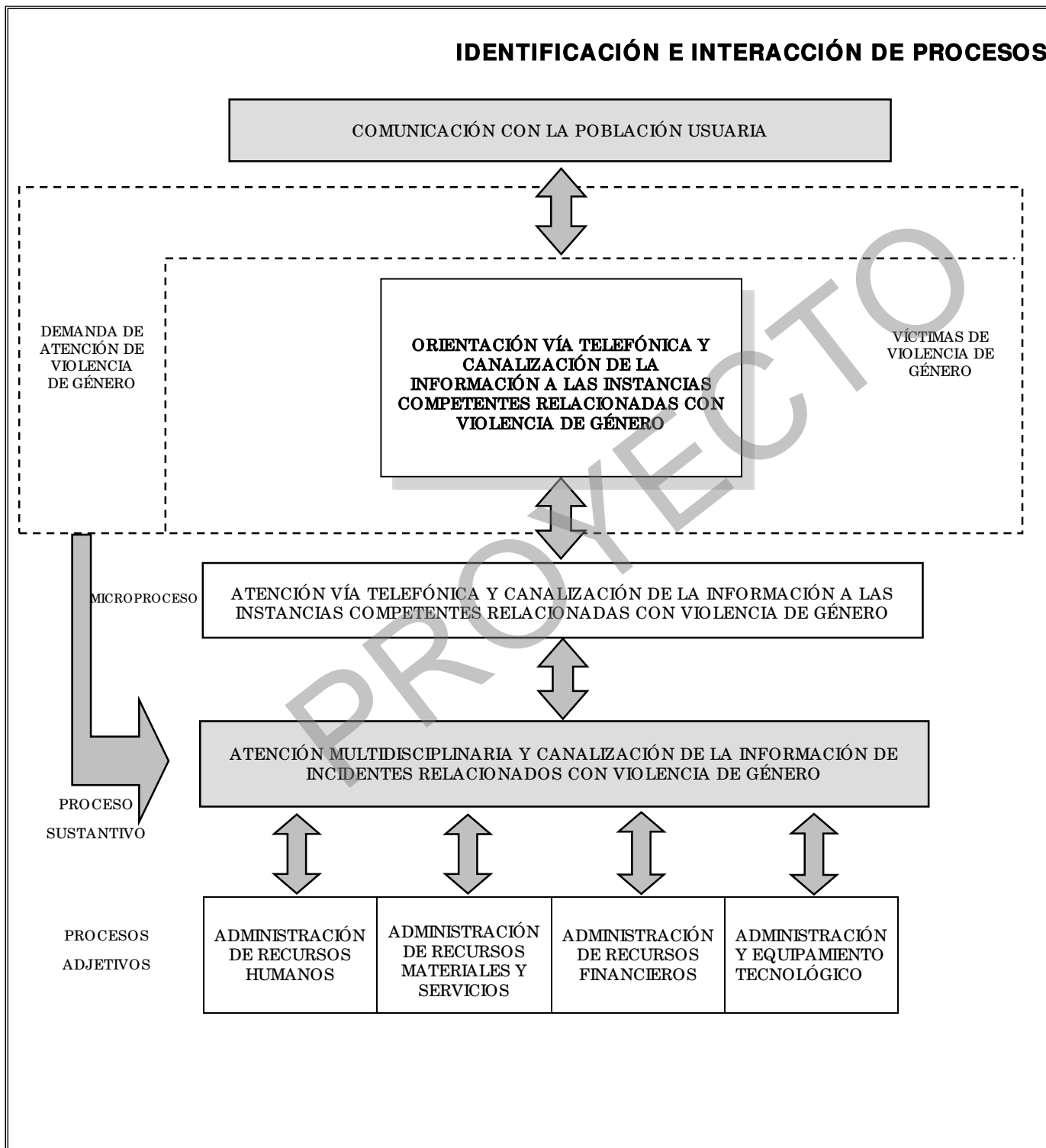
Incrementar la calidad y eficiencia de los servicios que proporciona la Dirección de Administración y Operación de la Red del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad en materia de atención vía telefónica y canalización de la información a las instancias competentes relacionadas con violencia de género, mediante la formalización y estandarización de los métodos y sistemas para la atención y canalización de la información de las víctimas de violencia de género.

PROYECTO

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y
CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS
INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON
VIOLENCIA DE GÉNERO**

Edición: Primera
Fecha: Febrero de 2024
Código: 20600202010000L
Página: IV

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y
CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS
INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON
VIOLENCIA DE GÉNERO**

Edición:	Primera
Fecha:	Febrero de 2024
Código:	20600202010000L
Página:	V

RELACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTO

Proceso

Atención multidisciplinaria y canalización de la información de incidentes relacionados con violencia de género: De la recepción de la llamada telefónica a la canalización de información relacionada con violencia de género a las instancias competentes.

Procedimiento:

- Atención vía telefónica y canalización de la información a las instancias competentes relacionadas con violencia de género.

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y
CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS
INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON
VIOLENCIA DE GÉNERO**

Edición:	Primera
Fecha:	Febrero de 2024
Código:	20600202010000L
Página:	VI

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PROYECTO

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y
CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS
INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON
VIOLENCIA DE GÉNERO**

Edición:	Primera
Fecha:	Febrero 2024
Código:	20600202010000L
Página:	1 de 18

PROCEDIMIENTO

Atención vía telefónica y canalización de la información a las instancias competentes relacionadas con violencia de género.

OBJETIVO

Orientar multidisciplinariamente a las víctimas de violencia de género a las instancias competentes, mediante la atención telefónica y canalización correspondiente.

ALCANCE

Aplica a las personas servidoras públicas asignadas a la Unidad Especializada de Primera Intervención para la Atención de Violencia de Género adscrita a la Dirección de Administración y Operación de la Red del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad responsable de atender de manera multidisciplinaria y canalizar la información de las víctimas de violencia de género a las instancias competentes para su atención, así como a las víctimas de violencia de género.

REFERENCIAS

- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Título Primero. Disposiciones Generales. Capítulo I Del Objeto de la Ley; artículos 4, 6 y 7. Título Segundo. Principios y Deberes. Capítulo I De los Principios; artículo 2 fracción II. Diario Oficial de la Federación, 26 de enero de 2017.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Tercero De la Competencia de las Dependencias del Ejecutivo, artículo 23, fracción II, artículo 27, fracción XXVIII. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 11 de septiembre de 2023 y reformas.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero. De las Disposiciones Generales. Capítulo Primero. Del Objeto y Ámbito de Aplicación de la Ley. Del objeto de la Ley; artículo 1 De las finalidades de la Ley; artículo 2, fracciones I, II, IV, V y VI De los Sujetos Obligados, artículo 4, fracciones I, IV y V. Título Segundo. De los Principios y Disposiciones Aplicables al Tratamiento de la Información. Capítulo Primero. De los Principios en Materia de Protección de Datos Personales, Excepciones al Principio de Consentimiento, artículo 21, fracción II. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno". 30 de mayo de 2017.

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y
CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS
INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON
VIOLENCIA DE GÉNERO**

Edición:	Primera
Fecha:	Febrero 2024
Código:	20600202010000L
Página:	2 de 18

- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México. Título Quinto De la Distribución de Competencias en Materia de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia Contra las Niñas, Adolescentes y Mujeres, artículo 51, fracciones I, II y III. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 20 de noviembre de 2023, reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad. Título Primero Disposiciones Generales, Capítulo Único De la Competencia y Organización de la Secretaría de Seguridad artículo 7, fracción III, Título Segundo de las Atribuciones de las Personas Titulares de la Secretaría y de las Unidades Administrativas Adscritas a la Secretaría Capítulo III De las Atribuciones Específicas de las Personas Titulares de las Unidades Administrativas, artículo 28 fracciones XX, XXIII y XXIV. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno". 20 de diciembre de 2023.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Seguridad, Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa 20600202000000L Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad y 20600202010000L Dirección de Administración y Operación de la Red. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno". 01 de agosto de 2023.
- Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia 911, Gobierno de la República. Secretaría de Gobernación. Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP), Centro Nacional de Información. Octubre de 2017.
- Oficio número CNPEVM/827/2015 de fecha 31 de julio de 2015, mediante el cual la Comisionada Nacional, Alejandra Negrete Morayta, Comisionada Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, remite la emisión de la Declaratoria de Alerta de Violencia de Género en el Estado de México.
- Oficio número CNPEVM/802/2019 de fecha 30 de septiembre de 2019, mediante el cual, la Comisionada Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, Doctora María Candelaria Ochoa Ávalos, declara la Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres, por desaparición de niñas, adolescentes y mujeres para los Municipio de: Toluca de Lerdo, Ecatepec de Morelos, Nezahualcóyotl, Cuautitlán Izcalli, Chimalhuacán, Ixtapaluca y Valle de Chalco, en el Estado de México.

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y
CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS
INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON
VIOLENCIA DE GÉNERO**

Edición:	Primera
Fecha:	Febrero 2024
Código:	20600202010000L
Página:	3 de 18

RESPONSABILIDADES

El Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad, es la unidad administrativa responsable de la atención multidisciplinaria a través de llamadas telefónicas de los incidentes relacionados en materia de violencia de género y canalización de la información de la víctima de violencia de género a las instancias competentes, a través de la Unidad Especializada de Primera Intervención para la Atención de Violencia de Género.

Personal de psicología deberá:

- Atender llamada telefónica de víctima de violencia de género conforme al "Protocolo de Intervención Multidisciplinaria".
- Verificar si cuenta con el Folio del aplicativo de captura.
- Solicitar datos primarios y crear folio del Aplicativo de Captura cuando aplique.
- Aplicar documento "Primeros Auxilios Psicológicos".
- Transferir llamada al personal jurídico.

Personal jurídico deberá:

- Atender llamada telefónica de víctima de violencia de género conforme al "Protocolo de Intervención Multidisciplinaria".
- Aplicar Instructivos "Guarda, Custodia y Pensión Alimentaria" y/o "Denuncia".
- Transferir llamada al personal de Trabajo Social.

Personal de Trabajo Social deberá:

- Atender llamada telefónica de víctima de violencia de género conforme al "Protocolo de Intervención Multidisciplinaria".
- Canalizar la información de la víctima de violencia de género a la Instancia Competente.
- Cerrar el Folio en el aplicativo de captura correspondiente.

DEFINICIONES

Aplicativo de Captura: Es la plataforma tecnológica que permite el registro de los datos que se obtienen a través de la llamada telefónica y que son proporcionados por la o el usuario.

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y
CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS
INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON
VIOLENCIA DE GÉNERO**

Edición:	Primera
Fecha:	Febrero 2024
Código:	20600202010000L
Página:	4 de 18

Datos Primarios: Información que ayude a complementar el reporte en el aplicativo de captura, así como; nombre de la o del usuario, confirmación de un número de teléfono de contacto, referencias del lugar del incidente y cualquier otro dato que se requiera para la atención, canalización y seguimiento.

Folio de Aplicativo de Captura: Código único e irreplicable que contiene información relacionada con la llamada.

Instancias Competentes: Todas aquellas instituciones encargadas de brindar asistencia social, investigar, procurar, brindar seguridad, así como crear relaciones que integran a una persona con su entorno social, o con personas con las que establecen vínculos solidarios y de comunicación para dar seguimiento en temas de violencia de género.

Medios Oficiales: Medios de comunicación oficial como correo electrónico, llamada telefónica o WhatsApp que se emplea para turnar la información a las instancias competentes relacionadas con violencia de género.

Primeros Auxilios Psicológicos: Acciones básicas de acompañamiento cuyo propósito es brindar un bienestar psicológico/emocional/conductual para atenuar la crisis emocional generada por la situación, en el momento de la atención y así crear una red de ayuda.

Protocolo de Intervención Multidisciplinario: Conjunto de reglas internas de formalidad para establecer contacto e interacción con la víctima de violencia de género, estableciendo guiones de inicio y fin de intervención, conformación del equipo multidisciplinario, así como la ejecución de instructivos de trabajo específicos, que permitirán canalizar, dar seguimiento, contener emocionalmente y proporcionar información legal.

Situación Legal: Información actual que muestra si la persona víctima de violencia de género ha iniciado proceso jurídico del asunto expuesto.

Unidad Especializada de Primera Intervención para la Atención de Violencia de Género: Es el área encargada de identificar, atender multidisciplinariamente y canalizar el apoyo requerido por las víctimas de violencia de género.

Usaria o Usuario: Cualquier persona que haga uso de los medios tecnológicos con relación a un hecho de violencia de género.

Víctima de Violencia de Género: Persona que directa o indirectamente ha sufrido daño o menoscabo a sus derechos, producto de una violación de derechos humanos o de la comisión de un delito o aquella que peligre por prestar asistencia a la víctima directa de violencia de género.

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y
CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS
INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON
VIOLENCIA DE GÉNERO**

Edición:	Primera
Fecha:	Febrero 2024
Código:	20600202010000L
Página:	5 de 18

Violencia de Género: Cualquiera ejercida contra una persona o grupo de personas sobre la base de su sexo, género o diversidad sexual que impacte de manera negativa en su integridad física, psicológica, económica y/o bienestar social.

INSUMOS

- Llamada telefónica al 9-1-1 relacionada con un hecho de violencia de género.
- Registro en el aplicativo de captura.
- Folio del aplicativo de captura (en su caso).

RESULTADOS

- Orientación vía telefónica y canalización de la información a las instancias competentes relacionadas con violencia de género realizado.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Procedimiento: Atención de la llamada telefónica al 9-1-1 y registro en el aplicativo de captura.
- Procedimiento inherente a la Atención de la instancia competente relacionada con la violencia de género.

POLÍTICAS

- Cuando el personal de psicología, jurídico y de trabajo social, se encuentre brindando atención y detecte situaciones de riesgo inminente que atente contra la integridad física de las víctimas de violencia de género, deberá de notificar de manera inmediata al área correspondiente, así como al superior jerárquico a través de llamadas a las extensiones, frecuencia de radio interna o de manera presencial para su canalización.

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y
CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS
INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON
VIOLENCIA DE GÉNERO**

Edición:	Primera
Fecha:	Febrero 2024
Código:	20600202010000L
Página:	6 de 18

DESARROLLO

PROCEDIMIENTO: Atención vía telefónica y canalización de la información a las instancias competentes relacionados con violencia de género.

No	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidad Especializada de Primera Intervención para la Atención de Violencia de Género/ Personal de Psicología	<p>Viene del procedimiento Atención de la llamada telefónica al 9-1-1 y registro en el aplicativo de captura.</p> <p>Recibe llamada telefónica de la víctima de violencia de género, se entera, aplica la presentación del guion de inicio del "Protocolo de Atención por parte del Equipo Interdisciplinario de la UEPIAVG", verifica si se cuenta previamente con el Folio del aplicativo de captura y determina:</p> <p>¿Se cuenta con el folio del aplicativo de captura previo?</p>
2	Unidad Especializada de Primera Intervención para la Atención de Violencia de Género/ Personal de Psicología	<p>No cuenta con el folio del aplicativo de captura previo.</p> <p>Solicita datos primarios a la víctima de violencia de género.</p>
3	Víctima de violencia de género	Recibe solicitud, se entera y proporciona los datos primarios al personal de psicología.
4	Unidad Especializada de Primera Intervención para la Atención de Violencia de Género/ Personal de Psicología	Recibe datos primarios, se entera registra datos y apertura folio en el aplicativo de captura, indica a la víctima de violencia de género que para su seguridad en caso de requerirlo, se coloque o acuda a un lugar seguro y aplica "Primeros Auxilios Psicológicos". Se conecta con la actividad número 6.

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y
CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS
INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON
VIOLENCIA DE GÉNERO**

Edición: Primera
Fecha: Febrero 2024
Código: 20600202010000L
Página: 7 de 18

No .	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
5	Unidad Especializada de Primera Intervención para la Atención de Violencia de Género/ Personal de Psicología	<p>Sí cuenta con el Folio del aplicativo de captura previo.</p> <p>Indica a la víctima de violencia de género que, para su seguridad en caso de requerirlo, se coloque o acuda a un lugar seguro y aplica "Primeros Auxilios Psicológicos".</p>
6	Víctima de violencia de género	Recibe "Primeros Auxilios Psicológicos", y si es el caso, se resguarda en un lugar seguro e informa al personal de psicología que puede continuar con la llamada telefónica.
7	Unidad Especializada de Primera Intervención para la Atención de Violencia de Género/ Personal de Psicología	Se entera, registra la atención psicológica en el aplicativo de captura, aplica protocolo final de intervención psicología del "Protocolo de Atención por parte del Equipo Interdisciplinario de la UEPIAVG" y transfiere la intervención al personal jurídico con la víctima de violencia de género.
8	Víctima de violencia de género	Se entera del guion de despedida y permanece en la línea.
9	Unidad Especializada de Primera Intervención para la Atención de Violencia de Género/ Personal Jurídico	Atiende llamada y aplica la presentación del guion de inicio del "Protocolo de Atención por parte del Equipo Interdisciplinario de la UEPIAVG", enfatiza a la víctima de violencia de género que permanezca en un lugar seguro, pregunta sobre la situación legal actual en la que se encuentra la víctima.
10	Víctima de violencia de género	Recibe recomendación de permanecer en un lugar seguro, se entera de la intervención del personal jurídico e informa su situación legal actual.

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y
CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS
INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON
VIOLENCIA DE GÉNERO**

Edición:	Primera
Fecha:	Febrero 2024
Código:	20600202010000L
Página:	8 de 18

No	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
11	Unidad Especializada de Primera Intervención para la Atención de Violencia de Género/ Personal Jurídico	Recibe información de la situación jurídica actual de la víctima de violencia de género, le proporciona las alternativas jurídicas "Denuncia" y/o "Guarda Custodia y Pensión Alimentaria".
12	Víctima de violencia de género	Recibe alternativas jurídicas, se entera, expone su interés y solicita información de estas.
13	Unidad Especializada de Primera Intervención para la Atención de Violencia de Género/ Personal Jurídico	Recibe solicitud de información, proporciona información de "Denuncia" y/o "Guarda Custodia y Pensión Alimentaria" según corresponda, aplica guion final de intervención del "Protocolo de Atención por parte del Equipo Interdisciplinario de la UEPIAVG" y transfiere la intervención al personal de Trabajo Social con la víctima de violencia de género.
14	Víctima de violencia de género	Se entera del guion de despedida y permanece en la línea.
15	Unidad Especializada de Primera Intervención para la Atención de Violencia de Género/ Personal de Trabajo Social	Atiende llamada y aplica guion de inicio de intervención del "Protocolo de Atención por parte del Equipo Interdisciplinario de la UEPIAVG", enfatiza a la víctima de violencia de género que permanezca en un lugar seguro y brinda información de las instancias competentes para su atención.
16	Víctima de violencia de género	Recibe información de las instancias competentes, se entera de indicaciones y solicita información de la instancia competente de su interés.

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y
CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS
INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON
VIOLENCIA DE GÉNERO**

Edición: Primera
Fecha: Febrero 2024
Código: 20600202010000L
Página: 9 de 18

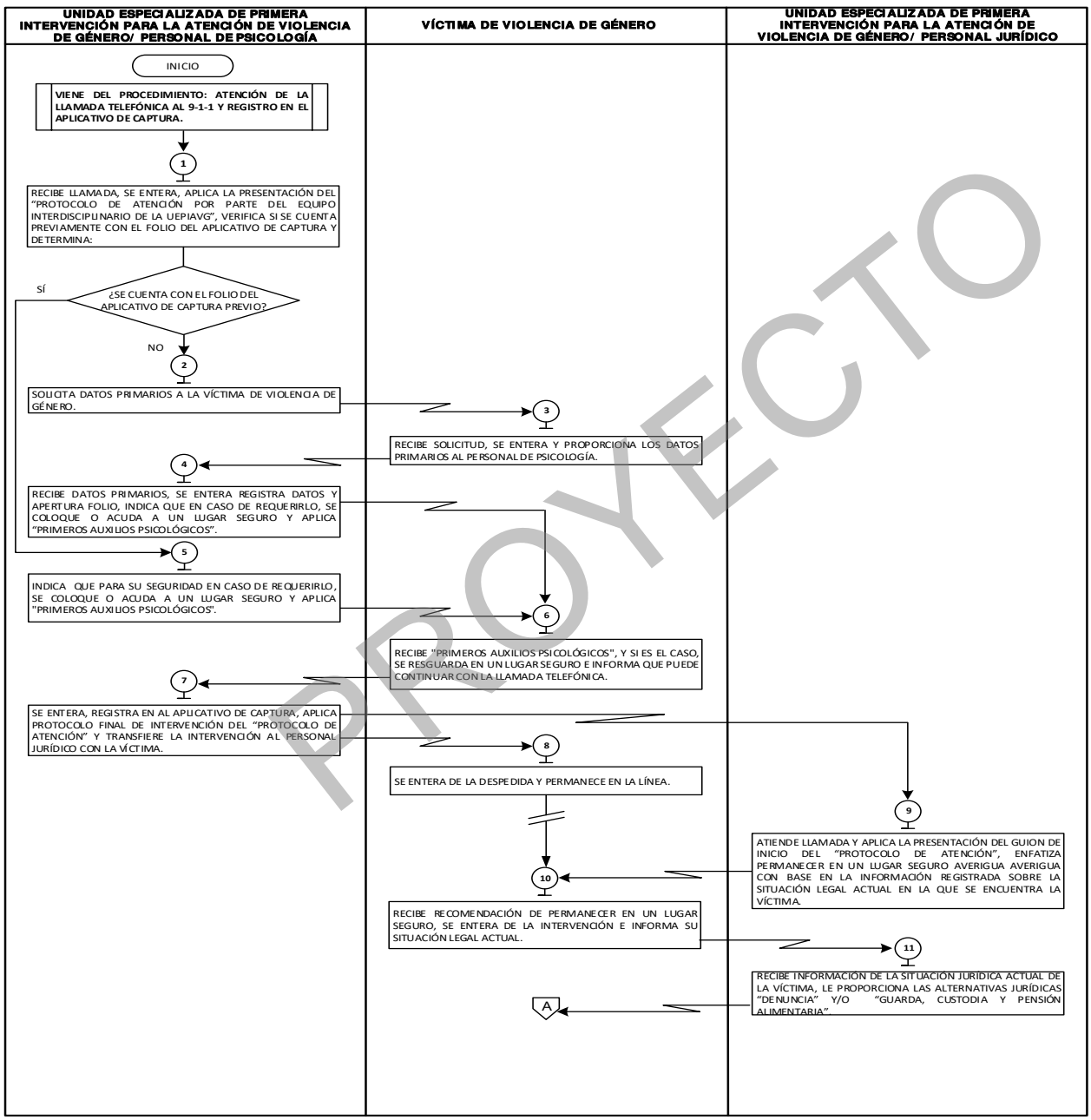
No .	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
17	Unidad Especializada de Primera Intervención para la Atención de Violencia de Género/ Personal de Trabajo Social	Recibe solicitud de información, proporciona datos de contacto de la instancia competente e indica que se canalizará la información a la instancia correspondiente y aplica guion de cierre del "Protocolo de Atención por parte del Equipo Interdisciplinario de la UEPIAVG"
18	Víctima de violencia de género	Recibe los datos de contacto de la instancia competente, se entera que se canalizará la información a la instancia competente, agradece la atención, se despide y acude a la instancia competente.
19	Unidad Especializada de Primera Intervención para la Atención de Violencia de Género/ Personal de Trabajo Social	Concluida la llamada telefónica, cierra el folio en el Aplicativo de Captura canaliza la información a través de medios oficiales al grupo interinstitucional relacionado con violencia de género. Se conecta con el procedimiento inherente a la Atención de la instancia competente relacionada con la violencia de género. Fin de procedimiento.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON VIOLENCIA DE GÉNERO

Edición: Primera
Fecha: Febrero 2024
Código: 20600202010000L
Página: 10 de 18

DIAGRAMACIÓN

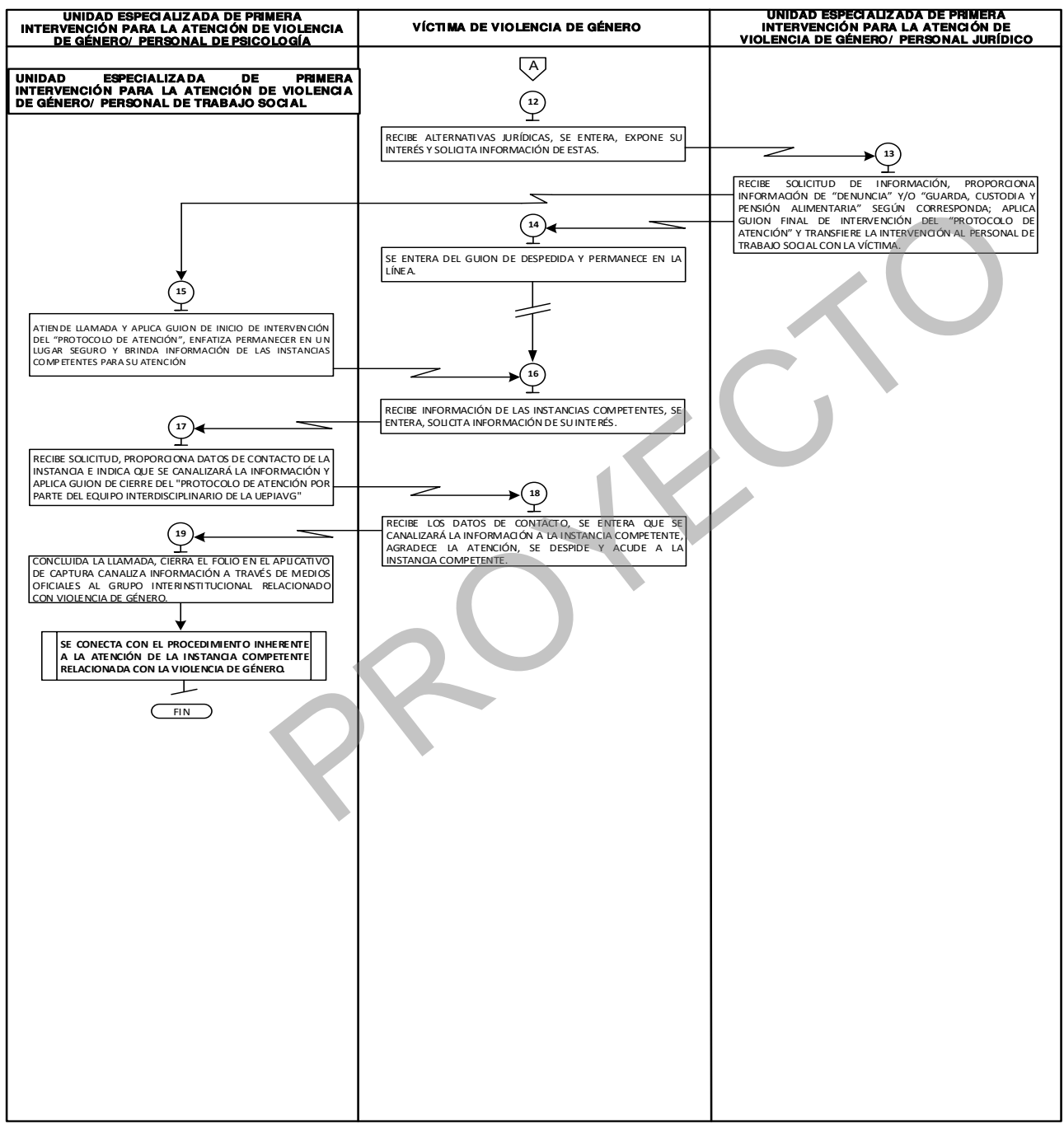
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON VIOLENCIA DE GÉNERO



PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON VIOLENCIA DE GÉNERO

Edición: Primera
Fecha: Febrero 2024
Código: 20600202010000L
Página: 11 de 18

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON VIOLENCIA DE GÉNERO



**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y
CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS
INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON
VIOLENCIA DE GÉNERO**

Edición:	Primera
Fecha:	Febrero 2024
Código:	20600202010000L
Página:	12 de 18

MEDICIÓN

Indicadores para medir la eficiencia en la atención de llamadas telefónicas en el Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad para canalización de la información a las correspondientes relacionadas con violencia de género.

$$\frac{\text{Cantidad mensual de llamadas de incidentes relacionados con violencia de género canalizadas.}}{\text{Cantidad mensual de llamadas de incidentes relacionados con violencia de género atendidas.}} \times 100 = \text{Porcentaje de llamadas de incidentes relacionados con violencia de género mensualmente canalizadas a la instancia competente.}$$

Registro de Evidencias

- Todas las evidencias quedan registradas en el Aplicativo de Captura.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- No aplica.

Anexos.

- Primeros Auxilios Psicológicos.
- Denuncia.
- Guarda, Custodia y Pensión Alimentaria.
- Protocolo de Atención por parte del Equipo Interdisciplinario de la UEPIAVG.

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y
CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS
INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON
VIOLENCIA DE GÉNERO**

Edición:	Primera
Fecha:	Febrero 2024
Código:	20600202010000L
Página:	13 de 18

Primeros Auxilios Psicológicos



SEGURIDAD

Centro de Control,
Comando, Comunicación,
Cómputo y Calidad

CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIÓN, CÓMPUTO Y CALIDAD			
Área:	Unidad Especializada de Primera Intervención para la Atención de Violencia de Género (UEPIAVG)	Versión:	1
Incidente:	Primeros Auxilios Psicológicos.		

Objetivo:

Aplicar primeros auxilios psicológicos con la finalidad de estabilizar a la persona usuaria de los servicios que ofrece la UEPIAVG.

Alcance:

Aplica al personal encargado de la atención multidisciplinaria de la Unidad Especializada De Primera Intervención para la Atención de Violencia de Género que recibe una llamada con las características de violencia de género.

INSTRUCCIONES

- 1.- Identificar situación inicial:**
 - ¿Qué sucede?
 - ¿En qué lugar se encuentra?
 - ¿Con quién se encuentra?
- 2.- Identificar posibles situaciones de peligro:**
 - La o el agresor ¿Se encuentra cerca?
 - ¿Esta es la primera vez que ocurre?
 - Sugerir el resguardo lejos de la persona agresora, para evitar mayores actos de violencia.
- 3.- Identificar emociones de la persona usuaria:**
 - Indagar, si la persona desea descubrir lo que ocurrió, permitirle que lo haga sin emitir juicios
 - Escuchar como se siente ante la situación para identificar si existe miedo, enojo, tristeza o alguna otra emoción.
- 4.- Acompañamiento emocional**
 - Ayudar a reconocer desde que emoción puede afrontar y tomar decisiones para acciones posteriores.
 - Mencionar que nadie debe hacerle daño y quien lo haga no tiene razón de hacerlo.

RECOMENDACIONES

- Sea claro en su comunicación, hable con lenguaje sencillo, incluyente y demuestre interés.
- Tener vocación de servicio.
- Estar siempre dispuesto para querer ayudar a quien lo necesite.
- Actitud humana y solidaria.
- Ponerse en el lugar del otro para comprenderlo y darle apoyo sin importar su raza, sexo, clase social, ideología o religión.
- Mostrar compromiso y respeto.
- Agradezca la Confianza de persona Usuaría/o.



**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y
CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS
INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON
VIOLENCIA DE GÉNERO**

Edición:	Primera
Fecha:	Febrero 2024
Código:	20600202010000L
Página:	14 de 18

Denuncia



SEGURIDAD

Centro de Control,
Comando, Comunicación,
Cómputo y Calidad

CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIÓN, CÓMPUTO Y CALIDAD			
Área:	Unidad Especializada de Primera Intervención para la Atención de Violencia de Género (UEPIAVG)	Versión:	1
Incidente:	Denuncia.		

Objetivo:

Proporcionar información de la instancia o instancias encargadas de la procuración de justicia, así como los pasos a seguir para interponer una denuncia relacionada con Violencia de Género.

Alcance:

Aplica al personal encargado del asesoramiento jurídico de la Unidad Especializada de Primera Intervención para la Atención de Violencia de Género que recibe una llamada con las características de Violencia de Género.

INSTRUCCIONES

1. Indagar si la persona usuaria ya ha iniciado un proceso jurídico con anterioridad.
2. Identificar el lugar de los hechos de violencia.
3. Localizar la ubicación y horarios de atención de la instancia correspondiente para la atención legal al momento y lugar de los hechos.
4. Comentar sobre el posible delito causado en su agravo derivado de la información proporcionada por la persona usuaria.
5. Proporcionar la información relacionada a la instancia correspondiente, los pasos a seguir y la importancia de mencionar detalladamente los hechos cuando este frente a la autoridad.
6. Resolver dudas a la persona usuaria sobre el posible delito causado en su agravo, así como el procedimiento a seguir en cada una de las etapas del proceso penal.

RECOMENDACIONES

- Sea claro en su comunicación, hable con lenguaje sencillo, incluyente y demuestre interés.
 - Tener vocación de servicio.
 - Estar siempre dispuesto para querer ayudar a quien lo necesita.
 - Actitud humana y cordana.
 - Ponerse en el lugar del otro para comprenderlo y darle apoyo sin importar su raza, sexo, clase social, ideología o religión.
 - Mostrar compromiso y respeto.
- Agradezca la Confianza de persona Usuari/a.



**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y
CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS
INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON
VIOLENCIA DE GÉNERO**

Edición:	Primera
Fecha:	Febrero 2024
Código:	20600202010000L
Página:	15 de 18

Guarda, Custodia y Pensión Alimentaria



SEGURIDAD
SECRETARÍA DE SEGURIDAD INTERNA

Centro de Control,
Comando, Comunicación,
Cómputo y Calidad

CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIÓN, CÓMPUTO Y CALIDAD			
Área:	Unidad Especializada de Primera Intervención para la Atención de Violencia de Género (UEPIAVG)	Versión:	1
Incidente:	Guarda, Custodia y Pensión Alimentaria.		

Objetivo:

Proporcionar información de la instancia o instancias encargadas de la procuración de Justicia, así como los pasos a seguir para realizar trámite de guarda y custodia relacionada con Violencia de Género.

Alcance:

Aplica al personal encargado del asesoramiento jurídico en tema de guarda, custodia y pensión alimentaria de la Unidad Especializada de Primera Intervención para la Atención de Violencia de Género que recibe una llamada con las características de Violencia de Género.

INSTRUCCIONES

1. Preguntar si la persona afectada ya ha iniciado un proceso jurídico de guarda, custodia y pensión alimentaria con antelación.
2. Identificar el lugar de residencia de la persona afectada.
3. Localizar la ubicación y horarios de atención de los centros cercanos de la Secretaría de las Mujeres, instancia correspondiente para el patrocinio jurídico de guarda, custodia y pensión alimentaria con respecto al lugar de residencia de la persona afectada.
4. Proporcionar la información relacionada a la instancia correspondiente, requisitos, los pasos a seguir y la importancia de mencionar detalladamente los hechos cuando este frente a la autoridad.
5. Resolver dudas a la persona usuaria sobre el trámite de guarda, custodia y pensión alimentaria para la persona afectada.

RECOMENDACIONES

- Sea claro en su comunicación, hable con lenguaje sencillo, incluyente y demuestre interés.
- Tener vocación de servicio.
- Estar siempre dispuesto para querer ayudar a quien lo necesita.
- Actitud humana y solidaria.
- Ponerse en el lugar del otro para comprenderlo y darle apoyo sin importar su raza, sexo, clase social, ideología o religión.
- Mostrar compromiso y respeto.
- Agradezca la Confianza de persona Usuaria.



**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y
CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS
INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON
VIOLENCIA DE GÉNERO**

Edición:	Primera
Fecha:	Febrero 2024
Código:	20600202010000L
Página:	16 de 18

Protocolo de Atención por parte del Equipo Interdisciplinario de la UEPIAVG

Protocolo de Atención por parte del Equipo Interdisciplinario de la UEPIAVG



UNIDAD ESPECIALIZADA DE PRIMERA INTERVENCIÓN
PARA LA ATENCIÓN DE
VIOLENCIA DE GÉNERO

Psicóloga o psicólogo



○ **Guion de inicio de intervención de la UEPIAVG:**

Buenos días, buenas tardes, buenas noches; su llamada está siendo atendida por la Unidad Especializada de Primera Intervención para la Atención de la Violencia de Género, la cual está conformado por un equipo multidisciplinario integrado por Psicólogos, Abogados Víctimales y Trabajadores Social quien estará al tanto de su situación.

○ **Guion de inicio de intervención psicológica:**

Le atiende la Psicóloga o el Psicólogo _____

Le recordamos que la información brindada es totalmente confidencial y sus datos personales serán resguardados de conformidad con la legislación aplicable.

◇ **Instructivo de trabajo correspondiente:**

I. Primeros Auxilios psicológicos

◇ **Protocolo final de intervención psicología.**

Le continúa atendiendo la Abogada Víctimal o el Abogado Víctimal, no corte comunicación.

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y
CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS
INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON
VIOLENCIA DE GÉNERO**

Edición:	Primera
Fecha:	Febrero 2024
Código:	20600202010000L
Página:	17 de 18

Abogada o abogado victimal:



- **Guion de inicio de intervención jurídica.**

Abogado: Buenos días, buenas tardes, buenas noches; le atiende la Abogada victimal o el Abogado victimal: _____.

Le recordamos que la información brindada es totalmente confidencial y sus datos personales serán resguardados de conformidad con la legislación aplicable.

- **Instructivo de trabajo correspondiente:**

I. Denuncia

II. Guarda, custodia y pensión alimentaria

- **Guion final de intervención de la Abogada victimal o abogado victimal.**

No corte comunicación la siguen atendiendo por parte del Área de Trabajo Social

Trabajadora o trabajador social:



- **Guion de inicio de intervención de trabajo social.**

Trabajadora Social: Buenos días, buenas tardes, buenas noches, (Nombre de la víctima) en este momento le está atendiendo la Trabajadora Social o el Trabajador Social _____.

Le recordamos que la información brindada es totalmente confidencial y sus datos personales serán resguardados de conformidad con la legislación aplicable.

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y
CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS
INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON
VIOLENCIA DE GÉNERO**

Edición:	Primera
Fecha:	Febrero 2024
Código:	20600202010000L
Página:	18 de 18

Trabajadora o trabajador social:



○ Guion de cierre de intervención de la UEPIAVG:




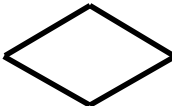

Le agradezco su confianza con esta Unidad Especializada de Primera Intervención para la Atención de la Violencia de Género, recordándole que estamos a su servicio a través de la marcación 9-1-1, las 24 horas del día, los 365 días del año.

PROYECTO

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y
CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS
INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON
VIOLENCIA DE GÉNERO**


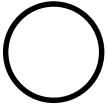


Edición	Primera
Fecha:	Febrero 2024
Código:	20600202010000L
Página:	VII

SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio o Final del Procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de Hoja en un mismo Procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Fuera de Flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y
CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS
INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON
VIOLENCIA DE GÉNERO**

Edición	Primera
Fecha:	Febrero 2024
Código:	20600202010000L
Página:	VII

Símbolo	Representa
	Línea Continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.
	Línea de Comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, fax, módem, correo electrónico, etc. La dirección de flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.
	Conector de Procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar dentro del símbolo, el nombre del procedimiento del cual deriva o hacia donde va.

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y
CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS
INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON
VIOLENCIA DE GÉNERO**

Edición	Primera
Fecha:	Febrero 2024
Código:	2060020201000L
Página:	VIII

REGISTRO DE EDICIONES

Primera Edición, febrero 2024. Elaboración del Procedimiento.

PROYECTO

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y
CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS
INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON
VIOLENCIA DE GÉNERO**

Edición	Primera
Fecha:	Febrero 2024
Código:	2060020201000L
Página:	IX

DISTRIBUCIÓN

El original del Procedimiento se encuentra en poder de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

1. Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad.
2. Dirección de Administración y Operación de la Red.

PROYECTO

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y
CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS
INSTANCIAS COMPETENTES RELACIONADAS CON
VIOLENCIA DE GÉNERO**

Edición	Primera
Fecha:	Febrero 2024
Código:	2060020201000L
Página:	X

VALIDACIÓN

Dr. Hugo de la Cuadra Mendoza
Titular del Centro de Control, Comando,
Comunicación, Cómputo y Calidad

Lic. Rogelio Sánchez Hernández
Director de Administración
y Operación de la Red