

MANUAL OPERATIVO

Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM)
Unión de Tula, Jalisco.



MANUAL OPERATIVO

Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM)

- Área Jurídica.
- Área Psicología.
- Área de Trabajo Social.

Unión de Tula, Jalisco
Enero 2025



MANUAL OPERATIVO

Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM)
Unión de Tula, Jalisco.



INDICE

1. Antecedentes
2. Objetivo general
 - 2.1 Misión
 - 2.2 Visión
 - 2.3 Objetivos específicos.
3. Población objetivo
4. Estrategias
5. Evaluación, seguimiento y avance
6. Servicios de la UAVIFAM.
7. Políticas de operación.
 - 8.1 Perfil de usuario
 - 7.2 Apego a las leyes, modelos y manuales
 - 7.3 Atención integral
8. Organigrama de la UAVIFAM
9. Funciones del equipo interdisciplinario de la UAVIFAM
 - 10.1 Coordinador (a)
 - 10.2 Área de Trabajo Social
 - 10.3 Área de Psicología
 - 10.4 Área Jurídica
10. Proceso General de la Operación de UAVIFAM.
11. Documentos fuente
12. Marco jurídico
13. Glosario de términos.



MANUAL OPERATIVO

Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM)
Unión de Tula, Jalisco.



1. ANTECEDENTES

La historia del CEPAVI se remonta al año 1999, cuando surge el colectivo Voces Unidas, integrado por 14 instituciones académicas y no gubernamentales, con el principal objetivo de establecer un marco jurídico para frenar esta dramática lacra de la sociedad (término con el que el colectivo refiere a la violencia intrafamiliar).

Esta expresión ciudadana organizada presentó ante el Honorable Congreso del Estado, una iniciativa de Ley (la primera en México en su tipo), lo que logró recabar casi 50 mil firmas en 114 municipios (muchas más de las que la ley señala), gracias a la movilización y promoción de 150 asociaciones y organizaciones ciudadanas.

Voces Unidas consiguió posicionar con gran fuerza el tema en la opinión pública, a través de diversos medios, colocando la problemática sobre la mesa y generando con ello un polémico debate.

La recompensa al esfuerzo de estos luchadores y luchadoras sociales, llegó cuando el Congreso del Estado decide abrir un Libro VI, un apartado en el Código de Asistencia Social que hizo posible el nacimiento del Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar, como órgano rector de las políticas públicas en la materia.

Más tarde la Comisión de Equidad y Género lanzó una iniciativa de ley que es aprobada el 22 de noviembre del 2003 por el Congreso del Estado y publicada el 18 de diciembre en el Diario Oficial.

Gracias a la tenacidad y el compromiso de estas personas, fue posible sentar las bases de un marco jurídico y una metodología, además de poner en marcha un esquema de corresponsabilidad entre la sociedad y todos los niveles de gobierno, por la búsqueda de una convivencia a favor del respeto, la equidad y la no violencia.

El 30 de noviembre de 1999, el H. Congreso del Estado de la LV Legislatura, responde a la propuesta formulada en la primera iniciativa popular, publicando el 09 de diciembre la edición Página 3 de 35 del Libro Sexto denominado “De la Violencia Intrafamiliar” al Código de Asistencia Social del Estado Libre y Soberano de Jalisco, en el cual sustento la creación del Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar.

La violencia intrafamiliar es una problemática social, con múltiples connotaciones, en sus orígenes, consecuencias y costos sociales; en 1996 la 49° Asamblea Mundial de la Salud, reconoció que la violencia es un grave problema de salud pública.



MANUAL OPERATIVO

Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM)
Unión de Tula, Jalisco.



Como respuesta a la demanda de atención e intervención en la problemática de la violencia familiar, 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 el 04 de diciembre del 2003, deroga e libro sexto del Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco, tipificándose así el delito de Violencia Intrafamiliar.

La ley para la Prevención y Atención a la Violencia intrafamiliar, da vida a un nuevo Consejo Estatal, el cual se constituye como parte del Organismo Estatal, para la planeación y apoyo normativo, de consulta, evaluación y atención, respecto a las políticas públicas y criterios generales, relativos a la prevención y atención a la violencia intrafamiliar, con autonomía técnica para el desempeño de sus funciones tal como lo estipula el artículo 14 de esta ley.

El Consejo Estatal para la Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar (CEPAVI), en su calidad de órgano normativo del Estado, está facultado para generar políticas públicas y criterios generales relativos a la prevención y atención de la violencia familiar, siendo sus tareas la creación operación y seguimiento de la Unidades o Centros de Atención multidisciplinaria a la Violencia Familiar (UAVIFAM), ya que las Unidades de Atención se constituyen como órganos del Consejo, y están dotadas de atribuciones.

La operación de las UVIFAM, correrá a cargo de los Municipios en los que tuvieran sede, mientras que la Dirección Técnica para el CEPAVI, tendrá la responsabilidad de brindar la capacitación para la intervención y prevención de la violencia, la asesoría técnica y la elaboración del Modelo Integral de Intervención en Violencia Intrafamiliar, así como el seguimiento y la evaluación del funcionamiento de las UAVIFAM.

Las Unidades de Atención a la Violencia Intrafamiliar, constituyen una respuesta rápida, integral y de asistencia a las demandas de la sociedad para disminuir y en lo posible erradicar la Violencia Intrafamiliar; fungiendo como un apoyo importante e imprescindible para los organismos que ya prestan algún tipo de servicio en prevención y atención a la violencia intrafamiliar debiendo estar cercanas a la comunidad; las UAVIFAM conforman la instancia básica de atención, están especializadas para atender los casos con el objetivo de frenar la violencia y ofrecer a los involucrados estrategias y alternativas para resolverla.



MANUAL OPERATIVO

Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM)
Unión de Tula, Jalisco.



2. OBJETIVO GENERAL

2.1 MISION

Proporcionar servicios de atención multidisciplinaria (psicológica, jurídica y de gestión social), a personas que viven violencia familiar, con la finalidad de disminuir los conflictos en el municipio y atender la incidencia de los casos, ofreciendo a las personas involucradas alternativas para resolver la problemática.

2.2 VISION

Coordinación de un equipo interdisciplinario que brinde de una estabilidad biopsicosocial a las personas que sufren de Violencia en la Familia para dar solución a su problemática.

2.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Atender de manera interdisciplinaria e integral las demandas de atención a los casos de violencia intrafamiliar que se detecten en la UAVIFAM.
2. Operar el Modelo Integral de Intervención en Violencia Intrafamiliar elaborado por el Equipo Técnico y aprobado por la Junta de Gobierno del Consejo Estatal para la Prevención y atención de la Violencia Intrafamiliar.
3. Mejorar la calidad de atención de los profesionales que prestan servicios integrales a las personas involucradas en violencia intrafamiliar, mediante la capacitación y la profesionalización.
4. Evaluar y dar seguimiento a los casos de violencia, registrando todos los datos concernientes al proceso.
5. Proporcionar informes a la Dirección del Consejo Estatal para la Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar acerca de los resultados de los casos atendidos y del proceso de atención.



MANUAL OPERATIVO

Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM)
Unión de Tula, Jalisco.



3. POBLACION OBJETIVO

Personas receptoras y generadoras de violencia familiar, quienes, sin importar condiciones socioeconómicas, de religión, raza o estado civil contarán con un espacio creado específicamente para resolver y encauzar su situación, mediante la intervención de un equipo interdisciplinario capacitado.

4. ESTRATEGIAS

El personal de la UAVIFAM aplica este modelo y realiza sesiones interdisciplinarias quincenales para la evaluación, seguimiento y el avance de la aplicación del mismo. En el proceso de implementación de los servicios a la población usuaria, la UAVIFAM programará sus actividades a través de su equipo interdisciplinario realizando un seguimiento y evaluación de las acciones y resultados, basada en el análisis; dicha evaluación y seguimiento de los casos atendidos se realizará de manera permanente, haciendo el registro de los mismos mediante la aplicación del sistema de registro proporcionando los informes mensuales de los resultados de la atención a personas generadoras y receptoras de la violencia familiar a la Dirección del Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar.

Se proporciona al personal de la UAVIFAM, capacitación técnica y operativa respecto de la aplicación del Modelo Integral de Intervención en Violencia Familiar, en coordinación con la Dirección Técnica para el CEPAVI. Se capacita para la operación de un sistema de registro de casos de violencia familiar atendidos en la UAVI en concordancia con las bases propuestas por la Dirección Técnica para el Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar, para la evaluación y seguimiento de los casos.

5. EVALUACION, SEGUIMIENTO Y AVANCE

Se celebran sesiones mensuales de evaluación, seguimiento y avance de la operatividad del Modelo Integral de Intervención en Violencia Familiar y de los casos atendidos, en forma interdisciplinaria, en donde se dan a conocer los informes mensuales a la Dirección Técnica para el Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar, acerca de los resultados de la atención a personas generadoras y receptoras de la violencia familia.



MANUAL OPERATIVO

Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM)
Unión de Tula, Jalisco.



6. SERVICIOS DE LA UAVIFAM

Los servicios que ofrecen las Unidades de Atención a la Violencia Intrafamiliar atienden de manera conjunta tanto a la persona generadora, como a la receptora de violencia, así como a su familia, además que pueden ser derivados a otro nivel de atención.

Estos servicios se ofrecen en concordancia con los 4 niveles de atención que el DIF Jalisco abarca y con ello se apoya a la familia en sus tareas fundamentales. Los servicios otorgados a la población son:

- Proporcionar orientación por comparecencia o vía telefónica a la población usuaria que solicite un servicio de atención en violencia intrafamiliar.
- Ofrecer la resolución de los conflictos de violencia intrafamiliar, mediante la vía jurídico administrativa, aplicando el procedimiento conciliatorio o de mediación, de acuerdo a lo estipulado en los Títulos Tercero y Cuarto de la Ley para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar, en siguiendo lo establecido en el Modelo Integral de Intervención en Violencia Intrafamiliar, área jurídica, elaborado por el Equipo Técnico y aprobado por la Junta de Gobierno.
- Proporcionar asesoría y orientación jurídica en materia familiar, apoyo y acompañamiento para interponer denuncia ante el Agente del Ministerio Público o bien realizar denuncia cuando el caso lo amerite (por imposibilidad de quien debe denunciar, por reporte de persona ajena al conflicto y que este requiera ser denunciado).
- Realizar derivaciones a otras instituciones de gobierno y/o sociedad civil, de los casos que requieran un servicio diferente o complementario de los brindados por la UAVIFAM.
- Brindar atención psicológica a los/as receptores/as y/o generadores/as, de acuerdo a lo establecido en el Modelo Integral de Intervención en Violencia Intrafamiliar, referente a los adultos y niños/as.
- Brindar los apoyos necesarios de gestoría social a personas receptoras de violencia intrafamiliar.
- Operar y establecer un sistema de seguimiento de casos, según lo establecido en el Modelo Integral de Intervención de Violencia Intrafamiliar, lo que compete al área de Trabajo Social.



MANUAL OPERATIVO

Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM)
Unión de Tula, Jalisco.



7. POLITICAS DE OPERACIÓN

7.1 Perfil de usuarios.

Los servicios que se proporcionen en materia de violencia familiar se brindará a cualquier persona, respetando su dignidad y la diferencia de las partes involucradas, será libre de prejuicios de género, raza, condición biopsicosocial, religión o credo o de cualquier otro tipo, (Ley de Prevención y atención de la Violencia Familiar del estado de Jalisco).

7.2 Apego a las Leyes, Modelos y manuales.

La Unidad de Atención a la Violencia Familiar, operará con apego a los lineamientos y procedimientos de intervención señalados en la Ley para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar del Estado de Jalisco y su Reglamento, así como al Modelo Integral para la Violencia Familiar del CEPAVI, el Programa Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar, y al presente Manual Operativo.

7.3 Atención integral.

1. El procedimiento que se siga en las Unidades deberá ser breve, sencillo y gratuito, privilegiando la conciliación.
2. Los profesionistas que presten sus servicios en la Unidad a las personas involucradas en casos de maltrato infantil y violencia familiar, deberán de prestar dicho servicio con altos estándares de responsabilidad, honestidad, ética, buen trato y calidez en la atención.
3. El procedimiento de atención iniciará también a través de una queja y/o reporte, que no requiere de ningún requisito de formalidad.
4. Todo personal de la Unidad involucrada en la prevención y atención de los casos, deberán dar un trato confidencial a la información o documentación de las personas atendidas, absteniéndose en todo momento de proporcionar información verbal y/o por escrito.
5. Deberá de realizarse un expediente administrativo, en el que se integren las constancias relativas al planteamiento y a la resolución del problema de cada uno de los profesionistas, sólo podrá ser consultado por quienes intervengan en ellos, sus apoderados y el Consejo según lo refiere la Ley sobre Violencia Familiar del estado. El expediente estará debidamente foliado y entre sellado.



MANUAL OPERATIVO

Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM)
Unión de Tula, Jalisco.



6. Los expedientes no podrán prestarse o ser entregados a persona ajena al mismo, salvo en los casos que sea requerido por alguna autoridad judicial o administrativa, pues para ello deberán de fundar y motivar su petición por escrito al responsable de la Unidad.
7. La instancia primaria de atención de todos los casos que conoce la Unidad es el área de Trabajo Social y únicamente él o la profesional de esta área podrá canalizar a psicología y/o jurídico de manera directa.
8. El personal que labora en las Unidades, llevará un programa de contención psicológica y manejo del estrés con el fin de sobrellevar las tensiones emocionales que acarrea la atención a personas involucradas en violencia familiar. Podrá gestionarse a través del CEPAVI y/o por acuerdo con su institución.
9. Cuando la Unidad tenga conocimiento de un caso en fase crítica o grave, se tomarán las medidas necesarias: ya sea, la presentación de la denuncia penal por parte de la receptora de la violencia familiar ante el Ministerio Público; la canalización al área especializada si presenta daño psiquiátrico.
10. El área de trabajo social realizará los seguimientos de casos, así como la canalización interna y externa a través del documento SICATS u oficio, otorgando el respectivo seguimiento en tanto se obtenga la confirmación de que la persona canalizada ha sido atendida; si otros miembros de la Unidad ya sea psicología y/o jurídico canaliza a través de un oficio o el SICATS, dará el seguimiento y confirmará que la persona fue atendida en el lugar derivado.
11. En el caso de que los beneficiarios del servicio abandonen injustificadamente o no acuda a sus citas, faltando a ellas en dos o más ocasiones, se realizará una visita domiciliaria o llamada telefónica por parte del área de trabajo social, psicología y/o jurídico dentro de un lapso no mayor de 30 días naturales contados a partir de la última vez que recibió alguno de los servicios de la Unidad o de la fecha en que se citó para acudir a la misma; lo anterior con el fin de entrevistarse e informarse sobre las causas de su inasistencia.
12. De acuerdo a la política anterior se levantará un acta circunstanciada, en la que se deberá asentar el motivo expuesto por la usuaria(o), notificándole la acción a seguir ya sea cerrar el expediente y/o recalendarizar el servicio.
13. En caso de falta de interés por parte de los beneficiarios, se precederá a recabar el desistimiento correspondiente y se cerrará el expediente. En caso de no encontrar a las personas en su domicilio, se realizará otra llamada telefónica para informarle que su expediente ha sido cerrado, levantándose el acta circunstanciada correspondiente.



MANUAL OPERATIVO

Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM)
Unión de Tula, Jalisco.



14. En los casos que los beneficiarios desistan de los servicios interdisciplinarios, se les solicitará por escrito y se dará por concluido el servicio, salvo que se trate de niños, niñas y adolescentes, adultos mayores cuya integridad física y/o psicológica se encuentre en riesgo, en cuyo caso y de existir elementos de prueba suficientes se presentará por parte del área jurídica la denuncia penal correspondiente.

15. En el caso donde el asesor jurídico considere que existe la presunción de un delito, elaborará y presentará la denuncia penal correspondiente ante la Procuraduría General de justicia del Estado de Jalisco; donde al existir la víctima(s) del delito, éste(os) deberá(n) de recibir la información, orientación, asesoría y atención jurídica, social, médica y psicológica por parte del Agente del Ministerio Público y de la Coordinación y Dirección de Atención a Víctimas del Delito, lo anterior en referencia al 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.

16. El área jurídica del equipo interdisciplinario, elaborará por escrito convenios preferentemente administrativos de no violencia, estipulándose en ellos de forma clara y precisa los acuerdos a que lleguen las partes, con especial énfasis en el cese de la violencia.

17. En el caso de que el/la generador/a de violencia no acceda a tener ninguna clase de acuerdo en los casos de violencia familiar o maltrato infantil, se procederá a levantar el acta en tal sentido y, se invitará a los asistentes para que conjuntamente con el profesional del área jurídica firmen dicho documento en vía de constancia; en caso de no presentarse a la primera comparecencia 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 citatorio; de no acudir nuevamente sin justificación la persona, se procederá con el tercer citatorio y de repetirse la misma circunstancia se dará paso con el trámite legal y/o administrativo que corresponda.

18. El área de trabajo social llevará a cabo la investigación de campo buscando diversas fuentes de información dentro de los formatos establecidos en el Modelo Integral de intervención, como pueden ser: vecinos, escuelas, espacios laborales, etc.



MANUAL OPERATIVO

Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM)
Unión de Tula, Jalisco.



19. Trabajo social deberá de realizar un estudio socio familiar con la finalidad de aportar mayor información sobre la familia, y en su momento promover los apoyos asistenciales que se requieran; en caso de haber realizado el estudio socio familiar la responsable del mismo deberá asentar la razón por escrito. Las investigaciones de campo se deberán de anexar al expediente de forma inmediata de haberse realizado.

20. A petición del área de psicología o jurídico, el área de trabajo social o quien realice las funciones de notificador en la Unidad, cuando así se lo permitiere hará entrega del citatorio correspondiente para los/as probables generadores/as, de violencia familiar a fin de agotar el procedimiento interdisciplinario.

21. Los casos atendidos en la Unidad, serán cerrados en forma conjunta por los integrantes del equipo interdisciplinario que lo atendieron, por las siguientes circunstancias: A. Una vez que se haya finalizado el proceso (servicios sociales, psicológicos y jurídicos oportunos) y no existiendo acciones que tomar en favor de la usuaria(o); B. Por finalización exitosa debido a que se presentaron cambios significativos en su problemática; C. Por abandono injustificado o falta de interés; D. Por desistimiento del servicio. E. Por canalización a otra dependencia; F. Por muerte. G. Por falta de elementos (descartando el maltrato infantil); H. Por desconocimiento del paradero actual; I. Por información incorrecta (no viven las personas, domicilio inexistente).

22. Con el fin de cerrar los expedientes por las causas anteriormente expuestas, se levantará el acta respectiva, la firma de los miembros del equipo interdisciplinario que interviene y el visto bueno del coordinador, quien llevará la numeraria de expedientes cerrados y el motivo.

23. No se proporcionarán los servicios de la Unidad a las personas que soliciten su atención cuando se presuma o sean detectados presentando enfermedades que requieran de un tratamiento especializado: psiquiátrico, a excepción de depresión leve, delincuentes, adictos a sustancias alcohólicas, tóxicas o psicotrópicas, que pongan en riesgo o peligro al personal.

24. Se realizará un acompañamiento a través del personal del área jurídica a la receptora (o), ante el agente del Ministerio Público a aquellos casos de maltrato infantil y/o violencia familiar que por su urgencia y riesgo sean considerados que ponen en peligro la vida de la persona, y en su momento sea factible dictar una orden de protección por la Agencia del Ministerio Público.

25. Las actividades relacionadas con prevención y capacitación, se realizarán con estrecha relación con la coordinación del CEPAVI, de acuerdo al programa anual de actividades.



MANUAL OPERATIVO

Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM)
Unión de Tula, Jalisco.

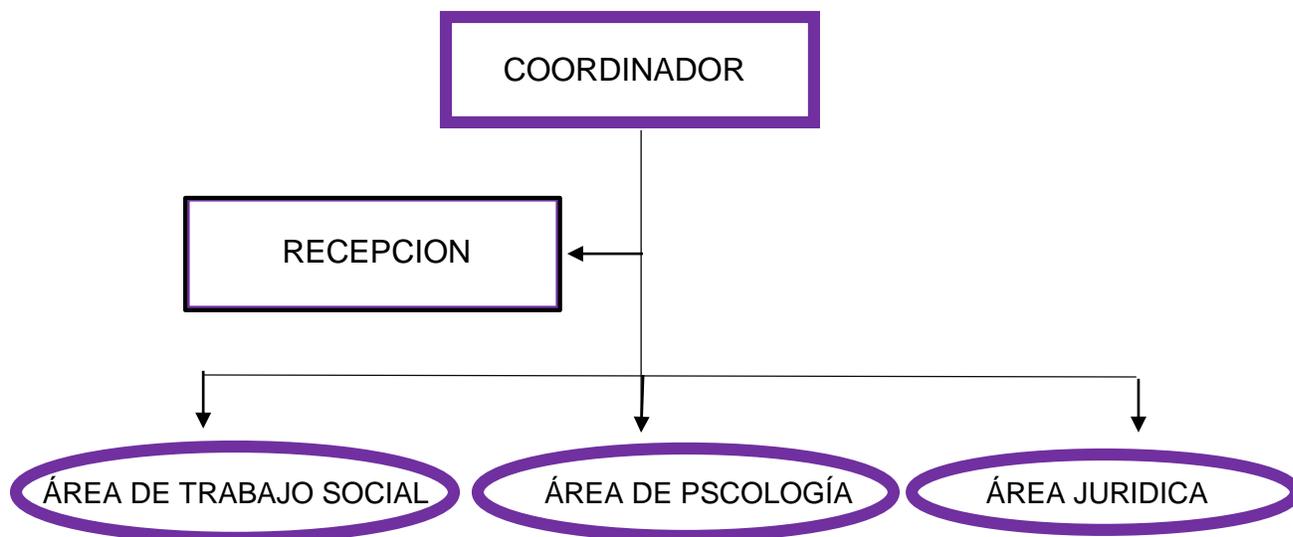


26. El equipo interdisciplinario de la Unidad participará en actividades preventivas y de capacitación; en la promoción y difusión de actividades sobre la Unidad y temas relacionados con la violencia familiar, maltrato infantil, el buen trato, derechos de los niños y niñas; la Unidad tenderá a coordinarse con otras instituciones para la realización de acciones conjuntas como pláticas, talleres, conferencias y actividades en los medios masivos de comunicación.

27. La Unidad de Atención, deberá contar con una persona responsable que funja como Coordinador(a) del trabajo interdisciplinario y la operatividad de la Unidad de Atención, y que pueda además representarla en las acciones de carácter interinstitucional.

28. El personal que opere en la Unidad de atención deberá de cumplir cabalmente los lineamientos establecidos en el Módulo de Información sobre Violencia Familiar.

8. ORGANIGRAMA DE LA UAVIFAM



MANUAL OPERATIVO

Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM)
Unión de Tula, Jalisco.



9. FUNCIONES DEL PERSONAL DE UAVIFAM

9.1 Coordinador (a) de la UAVIFAM.

1. Generar conciencia de las necesidades de tener metas y objetivos claros y concretos para el equipo de trabajo, a fin de desarrollar y coordinar la planeación periódica de las actividades de la Unidad.
2. Autorizar los documentos que avalen y/o respalden los trámites que se estén llevando a cabo en la UAVIFAM.
3. Coordinar las reuniones del equipo interdisciplinario en el análisis de casos y en la evaluación de la Unidad, o en caso necesario delegar esta función, solicitando un informe de la reunión efectuada.
4. Gestionar y organizar la capacitación del personal operativo, así como la gestión de la contención psicológica.
5. Informar a la Dirección del CEPAVI a través de un Informe Mensual de Actividades sobre los casos recibidos en la UAVIFAM.
6. Resguardar los recursos materiales muebles e inmuebles de la UAVIFAM.
7. Organizar el trabajo en forma correcta buscando calidad en la atención al (la) usuario (a).
8. Coordinar la planeación periódica de las actividades de la Unidad.
9. Elaborar conjuntamente con el equipo interdisciplinario, el programa anual de actividades y metas a desarrollar para mejorar la atención de la Unidad y cumplir objetivos estratégicos.
10. Planear y organizar las actividades de promoción de los servicios de la Unidad.
11. Aplicar las sanciones a las infracciones que la Ley para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar y su Reglamento señalan.



MANUAL OPERATIVO

Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM)
Unión de Tula, Jalisco.



9.2 Área de Trabajo Social.

1. Entrevistar y registrar a los usuarios del servicio.
2. Proporcionar información general sobre el funcionamiento de la UAVIFAM o las personas que la visitan con este objetivo.
3. Analizar y evaluar los casos con el equipo interdisciplinario, a fin de registrar y derivar internamente aquellos detectados en la primera entrevista y derivar externamente a los usuarios que requieran atención adicional a las funciones de la UAVIFAM.
4. Realizar visitas domiciliarias en los casos que así lo requieran.
5. Realizar el seguimiento necesario que corresponda en cada caso.
6. Conformar, coordinar y capacitar a grupos voluntarios.
7. Elaborar un Informe Mensual de Actividades de las acciones implementadas por el área de Trabajo Social en la UAVIFAM.
9. Elaborar informes sociales, constancias u otros reportes solicitados por la autoridad de la Unidad o de la Dirección del CEPAVI, Jueces o Agentes del Ministerio Público y autoridades del DIF.
10. Integrar a los expedientes todas las actuaciones que se realicen, así como las constancias que se le presenten.

ACTIVIDAD	FECHA	RECURSOS	AREA DE APLICACIÓN	RESULTADO
Aseprias	De Lunes a Viernes de 9:00 a 15:00 Hras.	Humanos, computadora, formatos y bolígrafo	Oficina de la UAVIFAM en el DIF Municipal	Orientar sobre las consecuencias de la violencia familiar
Visitas domiciliarias	De Lunes a Viernes de 9:00 a 15:00 Hras.	Humanos, vehiculo, formatos y bolígrafo.	Oficina de la UAVIFAM en el DIF Municipal	Investigación y diagnostico de casos.
Seguimiento de casos	De Lunes a Viernes de 9:00 a 15:00 Hras.	Humanos, computadora, formatos y bolígrafo	Oficina de la UAVIFAM en el DIF Municipal	Que los usuarios cumplan con el plan asignando para la solución de su problemática.
Estudio Socio-familiar.	De Lunes a Viernes de 9:00 a 15:00 Hras.	Humanos, computadora, formatos y bolígrafo	Oficina de la UAVIFAM en el DIF Municipal	Conocer la situación en la que se desenvuelve el usuario.



MANUAL OPERATIVO

Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM)
Unión de Tula, Jalisco.



9.3 Área de Psicología.

1. Realizar entrevistas psicológicas individuales y aplicar exámenes psicológicos a generadores(as) y receptores(as) de violencia intrafamiliar.
2. Elaborar informes psicológicos, constancias u otros reportes solicitados por la autoridad de la UAVIFAM o de la Dirección del CEPAVI, Jueces o Agentes del Ministerio Público y autoridades del DIF.
3. Diseñar un plan de intervención psicoterapéutica de manera individual y grupal tanto para generadores(as) como receptores(as) de violencia intrafamiliar.
4. Intervenir en situaciones de crisis emocional en aquellos casos que requieran una atención breve y de emergencia, por eventos relacionados con violencia intrafamiliar.
5. Brindar atención psicológica individual a generadores(as) y receptores(as) de violencia intrafamiliar, bajo un formato de terapia breve, acorde a lo establecido en el Modelo Integral de Intervención en Violencia Intrafamiliar del CEPAVI, en todos aquellos casos que, por medio de evaluación psicológica, se haya considerado necesaria esta modalidad de intervención.
6. Planear, coordinar y operar la atención psico-educativa de carácter grupal con generadores(as) y receptores(as) de violencia intrafamiliar, combinando técnicas reeducativas y psicoterapéuticas bajo un formato de terapia breve.
7. Evaluar las acciones, avances y limitaciones que correspondan a su área.
8. Apoyar al área de Trabajo Social en la capacitación de promotores en temáticas relacionadas con la psicología.

ACTIVIDAD	FECHA	RECURSOS	AREA DE APLICACIÓN	RESULTADO
Entrevista inicial	De Lunes a Viernes de 9:00 a 15:00 Hras.	Humanos, computadora, formatos y bolígrafo	Oficina de la UAVIFAM en el DIF Municipal	Obtención de datos personales motivo de consulta y empatía.
Terapia Individual	De Lunes a Viernes de 9:00 a 15:00 Hras.	Humanos, vehiculo, formatos y bolígrafo.	Oficina de la UAVIFAM en el DIF Municipal	Mejorar el estado emocional y afectivo del usuario.
Terapia Infantil	De Lunes a Viernes de 9:00 a 15:00 Hras.	Humanos, computadora, formatos y bolígrafo, juguetes interactivos, crayolas, etc.	Oficina de la UAVIFAM en el DIF Municipal	Mejorar el estado emocional de los menores y la relación con sus cuidadores.
Talleres reeducativos	De Lunes a Viernes de 9:00 a 15:00 Hras.	Humanos, computadora, formatos y bolígrafo	Oficina de la UAVIFAM en el DIF Municipal	Orientación y formación en busca de reeducar y erradicar las conductas violentas para mejorar la interacción y convivencia familiar.



MANUAL OPERATIVO

Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM)
Unión de Tula, Jalisco.



9.4 Área Jurídica.

1. Levantar por escrito constancias y acuerdos de aquellos actos que se le hagan de su conocimiento y que sean relativos a la violencia intrafamiliar, así como constancias administrativas.
2. Levantar por escrito una constancia administrativa en el momento que sea derivado un(a) probable receptor(a) de violencia intrafamiliar haciendo una relación sucinta de cada uno de los hechos que le sean expresados por quien está solicitando el servicio de apoyo y orientación.
3. Llevar a cabo el Procedimiento de justicia alternativa, incluidos la Conciliación y/o Mediación, de conformidad con los artículos 37, 38 y demás correspondientes elaborando un Convenio por escrito en caso de que las partes lleguen a un arreglo conciliatorio en el que se estipulará de manera clara y precisa los acuerdos a los que lleguen.
4. Hacer las derivaciones a los organismos correspondientes de aquellos casos que no sean de su competencia y los que requieran de un trámite judicial tanto en el ámbito penal como familiar, estos últimos, previa información de los alcances y consecuencias que conlleva el enfrentar un proceso jurídico.
5. Orientar a quienes acuden buscando el apoyo de un abogado (a) y asesorarlos sobre qué pueden hacer legalmente respecto a su problema de violencia intrafamiliar.
6. Integrar a los expedientes todas las actuaciones que se realicen, así como las constancias que se le presenten.
7. Enviar copia de los convenios al Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar.

ACTIVIDAD	FECHA	RECURSOS	AREA DE APLICACIÓN	RESULTADO
Asesoría y orientación en materia familiar	De Lunes a Viernes de 9:00 a 15:00 Hras.	Humanos, computadora, impresora, escáner, formatos y bolígrafo	Oficina de la UAVIFAM en el DIF Municipal	Que los usuarios conozcan sus derechos y obligaciones.
Comparecencia para seguimiento de casos.	De Lunes a Viernes de 9:00 a 15:00 Hras.	Humanos, computadora, impresora, escáner, formatos y bolígrafo	Oficina de la UAVIFAM en el DIF Municipal	Que se atienda a los usuarios para dar seguimiento.
Juntas conciliatorias.	De Lunes a Viernes de 9:00 a 15:00 Hras.	Humanos, computadora, impresora, escáner, formatos y bolígrafo	Oficina de la UAVIFAM en el DIF Municipal	Conciliación entre las partes para dar fin a su conflicto.
Convenios administrativos.	De Lunes a Viernes de 9:00 a 15:00 Hras.	Humanos, computadora, impresora, escáner, formatos y bolígrafo	Oficina de la UAVIFAM en el DIF Municipal	Convenio entre las partes para dar fin a su conflicto.
Visitas domiciliarias.	De Lunes a Viernes de 9:00 a 15:00 Hras.	Humanos, vehículo, formatos, gafete y bolígrafo.	Oficina de la UAVIFAM en el DIF Municipal	Obtención de información sobre la problemática.
Oficios y citatorios	De Lunes a Viernes de 9:00 a 15:00 Hras.	Humanos, computadora, impresora, escáner, formatos y bolígrafo	Oficina de la UAVIFAM en el DIF Municipal	Documentos de apoyo para el seguimiento.



MANUAL OPERATIVO

Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM)
Unión de Tula, Jalisco.



10. PROCESO GENERAL DE LA OPEACION DE UAVIFAM

DIF Municipal	Usuario	Recepción (UAVIFAM)	Trabajo Social (UAVIFAM)	Jurídico (UAVIFAM)	Psicología (UAVIFAM)
1. Recibe la Solicitud de apoyo requerida por el usuario	3. Acude a solicitar el servicio				
2. Brinda Información sobre los servicios que presta dicha institución.					
		4. Recibe al usuario(a) que acude directamente a la UAVIFAM o al usuario(a) que fue derivado con oficio por parte de una Institución de Gobierno u Organismo No Gubernamental			
			5. Realiza una entrevista para contextualizar la problemática vislumbrar algunas alternativas de intervención.		
			6. Realiza la derivación externa de las personas que requieren un servicio que no corresponde a la intervención específica de la Unidad.		
	7. Acude a la instancia que le fue derivado(a) para solicitar los servicios que requiere.				
			8. Identifica a las personas que presenten crisis emocional y proporciona el apoyo de intervención correspondiente.		
	9. Acude con el psicólogo y recibe apoyo emocional de emergencia o un proceso psicoterapéutico.				



MANUAL OPERATIVO

Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM)

Unión de Tula, Jalisco.



			10 Analiza las alternativas de intervención y deriva ya sea a psicología y/o jurídico.		
	11 Acude a psicología y/o jurídico para recibir el apoyo que requiere.				
					12 Brinda el apoyo emocional a los (as) usuarios (as) ya sea en forma individual o a través de una intervención grupal y deriva a jurídico si lo considera necesario.
				13 Recibe al usuario (a) derivado de trabajo social o psicología.	
				14 Proporciona orientación jurídica haciéndoles saber sus derechos, obligaciones, alcances y consecuencias de sus actos.	
					15 Realiza el procedimiento de mediación en violencia intrafamiliar en coordinación con el abogado (a).
					16 Realiza evaluaciones s psicométricas y psicosociales individual, familiar y colectivas al inicio, durante y posterior al proceso
				17 Efectuar la Mediación y Conciliación cuando esta sea factible.	
			18 Efectúa visitas domiciliarias para verificar, solicitar o ampliar información, respecto de los		



MANUAL OPERATIVO

Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM)

Unión de Tula, Jalisco.



			casos planteados en la unidad.		
			19 Realizar un seguimiento de los casos atendidos en la Unidad de Atención a través de llamadas telefónicas, vistas domiciliarias, visitas institucionales, y los procedimientos necesarios.		
				20 A través del (la) Coordinador (a) apercibe y sanciona de acuerdo a la Ley para la Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar y su Reglamento sobre infracciones cometidas por el (la) generador (a) de violencia intrafamiliar durante el proceso.	
				21 Cuando los hechos narrados exista la comisión de un delito interpone denuncia por escrito o comparecencia cuando de los hechos se desprenda la comisión de un delito.	
				22 Acompaña al usuario (a) durante el periodo que dure su proceso.	
			23 Realiza seguimientos de los casos atendidos en la Unidad de Atención que considere necesarios para la resolución del caso.		24 Atiende a la usuario (a) a través de los Modelos terapéuticos y reeducativos enfocados en la restitución de derechos y cese de la violencia.



MANUAL OPERATIVO

Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM)
Unión de Tula, Jalisco.



11. DOCUMENTOS FUENTE

- Plan estatal de Desarrollo (PED) 2030.
- Plan Institucional de la Asistencia Social (PIAS) 2007-2013.
- Programa Anual de DIF Municipales.
- Programa Operativo Anual de las Unidades de Atención.
- Registro del Módulo de Información sobre Violencia Familiar (MISVI).
- Reporte en CIMA.
- Expediente electrónico y físico de casos.
- Bitácora de Unidades de Atención
- Módulo de Información Sobre Violencia Familiar

12. MARCO JURIDICO

Constituciones

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

Legislación Internacional

- Convención Sobre la Eliminación de Todas las 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.
- Declaración Universal de los derechos Humanos. 10/XII/1948.

Legislación Estatal.

- Ley para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y su Reglamento.
- Ley de los derechos de las niñas, los Niños y Adolescentes en el estado de Jalisco.
- Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida libre de violencia del estado de Jalisco.
- Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco.
- Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco.



MANUAL OPERATIVO

Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM)
Unión de Tula, Jalisco.



13. GLOSARIO DE TERMINOS

Atención: Son los servicios integrales que se proporcionan a los usuarios con la finalidad de coadyuvar a la solución de una problemática social específica.

Atención médica de la violencia intrafamiliar: Conjunto de servicios que se proporcionan con el fin de promover, proteger y restaurar la salud física y mental, de las y los usuarios (as) involucrados en situación de violencia intrafamiliar. Incluye la promoción de relaciones no violentas, la prevención de la violencia intrafamiliar, la detección y el diagnóstico de las personas que viven esa situación, la evaluación del riesgo en que se encuentran, la promoción, protección y restauración de su salud física y mental a través del tratamiento o referencia a instancias especializadas.

Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar (CEPAVI): Es el Organismo Rector en el Estado, respecto de las políticas y criterios generales, relativos a la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar, con autonomía técnica y subordinación administrativa y financiera al Organismo Estatal.

Familia: Conjunto de personas unidas por parentesco, matrimonio o concubinato, que como célula fundamental de la sociedad es una institución de interés público y ámbito natural de convivencia propicio para el entendimiento, comunicación y desarrollo de los valores necesarios en la formación y perfeccionamiento de la persona y de la sociedad; las relaciones familiares deben aspirar a servir al pleno entendimiento de los valores de la existencia humana. Por ello, tenderán a excluir toda subordinación o sometimiento vejatorio de la dignidad humana.

Grupos vulnerables: Niñas, niños, adolescentes, mujeres embarazadas, personas en situaciones especialmente difíciles, adultos mayores, hombres y mujeres con enfermedad física o mental, o en desventaja física, económica o cultural.

Indicadores de abandono: Algunos de los signos y síntomas físicos o psicológicos, debido al incumplimiento de obligaciones entre quien lo sufre y quien está obligado a su cuidado y protección, pueden manifestarse en la alimentación y en la higiene, en el control o cuidados rutinarios, en la atención emocional y el desarrollo psicológico o por necesidades médicas atendidas tardíamente o no atendidas.

Indicadores de violencia física: Hematomas, laceraciones, moretones, fracturas, quemaduras, luxaciones, lesiones musculares, traumatismos craneoencefálicos, trauma ocular, entre otros, congruentes o incongruentes con la génesis de los mismos, recientes o antiguo, con y sin evidencia clínica o mediante auxiliares diagnósticos, en ausencia de patologías condicionantes.



MANUAL OPERATIVO

Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM)
Unión de Tula, Jalisco.



Indicadores de violencia psicológica: Autoestima baja, sentimientos de miedo, de ira, de vulnerabilidad, de tristeza, de humillación, de desesperación, trastornos psiquiátricos como cambio en el estado de ánimo, de ansiedad, estrés postraumático, de personalidad; abuso o dependencia a sustancias, ideación o intento suicida, entre otros.

Indicadores de violencia sexual: Lesiones o infecciones genitales, anales, del tracto urinario u orales, baja autoestima, ideas y actos autodestructivos, trastornos sexuales, del estado de ánimo, de ansiedad, de la conducta alimentaria, estrés postraumático; abuso o dependencia a sustancias, alteraciones en el funcionamiento social e incapacidad para ejercer la autonomía reproductiva y sexual.

Identificación del grado de riesgo: La Violencia que a través de un interrogatorio mínimo permite identificar la presencia del maltrato, la probabilidad de incremento de la frecuencia y la gravedad del mismo debido a violencia intrafamiliar, entre las o los usuarios (as) en situación de riesgo o entre la población en general.

Mediación: Procedimiento sin rivalidad, informal, voluntario, confidencial, que se sigue ante un tercero neutral, que ayuda a las partes a negociar o adoptar sus propias decisiones sobre la solución de sus conflictos familiares a un resultado mutuamente aceptado, en atención a sus propuestas e intereses, mediante la suscripción de los acuerdos adoptados.

Modelos de Atención: Los sistemas integrales y multidisciplinarios mediante los cuales se captan, atienden, da seguimiento, y se evalúan las situaciones de violencia intrafamiliar, sistematizando los resultados de los procesos, para retroalimentar los propios modelos.

Persona con discapacidad: Persona que presenta de manera temporal o permanente una disminución en sus facultades físicas, mentales o sensoriales que le limitan realizar una actividad considerada como normal.

Persona receptora de violencia intrafamiliar: Quien recibe, o se le provoque de cualquier forma, alguna o varias de las acciones u omisiones de violencia intrafamiliar, por parte de persona con la que tengan algún vínculo familiar, o su equiparación.

Persona generadora de violencia intrafamiliar: Quien realiza actos u omisiones que provoquen situaciones de violencia intrafamiliar.

Prevención: Las medidas tendientes a evitar que se produzca la violencia en cualquiera de sus modalidades, entre las personas que tengan algún vínculo o parentesco familiar.



MANUAL OPERATIVO

Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM)
Unión de Tula, Jalisco.



Procedimiento de conciliación: Es el proceso llevado a cabo entre las partes involucradas en conflictos de violencia intrafamiliar, con la intervención de un tercero conciliador, con la finalidad de que lleguen a tomar acuerdos y compromisos concretos que coadyuven a frenar la violencia.

Procedimiento de mediación: Procedimiento voluntario que busca la solución extrajudicial de los conflictos surgidos en las relaciones familiares, mediante el cual uno o varios profesionistas calificados y sin capacidad de tomar decisiones por las partes, las asiste con la finalidad de posibilitar el diálogo y la búsqueda común de acuerdos.

Unidad de Atención a la Violencia Intrafamiliar (UAVI): Lugar especializado en el cual se da atención interdisciplinaria a la problemática de violencia intrafamiliar, mediante el apoyo, orientación y canalización en el aspecto Legal, Psicológico y de Trabajo Social.

Violencia física: Es todo acto de control y sometimiento intencional a otra persona, utilizando alguna parte del cuerpo, algún objeto, arma o sustancia; para sujetar, inmovilizar o causar daño a la integridad física del otro(a), encaminado hacia su sometimiento y control.

Violencia psicológica: Es considerada como todas las conductas que consisten en actos repetitivos cuyas formas de expresión pueden ser: prohibiciones, coacciones, amenazas, intimidaciones, actitudes devaluatorias que provocan en quien las recibe deterioro, disminución o afectación a sus sentimientos, autoestima y estructura de su personalidad.

Violencia sexual: Es la acción u omisión mediante la cual se induce a la realización de prácticas sexuales no deseadas o respecto de las cuales se tiene incapacidad para consentir.

Violencia económica: Significa apropiarse o destruir el patrimonio de la pareja, utilizando el poder económico para dominar; puede manifestarse en el control de los ingresos de la familia, apoderarse de los bienes muebles o inmuebles propiedad de ambos o despojarla de los mismos, así como utilizar, menoscabar, destruir o desaparecer los objetos personales del otro.

Violencia Intrafamiliar: Es la acción u omisión intencional que ponga en peligro o afecte la integridad física, psicológica, económica o sexual, que se ejerce en contra de algún miembro de la familia, por otro integrante de la misma, independientemente de que pudiese constituir delito; se equipara a violencia intrafamiliar el maltrato reiterado que se infiera en contra del tutor, pupilo, curador, amasio o amasia, hijos de éste o aquella, o en contra de quien habite en el domicilio del agresor (a) o en contra de la persona a quien el agresor (a) le deba dar cuidado o protección.

