



Gobierno Federal

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Este Programa es público ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso con fines distintos a los establecidos en el programa.

# MANUAL DE PROCESOS PARA EL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES



Centro de Justicia para las  
Mujeres en Sinaloa

## **ANTECEDENTES**

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, como carta magna garantiza la libertad e igualdad entre hombres y mujeres dentro del país, sin embargo es en el año de 2007 que se promulga en el diario oficial de la federación una ley específica protege a las mujeres en nuestro país: “La Ley general de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia”.

Dicha ley tiene por objeto establecer la coordinación entre la Federación y las entidades federativas, para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, así como los principios y modalidades para garantizar su acceso a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad y de no discriminación, así como para garantizar la democracia, el desarrollo integral y sustentable que fortalezca la soberanía y el régimen democrático establecidos en la Constitución Política, de los Estados Unidos Mexicanos.

Las disposiciones de esta ley son de orden público, interés social y de observancia general en la República Mexicana.

Es importante destacar todo esto se encuentra establecido en nuestro Marco Legal Nacional tanto en la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres y la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. El Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2008-2012, PROIGUALDAD, fue elaborado para dar cumplimiento a la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres y la Ley del Instituto Nacional de las Mujeres.

A nivel internacional, existen dos convenciones de gran importancia una de ellas es La Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Mujeres (CEDAW) quien es el gran instrumento universal que se refiere específicamente a los derechos de las mujeres, es la Convención sobre la

Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer y fue adoptada por las Naciones Unidas en 1979.

Esta Convención se suma a los instrumentos jurídicos internacionales que conforman el derecho internacional de los derechos humanos.

La Convención interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención de Belém do Pará” , así como el Protocolo para Prevenir y Sancionar la Trata de Personas, Especialmente Mujeres y Niños, de la ONU , establecen los ejes rectores que deben de adoptarse en los Estados Parte dentro de sus políticas públicas, legislaciones y planes de gobierno, así como las acciones afirmativas a desarrollar para que se institucionalice la perspectiva de género, y se logre su transversalidad al momento de implementar políticas públicas y conformar presupuestos.

Además se adquieren compromisos para realizar por todos los medios apropiados y sin dilaciones, una política encaminada a eliminar la discriminación y la violencia contra las mujeres, lograr que estas tengan un real y eficiente acceso a la justicia, y un pleno ejercicio de sus derechos.

La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, “Convención de Belem do Pará”, señala como eje rector para la creación de políticas públicas, el derecho fundamental de la mujer, a tener una “Vida libre de violencia”.

A partir de la constitución del Fondo de Transversalidad de la Perspectiva de Género en el año 2008 y con la fusión posteriormente de este en el 2009, con el Fondo de Apoyo a los Mecanismos para el Adelanto de las Mujeres en las Entidades Federativas para la Atención Integral de las Mujeres Víctimas de Violencia de de Género, creándose así el Fondo de Fomento para la Transversalidad de la Perspectiva de Género mismo que ha sido ofertado a las IMEF de las 32 entidades federativas para el ejercicio de recursos de origen federal, en este caso subsidiados por el Instituto Nacional de las Mujeres, en aras de crear proyectos que logren impactar en la trasversalización de la perspectiva de

género en la administración pública y en la modificación de los patrones que definen la cultura institucional de la estructura gubernamental en el orden estatal, practicas de las cuales ha sido participe el Estado de Sinaloa desde el ejercicio 2008.

El Centro de Justicia para las mujeres, en el Estado de Sinaloa, se crea como respuesta a la falta de acceso a la justicia que enfrentan muchas de las mujeres víctimas de violencia, con el fin de atender de manera integral, con calidez y calidad a las víctimas de violencia. Es a su vez una acción afirmativa que comprende de manera multidimensional el fenómeno de la violencia hacia las mujeres, sus causas y consecuencias.

Aunque años atrás se prohibía hablar de las mujeres como victimas es importante volver a hacerlo, pues al hablar de ello y nombrarlo nos permite centrarnos en sus necesidades, para que puedan rehacer su vida, ya que la mayoría de los delitos que se atenderán en estos centros de justicia son la violencia sexual y la violencia familiar, focalizándose principalmente en las mujeres.

En México y en nuestro Estado, se sigue teniendo la creencia que los delitos contra las mujeres se cometen en espacios públicos, por una persona desconocida y en lugares donde generalmente hay testigos, sin embargo esto dista mucho de la realidad, pues en los delitos de violencia que se comenten contra las mujeres, en la mayoría de los casos se cometen en el espacio interior del hogar, lugares cerrado, sin testigos y en un alto índice de porcentaje el victimario o agresor resulta ser un familiar o conocido.

Esta característica es un obstáculo en el tratamiento de los casos de violencia contra las mujeres y bloquea en un gran número de casos el levantamiento de demandas por parte de las víctimas. En el caso de los delitos sexuales, la vergüenza se convierte en un gran impedimento, pues la denuncia generalmente

se sigue haciendo en espacios públicos donde no hay ninguna sensibilidad ni conocimiento para tratar estos casos con efectividad.

Otro obstáculo al que se ha enfrentado la justicia de nuestro Estado lo constituye el riesgo que pueden correr las mujeres al denunciar cuando se trata de violencia familiar, pues el demandado puede ejercer represalias, con lo que se pueden poner en riesgo de perder la vida.

A este contexto hay que sumar que las víctimas de violencia deben emprender una lucha maratónica con el sistema burocrático al acudir a múltiples instancias que no están coordinadas entre sí y que además se localizan en diversos puntos de la ciudad, por esta razón muchas veces se decide abandonar el trámite mucho antes de finalizarlo, además de que, generalmente, el personal no está debidamente capacitado con perspectiva de género; lo cual termina revictimizándolas y agotándolas frente a un proceso que parece no tener fin.

Las mujeres constituyen más del 50% de la población en México; son víctimas de algunos delitos de manera desproporcionada y enfrentan obstáculos específicos para acceder a la justicia.

Éste sigue siendo el panorama que impera, en los casos de violencia contra las mujeres, a nivel nacional, y en el caso de que las demandas prosigan, lo que prevalece es la impunidad, ya que casi no contamos con sentencias condenatorias con qué poder rebatir lo anterior.

Por ello, El gobierno del Estado de Sinaloa a cargo de Mario López Valdez impulsa la creación del Centro de Justicia para las Mujeres, como meta sexenal para el Instituto Sinaloense de las Mujeres, y lo hace como uno de sus proyectos prioritarios en el rubro de atención a las mujeres, esto con el fin de optimizar el acceso a la justicia a las mujeres víctimas de violencia en nuestro Estado así como mejorar su calidad de vida.

La concentración de servicios en un solo lugar evita que las mujeres tengan que acudir a múltiples instancias lo cual conlleva una serie de dificultades que pueden disuadir a las mujeres para buscar ayuda o continuar con los procesos.

Con la creación del Centro de Justicia para las Mujeres se protege la integridad física y psicológica de todas las mujeres y busca brindarles los recursos judiciales idóneos para que accedan a la justicia, de conformidad con los estándares internacionales.

El Centro de Justicia es un modelo de atención para las mujeres y es creado bajo un enfoque interinstitucional, multidisciplinario y secuencial.

## INTRODUCCIÓN

La Administración Pública Federal es el instrumento básico para convenir los objetivos, planes y programas gubernamentales en acciones y resultados concretos, orientados a responder a las expectativas de la sociedad. Por ello, es indispensable que el aparato público cuente con los mecanismos administrativos que apoyen, aseguren y agilicen el cumplimiento de los actos de gobierno.

Para lograr una mayor efectividad social y mejores resultados en los servicios públicos, es necesario que la administración pública revise y actualice permanentemente sus formas de organización, sistema de trabajo y procedimientos de atención a las y los usuarios, a efecto de hacerlo congruente con las circunstancias del entorno social y la disponibilidad de recursos.

En circunstancia, el Gobierno del Estado de Sinaloa ha venido ejecutando un amplio Programa a favor del derecho de las Mujeres a una vida libre de Violencia, el cual tiene como uno de los propósitos dotar a la administración de un Centro de Justicia para las Mujeres en el Estado, que cuente con estructuras de organización flexibles, racionales y congruentes con los objetivos y programas institucionales.

Como parte de las acciones que se han venido realizando en esta materia, por parte del Gobierno Estatal con presupuesto del Fondo de Transversalidad de la Perspectiva de Género en las Entidades Federativas y como resultado del análisis objetivo de los elementos administrativos existentes se elaboró el presente Manual de Procesos para el Centro de Justicia para las Mujeres, mismo que se constituye como instrumento administrativo básico, toda vez que establece la forma de organización y el funcionamiento de las unidades administrativas que le conforman, así como sus objetivos y funciones.

El manual en cuestión es una herramienta útil que permitirá al personal del Centro de Justicia para las Mujeres en el Estado de Sinaloa desempeñar y precisar las funciones de cada puesto, establecer responsabilidades, evitar duplicidad de funciones, detectar omisiones, contar con un medio de información y orientación a las y los usuarios y, en general, mejorar la productividad y calidad de la misma.

Los procesos de gestión, conforman uno de los elementos principales del Sistema de Control Interno; por lo cual, deben ser plasmados en manuales prácticos que sirvan como mecanismo de consulta permanente, por parte de todas las y los servidores públicos del Centro, permitiéndoles un mayor desarrollo de sus funciones.

En el Centro de Justicia para las Mujeres, profesionales de las diferentes dependencias son constantemente capacitadas/os llevan a cabo un trabajo coordinado y efectivo para atender a las víctimas, sus hijas e hijos e incrementar el acceso a la justicia.

Este trabajo requiere de una comunicación y coordinación permanente entre las instituciones que integran el centro, en lugar de que cada institución realice acciones aisladas para atender a las víctimas, de esta manera se garantiza una mayor efectividad en el servicio que se brinde a las usuarias que acudan al mismo.

Teniendo en cuenta lo anterior, se ha preparado el presente Manual de Procesos, en el cual se define la gestión que agrupa las principales actividades y tareas dentro del Centro.

## **MISION**

Ser un marco normativo que define la estructura organizacional y establece las funciones en cada área, departamento y unidad administrativa del Centro de Justicia para las Mujeres, con enfoque de género.

## **VISION**

Lograr incorporar a los sistemas y procesos administrativos la institucionalización de la perspectiva de género como parte de la operación del Centro de Justicia para las Mujeres.

## **OBJETIVO GENERAL**

Coadyuvar a la Institucionalización de la perspectiva de género en la administración pública estatal mediante su incorporación en los procesos internos de operación específicamente mediante la elaboración de una manual de procesos para unidades administrativas y/o departamentos del Centro de Justicia para las Mujeres.

## **OBJETIVO ESPECIFICO**

Incidir en la elaboración de documentos marco que definan la estructura organizacional y los modelos de acción que regulan las funciones del Centro de Justicia para las Mujeres con enfoque de género.

Establecer las funciones de cada área, departamento y/o unidades administrativas del Centro de Justicia para las Mujeres en el Estado, detallando función y atribución de dichas instancias al interior del Centro con el objetivo de coordinar de manera eficaz los trabajos institucionales. Paralelamente se establecen las formas en que se deben ser realizadas la elaboración, manejo y transparencia de productos al interior de la organización para incidir en la mejora continua en el servicio público.

Incorporar a los sistemas y procesos 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 propia gestión institucional).

## Indice

1. Estructura Organizacional y Política de Operación del Centro de Justicia para las Mujeres
2. Organigrama.
3. Dirección General
  - Línea Telefónica
    - Jefatura
    - Personal Especializado
  - Ventanilla Única
    - Personal de Recepción y Canalización
  - Atención Psicológica
    - Jefatura
    - Psicólogas/os
  - Atención Jurídica
    - Jefatura Abogadas/os
  - Trabajo Social
    - Jefatura
    - Trabajadores Sociales
  - Área Médica
    - Jefatura
    - Médica
    - Enfermeras
  - Área de Ministerio Público
    - Jefatura
    - Médica Legista
    - Enfermera
    - Psicóloga Forense
    - Ministerio Público
  - Administración

- Jefatura
- Asistente Administrativa
- Encargada/o de Recursos Humanos
- Personal de seguridad
- Personal de Intendencia
- Personal de Mantenimiento
- Choferes
- Personal de Cocina y Comedor
- Albergue (dependiendo todos los departamentos antes mencionados)
  - Coordinación
  - Psicóloga/o
  - Médica
  - Enfermera
  - Abogada/o
  - Trabajadora Social

## **1.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES.**

Se propone una organización holística teniendo a las mujeres usuarias como centro de las actividades, procedimientos, políticas y funciones. Las instituciones que han transversalizado la perspectiva de género en sus procesos y desarrollo, por tanto, todas y cada una de las personas integrantes son constructoras del proyecto de manera horizontal; cada una es agente de cambio fundamental y pilar de este Centro de Justicia para las Mujeres.

Siendo congruentes con la filosofía de base, todas las acciones que se realizan en el Centro, tienen como finalidad satisfacer las necesidades básicas de aquellas familias que buscan orientación, apoyo y/o resguardarse al encontrarse en una situación de violencia en cualquiera de sus modalidades, niveles o formas. Pero también buscan dignificar el trabajo de atención a víctimas de violencia, siendo fundamental comprender que en la medida en que las colaboradoras y colaboradores de todas las áreas tengan salud, bienestar, salarios dignos y protección, serán parte del círculo virtuoso de la paz y equidad: principios rectores de la institución, para el logro de la igualdad.

La estructura del organigrama tiene como finalidad mostrar la ausencia de jerarquías de poder y representar las jerarquías de responsabilidad en cada uno de los niveles que engloban el servicio a las usuarias. De esta conceptualización emana la filosofía de trabajo de la asociación que promueve:

- Conciencia de unicidad personal
- Diversidad en la unidad
- Participación y colaboración
- Trabajo en equipo
- Toma de decisiones en consenso
- Compromiso con el servicio profesional

- Sentido de pertenencia
- Relación con los y las otras
- Capacidad de adaptación al cambio
- Equidad
- Proceso de transformación
- Solución armónica de conflictos
- Comunicación abierta y capacidad de escucha
- Capacidad de aceptación del otro u otra
- Democracia.

CONSEJO CONSULTIVO DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA MUJERES COMPUESTO POR: PGJ, ISMUJERES, CEPAVI, SSP Y DIF

DIRECCIÓN GENERAL

LÍNEA TELEFÓNICA

\*JEFATURA  
\*PERSONAL ESPECIALIZADO

VENTANILLA ÚNICA  
\*PERSONAL DE RECEPCIÓN Y CANALIZACIÓN

ATENCIÓN PSICOLÓGICA  
\*JEFATURA  
\*PSICOLOGAS/OS

ATENCIÓN JURÍDICA  
\*JEFATURA  
\*ABOGADA/OS

TRABAJO SOCIAL  
\*JEFATURA  
\*TRABAJADOR AS/ES SOCIALES

ÁREA MÉDICA  
\*JEFATURA  
\*MÉDICA  
\*ENFERMERAS

ÁREA DE MINISTERIO PÚBLICO  
\*JEFATURA  
\*MÉDICA LEGISTA  
\*ENFERMERA  
\*PSICÓLOGA FORENSE  
\*MINISTERIA PÚBLICA

ADMINISTRACIÓN  
\*JEFATURA  
\*ASISTENTE ADMINISTRATIVA  
\*ENCAGADA/O DE RECURSOS HUMANOS  
\*PERSONAL DE SEGURIDAD  
\*PERSONAL DE INTENDENCIA  
\*PERSONAL DE MANTENIMIENTO  
\*CHOFERES  
\*PERSONAL DE COCINA Y COMEDOR

ALBERGUE

\*COORDINACIÓN  
\*PSICOLOGA/O  
\*MÉDICA  
\*ENFERMERA  
\*ABOGADA/O  
\*TRABAJADORA SOCIAL

### **3.- Dirección General**

#### Descripción del puesto.

La responsable de la Dirección General deberá ser una mujer con experiencia, mínima de 5 años, en la administración pública; con formación académica proveniente de las ciencias humanas y sociales, con un curriculum que contenga conocimiento de la violencia de género contra las mujeres incluyendo la violencia en todas sus modalidades; Con capacidad de trabajo en equipo, resolución de conflictos y habilidad de mantener un desempeño estable bajo presión. Será propuesta cada 5 años, bajo una terna presentada al Consejo Consultivo, y aceptada en la junta del Consejo, pudiendo repetir el cargo si la junta lo así lo determina.

Es la responsable del buen desarrollo y crecimiento de la organización y se ocupará de desarrollar estrategias para llevar a cabo la misión del Centro de Justicia para las Mujeres.

#### Funciones

- Es responsable de preparar la información de la operación del Centro y reportarla al Consejo.
- Es responsable del desarrollo y mantenimiento de relaciones con instituciones públicas y privadas, dentro y fuera del país.
- Es responsable de la creación de proyectos estratégicos.
- Proporciona los lineamientos generales para los programas de atención.

#### **Línea Telefónica**

La Línea Telefónica, del Centro de Justicia para Mujeres del Estado de Sinaloa, Tiene como objetivo escuchar, orientar y canalizar (de ser necesario) al público usuario del servicio, debe contar con las herramientas necesarias y el personal capacitado para dar contención emocional a personas, que se encuentren en situación de crisis, de manera inmediata y profesional.

Tiene como objetivo ser el vínculo entre la población y el Centro de Justicia para Mujeres en el Estado de Sinaloa, canalizándoles pronta y eficazmente a los servicios especializados que en él se ofrecen.

Debe contar con personal que tenga un perfil académico derivado de las áreas sociales y humanidades, de preferencia abogadas/os y psicólogas/os especialistas en el tema de violencia familiar.

La línea telefónica estará disponible las 24 horas los 365 días del año.

La atención que deberá otorgarse a través de la línea telefónica deberá:

- Utilizar estrategias de intervención en crisis y primeros auxilios psicológicos a mujeres que reportan ser víctimas de violencia.
- Brindar asesoría legal a las usuarias que no conozcan sus derechos.

El personal que atienda la línea telefónica deberá reconocer que en cada llamada personas distintas presentan problemáticas diversas y por lo tanto la ruta a seguir no siempre seguirá el mismo patrón, Sin embargo se establecerá un esquema de atención para unificar las respuestas adecuadas a las necesidades de las usuarias.

Atención Telefónica en el Centro de Justicia para las Mujeres.

Objetivo

Dar información y/o contención a la persona según su necesidad.

Responsable

Psicóloga, Trabajadora Social y Abogada.

## **Ventajas que brinda la atención telefónica**

La ventaja del teléfono es muy grande y ha evolucionado en el desarrollo de la comunicación interpersonal, a través de ella se impulsan servicios y estrategias de atención para la población. Profesionales de distintos sectores sociales ofrecen una gran variedad de servicios vía telefónica.

Entre otras las ventajas de la Atención a través de la línea telefónica destacan:

- La Atención individualizada y por este medio de comunicación le garantiza que sea personalizada.
- El desarrollo de la llamada se efectúa en un ambiente Confidencial entre las/los interlocutores, de esta manera el diálogo evoluciona hasta lograr la confianza y libertad de las usuarias con la persona que la/lo atiende. De esta manera se atreve a expresar sentimientos y a comentar situaciones que de manera presencial, cara a cara, le sería difícil externar.
- El control de la llamada lo tiene la usuaria/o pues es ella quien decide que compartir y que no, al orientador/a, de esta manera se siente con la suficiente confianza y poder para iniciar o terminar una llamada.
- Es un servicio que puede estar al alcance de las usuarias,
- La atención telefónica permite a reducir el nivel de dependencia que se tiene con el interlocutor facilitador del proceso,
- resulta muy útil para el seguimiento de casos.
- A través de este servicio se puede prestar una atención inmediata y vital, pues a partir la atención vía telefónica se pueden contener crisis emocionales y evitar así alcances de mayor gravedad.
- No es necesario desplazarse grandes distancias para ser atendida.
- La línea telefónica del centro de justicia para mujeres, será uno de las herramientas para la captación de usuarias y funcionara como un enlace con el Centro de Justicia.

Aunque la Línea Telefónica tiene muchas ventajas para la Atención que se da a las mujeres, víctimas de violencia, existe la desventaja de no tener un contacto cara a cara, con la usuaria motivo por el cual pueden perderse las referencias con respecto a la postura y aspectos que podemos obtener a través de la observación de la persona que solicita el servicio.

## **EL ESPACIO FÍSICO PARA LA LÍNEA TELEFÓNICA**

Debe ser amplio, ordenado, limpio y preferentemente aislado de ruido, ambiental externo, que pudiera desconcentrar o distraer la atención tanto del facilitador/a o de la usuaria.

## **PERFIL DEL PUESTO DE LA JEFATURA DE LA LÍNEA TELEFÓNICA:**

La o el funcionario/a que coordine el personal de la línea telefónica de emergencia deberá provenir de carreras con perfil humanista o social, tener un mínimo de 5 años de experiencia en el trabajo de violencia familiar, género y violencia hacia las mujeres, tener conocimientos mínimos de: primeros auxilios psicológicos para mujeres víctimas de violencia, tener conocimientos de contención psicológica, tener habilidades de comunicación, Debe tener la conciencia de que maneja un equipo de personas que estarán de usuarias que necesitan un servicio de calidad y calidez. **PERFIL Y ACTITUDES DE LAS Y LOS PROFESIONALES QUE ATIENDEN A TRAVÉS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA DE EMERGENCIA**

El orientador/a debe ser una persona proveniente con licenciatura proveniente de carreras humanistas o sociales, ser una persona comprometida con lo que está haciendo y no estar ahí solo por la cuestión económica o algún otro interés diferente al de trabajar por los ideales del centro.

Las y los funcionarios/as que atenderán a través de la línea telefónica de emergencia deberán ser personas con facilidad de palabra, que sean capaces de expresar de forma clara y fluida, concordantemente entre lo que pensamos y decimos al interlocutor.

El tono de la voz deberá ser constante sin altibajos, con claridad, velocidad adecuada, articulación, entonación y volumen moderado, que permitan crear un ambiente de calidez en la llamada.

Deberá ser una persona que tenga un uso apropiado de la gramática, contar con un vocabulario de amplitud, con agilidad de lenguaje, una apropiada ortografía y saber escuchar a las usuarias.

La disponibilidad para con la usuaria, es de vital importancia, implica ofrecer el tiempo necesario para atender sus necesidades, y deberá hacérselos saber verbalmente, con actitud de escucha, y estar al servicio de la misma con apertura y sin prejuicios.

La persona que orientará en la línea telefónica debe participar en forma activa, y esto lo logrará a través de continuas y oportunas intervenciones, las cuales además deben ser directas y concretas, dirigidas a aclarar la problemática o situación que se está planteando en la llamada.

La orientadora o el orientador debe poner en práctica un aspecto humano muy importante en la interacción: **La Empatía**.

La empatía es un proceso de comunicación en el cual quien escucha (en este caso quien atiende la línea telefónica ) intenta participar en el mundo íntimo de la usuaria y comprender desde su propio marco de referencia, así como promover que sienta que puede entender y afrontar su propia vida y demandas personales con sus propias habilidades y capacidades.

Es importante que la persona que sea contratada sea capaz de prestar atención al tono de voz de la usuaria, checar sus silencios, sonidos ambientales tras la llamada, checar el sentido de las frases o enunciados expresados, así como al léxico empleado, todo esto para comprender las ideas, sentimientos, dudas e inquietudes de las usuarias con una actitud de respeto, apertura y sin prejuicios, a través de su **escucha activa**.

El personal contratado debe tener la conciencia de estar al servicio de la usuaria durante toda la intervención telefónica y no perder de vista el hecho de hacer algo a favor de la otra persona que se encuentra al otro lado de la línea.

El o la orientador/a deberá ser capaz de lograr toda la concentración posible, apoyándose en el entorno que le rodea.

Ser capaz de trabajar bajo presión mostrar control y no “perder la cabeza” ante una situación incómoda. Mostrarse amable a pesar de que en ocasiones las usuarias llamen de forma descortés, inconforme o hasta agresiva.

Al trabajar bajo presión debe ser capaz de mostrar eficiencia en toda su intervención, por más agotadora que le parezca o pueda ser, ya que toda persona que llama a la línea telefónica, deposita su confianza en los/as interlocutores/as, por lo tanto ella está esperando ser atendida como si la suya fuera la primer llamada del día.

Es importante ser en todo momento objetivo/a ante las situaciones que se planteen en cada llamada, sin asumir o pensar “lo que más le convendría a mi parecer a la usuaria/o”. Es muy importante siempre recordar que no debemos emitir juicios de valor.

La persona contratada, en todo momento debe mostrarse respetuoso/a, tanto en la forma de conducirse, como en el respeto a las ideas y opiniones del interlocutor/a y mostrarse siempre como una persona segura y confiada en lo que sabe para apoyar a la usuaria en la línea telefónica.

Algunas de las Capacidades que deberá tener son:

-Capacidad para indagar y preguntar sensiblemente.

-Capacidad para evaluar el grado del riesgo latente en el que se encuentra la usuaria.

-Capacidad para reconocer sus limitaciones en la atención y las limitaciones por estar de la misma línea.

Por último es muy importante que la persona contratada sea una persona sensible, capaz de reconocer las necesidades de sus interlocutores y con alto grado de disposición y convencimiento sobre la importancia del trabajo de atención a todo tipo de violencia contra las mujeres.

## **HABILIDADES DEL PERSONAL QUE ATIENDE LA LINEA TELEFONICA**

Según el manual de operaciones para el personal de Línea Telefónica de emergencia de Ciudad Nezahualcóyotl, Estado de México, México escrito por, David Orihuela en el año de 2005, existen una serie de habilidades que el personal de atención telefónica debe adquirir y desarrollar para lograr una óptima atención a las usuarias en línea.

Estas habilidades se van a ir adquiriendo y perfeccionando a través del trabajo continuo y dedicado en la línea y sin las cuales la labor en la misma se tornará mucho más difícil y de mala calidad.

- **Autocontrol.**

El **autocontrol** es una habilidad entrenable que nos permite conseguir las metas que nos proponemos controlando nuestra conducta. Cuando se atiende una línea telefónica debemos tener en cuenta que a pesar de que la problemática con la que se está trabajando puede provocar gran enojo o frustración, se debe trabajar con objetividad, para así ayudar de forma eficaz a la usuaria.

- **La persona que atiende deberán tener la habilidad de detectar, clarificar y devolver las emociones, actitudes y sentimientos de la usuaria** de esta manera nos aseguramos que la usuaria se centre y enfoque su atención en el aquí y el ahora, en lo que realmente está sucediendo para ayudarle así a enfocar su atención en lo que realmente está sucediendo y las decisiones que quiere y son convenientes tomar para resolver su conflicto. Es muy importante que el o la servidor/a sea capaz de clarificar la situación real, pues a través de la clarificación se sistematiza y organiza la información aportada por la usuaria

tratando de hacer un resumen de lo que nos ha dicho externándose con posterioridad para lograr así que la usuaria se percate de lo que está diciendo y acepte o rectifique la información vertida.

- **Habilidad para manejar silencios.**

Es de suma importancia, en la atención a través de la línea telefónica saber el adecuado uso de las pausas, y la interpretación de las mismas y el uso de las mismas. Ya que esto genera un espacio de confianza y libre presión que da la libertad a la usuaria para expresarse cómodamente, sentirse escuchada, y externar con mayor confianza la situación por la cual ella está llamando en ese momento. A través de estos silencios nos mostramos empático/as, con respeto y comprensión de su situación.

- Es muy importante al momento de atender una llamada, que la usuaria se sienta retroalimentada, sentirse comprendida por el o la interlocutor/a y esto se logra desarrollando la habilidad de la repetición la cual consiste en repetir las frases y palabras más relevantes o significativas del discurso, esto sin abusar de las mismas.
- Desarrollar la habilidad de asentir en momentos claves del dialogo con frases cortas como: Sí, bien, la escucho, etc., estas le indicarán a la usuaria que estamos escuchándola y que además hay un interés y atención en lo que nos está diciendo.
- Saber discernir en qué momento hacer preguntas explícitas y abiertas, a través de ellas se obtendrá más información de la problemática planteada, pero sin perder el tacto y evitando hacer preguntas sin sentido que no lleven a nada, así como juicio de valor de las respuesta que estamos recibiendo.



## **Ventanilla Única**

Perfil del puesto.

Esta área dentro del Centro es la responsable de recibir y atender en un inicio a las y los usuarios que acudan al mismo a solicitar un servicio, además de ser quien cobije todas las áreas y las envuelve en una sola con el objetivo de ofrecer una atención de calidez.

Estudios.

Enfocados a las áreas de la salud y las ciencias sociales o a fines.

Habilidades.

- Actitud de servicio.
- Trabajar desde el enfoque de la perspectiva de género.
- Buen trato.
- Dominar la computación.
- Ser amable.
- Tener la habilidad de escucha.
- Contar con conocimiento en primeros auxilios psicológicos.

## **PERSONAL DE RECEPCIÓN Y CANALIZACIÓN**

Una Ventanilla única es de gran importancia en el proceso de recepción, pues ella funcionará como el conector que canaliza a la usuaria a las áreas Centro de Justicia para las Mujeres del estado de Sinaloa, evitando con ello procesos de doble victimización, que resultan a la vez desgastantes, física y emocionalmente.

El personal que atiende la ventanilla única serán de preferencia mujeres, que provengan de licenciaturas humanistas o sociales, con las siguientes características:

- Deberá ser una persona comprometida y convencida de su importancia como primer contacto entre la usuaria con el centro.
- Que su interés por laborar en el centro no sea únicamente por cuestión económica, sino que esté comprometida de trabajar por los ideales del centro y el acceso a una vida libre de violencia hacia las mujeres.
- Facilidad de palabra: ser capaz expresar de forma clara y fluida, en equilibrio entre lo que se piensa y se le dice a la usuaria.
- Utilizar en todo momento un tono de la voz constante y cálida, pausado, sin altibajos, velocidad adecuada, articulación, entonación y volumen moderado.
- Deberá ser una persona que demuestre un uso apropiado del vocabulario, sin palabras altisonantes mientras labora en el centro, con agilidad de lenguaje y saber escuchar a las usuarias.
- La disponibilidad para con la usuaria, es de vital importancia, ello implica ofrecer el tiempo necesario para atender sus necesidades, y deberá hacérselos saber verbalmente, con actitud de escucha, y estar al servicio de la misma con apertura y sin prejuicios.
- Deberá tener conocimiento de primeros auxilios psicológicos y contención.
- La o el recepcionista debe poner en práctica la empatía y ver a la usuaria como una ser humana capaz de salir de la crisis que está atravesando.
- El personal contratado debe tener la conciencia de estar al servicio de la usuaria durante toda la entrevista.
- Ser capaz de trabajar bajo presión mostrar control y no “perder la cabeza” ante una situación incómoda. Mostrarse amable a pesar de que en ocasiones las usuarias lleguen de forma descortés, inconforme con el servicio o hasta agresiva.
- Al trabajar bajo presión debe ser capaz de mostrar eficiencia en toda su entrevista, por más agotadora que le parezca o pueda ser, ya que toda mujer que toma la decisión de acudir al centro, deposita su confianza en el mismo, por

lo tanto ella está esperando ser atendida como si la suya fuera la primer y única atención del día.

- Es muy importante siempre recordar que no debemos emitir juicios de valor.
- La persona contratada, en todo momento debe mostrarse respetuoso/a, en la forma de conducirse, y mostrarse siempre como una persona segura y confiada en lo que sabe para apoyar y canalizar a la usuaria.

## **Atención Psicológica**

### Objetivo

Brindar apoyo psicológico a mujeres receptoras de violencia doméstica que acuden a la institución, con el propósito de reconocer modelos de comunicación e interacción no violenta, y/o su canalización a la casa transitoria para mujeres, sus hijos e hijas, a otras instituciones, haciendo intervención en crisis y dando apoyo psicológico con enfoque centrado en la persona, basado en procesos cognitivos-conductuales.

### Justificación

El Departamento de Psicología surge debido a la creciente demanda de una atención integral y oportuna para las mujeres que viven violencia familiar, primeramente para aquellas que han terminado su proceso en la casa transitoria para mujeres maltratadas, sus hijas e hijos menores de edad; también para aquellas que aún viviendo una situación de violencia familiar, no requieren de protección o han decidido no ingresar.

## **Área Psicóloga/o**

### Perfil del puesto.

Es el área responsable de ofrecer el apoyo psicológico y necesario dentro del centro a toda usuaria y usuario que necesite un servicio y acuda, es quien se encargara de brindar los recursos necesarios para que las mujeres salgan de su situación de violencia y busquen su empoderamiento y puedan reincorporarse a su vida cotidiana.

### Responsabilidades

- Cumplir con el horario establecido.
- Asistir a las juntas de equipo que se realizan una vez a la semana.
- Acudir a las juntas generales solicitadas por la Coordinación General.

- Realizar y entregar a la coordinadora reportes mensuales de las actividades realizadas.
- Brindar una atención de calidad a las usuarias.
- Cumplir con los roles de teléfono de emergencia.

## Funciones

- Atender los casos de primer ingreso:
  - Presentación.
  - Información de servicios que brinda la institución.
  - Detección de necesidades (asistenciales, médicas, legales).
  - Contención e intervención en crisis.
  - Realizar planes de seguridad personalizados.
  - Llenar reportes y formatos.
  
- Atender a la usuaria en citas subsecuentes de consejería
  - Llenado de notas subsecuentes.
  - Atención telefónica.
  - Atender el fin de semana el celular de emergencia (de acuerdo con el rol establecido).
  - Apoyo en el grupo de legal.
  - Revisar los casos con el equipo de ser necesario.
  - Realizar informes victimológicos y ratificarlos en las instancias legales.
  - Acompañar a la usuaria en procesos legales y asistenciales.
  - Gestiones para atención psiquiátrica.
  - Apoyo en pláticas y eventos de prevención.
  - Asistir a eventos informativos en medios de comunicación.
  - Llenado de reporte mensual.

## Estudios

- Licenciada/do en Psicología con cédula profesional.

## Habilidades

- Capacidad de escucha.
- Estar bajo tratamiento psicológico.
- Tener experiencia profesional con casos de violencia familiar.
- Capacidad de asombro en situaciones de riesgo, enfocado a soluciones prácticas de nuestras consultantes.
- Capacidad de separar sus ideas, creencias e ideologías para no invadir o confundir las de las consultantes.
- Honestidad y respeto hacia sí y hacia los demás (consultantes y compañeras).
- Confidencialidad.
- Apertura al cambio y trabajo en equipo.
- Conocimiento de las funciones de los diferentes departamentos.
- Espíritu de servicio.
- Capacidad de establecer y aceptar límites.
- Capacidad de negociación.
- Reconocer sus capacidades y limitaciones.
- Alta tolerancia a la frustración.
- Asumir la responsabilidad de su persona.

## **Atención Jurídica**

### Misión y visión.

La misión es que las mujeres conozcan sus derechos humanos en forma clara y precisa a través de los grupos de información y de las asesorías individuales que se brindan en el Departamento, para que conozcan los recursos legales, individuales, sociales e institucionales con los que cuenta para encontrar una respuesta adecuada a sus necesidades, además de ofrecer asesoría legal como lo señala la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

La visión es ser un departamento que brinde a las mujeres y a sus hijos e hijas víctimas de violencia familiar una vida con herramientas para construir una vida en la que se garanticen sus derechos humanos y un respeto absoluto, mediante la aplicación, procuración e impartición de la justicia de una forma equitativa y expedita, para que las mujeres y sus hijos e hijas gocen de seguridad física, psicológica, patrimonial, y lograr la armonía en la familia y sobre todo lograr cubrir las expectativas de cada usuario y usuaria que acude al Centro y es canalizado al Área Legal.

## **Abogada/o**

### Perfil del puesto

En esta área se ofrecerá el apoyo legal necesario para las y los usuarios que lo soliciten dentro del centro, apegados a la normatividad estatal y sobre todo lo que señala la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

### Estudios

- Licenciatura en Derecho y Ciencias Sociales, con cédula profesional.
- Experiencia en las áreas familiar y penal en primera y en segunda instancia, así como en amparo.

## Habilidades

- Compromiso con el servicio profesional
- Capacidad de relacionarse
- Disponibilidad de trabajo en equipo
- Empatía
- Disponibilidad de horarios
- Honesta/o, leal y responsable
- Puntualidad en el desempeño del trabajo
- Ética profesional
- Creativa/o, asertiva/o y proactiva/o
- Manejo de computadora.

## **Departamento de Trabajo Social en Centros de Justicia para las Mujeres.**

### Objetivo

Brindar a la persona seguridad en los servicios que ofrece el Centro, dar contención, identificar y clarificar sus necesidades, prioridades y las expectativas respecto al dicho centro.

### Perfil del Puesto

#### Estudios

- Licenciada en Trabajo Social, con cédula profesional

#### Habilidades

- Habilidad para relacionarse
- Capacidad y habilidad de detección de necesidades
- Sentido de organización
- Espíritu de servicio
- Confidencialidad
- Manejo de paquetes computacionales (Word, Excel, Power Point, Spss).

## **Trabajadora Social**

### Perfil del Puesto

Esta área es de la más sensible del centro aquí además de ser responsable de atender directamente a las y los usuarios que acuden al Centro, es quien tiene la responsabilidad de realizar una adecuada canalización al área específica que el asunto de quien solicita el servicio lo necesite y coordina los programas que se implementan como Centro, para prevenir y atender la violencia.

#### Estudios

- Licenciada en Trabajo Social, con cédula profesional

Habilidades

- Habilidad para relacionarse
- Capacidad y habilidad de detección de necesidades
- Sentido de organización
- Espíritu de servicio
- Confidencialidad
- Manejo de paquetes computacionales (Word, Excel, Power Point).
- Buen trato.
- Trabajar desde el enfoque de género.

Entrevista inicial en Centro de Justicia para las Mujeres:

**CATALOGO DE REFERENCIA**

**Para el llenado del registro de las mujeres atendidas**

<b>TIPO DE ATENCIÓN</b>	Directa Indirecta
<b>SOLICITANTE</b>	Victima Agresor Testigo Denunciante Otros

<b>TIPO DE RELACIÓN CON LA VICTIMA</b>	<p>Cónyuge/Pareja</p> <p>Novio (a)</p> <p>Ex-pareja/cónyuge</p> <p>Padre o madre</p> <p>Padraastro madrastra</p> <p>Hijo (a)</p> <p>Hermano (a)</p> <p>Suegro (a)</p> <p>Tutor (a)</p> <p>Amigo (a)</p> <p>Jefe (a) Patrón (a)</p> <p>Compañero (a)</p> <p>Desconocido (a)</p>
<b>MODALIDAD DE VIOLENCIA</b>	<p>Familiar</p> <p>Docente (escolar)</p> <p>De la comunidad</p> <p>Institucional</p> <p>Femenicida</p>
<b>ESTADO CIVIL</b>	<p>Soltera</p> <p>Casada</p> <p>Unión libre</p>
<b>OCUPACION</b>	<p>Estudiante</p>

	<p>Ama de casa</p> <p>Comerciante</p> <p>Empleada</p> <p>Servidora publica</p> <p>Otros</p>
<b>TIPO DE VIOLENCIA</b>	<p>Psicológica</p> <p>Física</p> <p>Patrimonial</p> <p>Económica</p> <p>Sexual</p> <p>Otro</p>
<b>LUGAR DE OCURRENCIA</b>	<p>Espacio publico</p> <p>Espacio particular</p> <p>Trasporte urbano</p> <p>Trasporte foráneo</p> <p>Trasporte Privado</p>
<b>AGENTE DE LA LESIÓN</b>	<p>Pie o mano</p> <p>Fuego, flama, sustancia caliente/vapor</p> <p>Intoxicación por drogas o medicamento</p> <p>Objeto cortante</p> <p>Objeto punzo cortante</p> <p>Golpe contra piso o pared</p> <p>Cuerpo extraño</p>

	<p>Explosión</p> <p>Asfixia o sofocación</p> <p>Proyectil de arma de fuego</p> <p>Ahorcamiento</p> <p>Radiación</p> <p>Sustancia química</p> <p>Corriente eléctrica</p> <p>Herramienta o maquinaria</p> <p>Intoxicación por plantas hongos</p> <p>Piquete/mordedura de animal</p> <p>Sacudidas/jalón de cabellos</p> <p>Vehículo de motor</p> <p>Ahogamiento por sumersión</p> <p>Se ignora</p> <p>Otro</p>
<b>ÁREA LESIONADA</b>	<p>Cabeza</p> <p>Cara</p> <p>Cuello</p> <p>Pelvis</p> <p>Tórax</p> <p>Abdomen</p> <p>Región genital</p> <p>Región ocular</p> <p>Columna vertebral</p>

	<p>Extremidades inferiores</p> <p>Extremidades superiores</p> <p>Espalda</p> <p>Glúteos</p> <p>Manos</p> <p>Pies</p> <p>Otros</p> <p>Sin datos</p>
<b>DAÑO PSICOLÓGICO</b>	<p>Tristeza, aflicción o depresión</p> <p>Trastorno de ansiedad/estrés postraumático</p> <p>Trastornos psiquiátricos</p> <p>Perdida o aumento de apetito</p> <p>Problemas nerviosos</p> <p>Angustia o miedo</p> <p>Insomnio</p> <p>Pensó suicidarse o lo intento</p>
<b>DAÑOS ECONÓMICOS</b>	<p>Dejo de estudiar</p> <p>Perdió dinero</p> <p>Perdió propiedades</p> <p>Perdió trabajo</p>
<b>FUENTE DE INGRESOS</b>	<p>Trabajo subordinado</p> <p>Trabajo independiente</p>

	Renta de propiedad Transferencia Otros ingresos (que diga el tipo) Autoconsumo Pago en especie Regalos
<b>INGRESOS MENSUALES (CANTIDAD)</b>	Monto en efectivo Monto en especie Otro
<b>CUENTA CON SERVICIO MEDICO</b>	SSA IMSS IMSS-Oportunidades ISSSTE SEDENA PEMEX SOMAR Seguro Popular Seguro Privado Gov. Estatal Ninguno Se ignora Otro
<b>VIVIENDA</b>	Propia

	<p>Rentada</p> <p>Prestada</p> <p>Otros</p>
<b>SABE LEER Y ESCRIBIR</b>	<p>Si</p> <p>No</p>
<b>NIVEL EDUCATIVO</b>	<p>Sin instrucción educativa</p> <p>Pre-primaria</p> <p>Primaria</p> <p>Preparatoria/bachillerato/nivel técnico</p> <p>Licenciatura</p> <p>Postrado</p> <p>No especificado</p>
<b>DISCAPACIDAD</b>	<p>Ninguna</p> <p>Para moverse o caminar</p> <p>Para usar brazos y manos</p> <p>Para oír</p> <p>Para hablar</p> <p>Para ver</p> <p>Retraso o deficiencia mental</p> <p>Otra limitación física</p>

<b>PADECE ALGUNA ENFERMEDAD</b>	Ninguna Diabetes Hipertensión Cardiovascular Epilepsias Trastorno psiquiátrico Gastritis Enfermedades Ranales Artritis Arma Gota Otros
<b>TIPO DE APOYO</b>	Emocional Económico Alojamiento Cuidado de los niños Otro
<b>DERIVACIÓN/AYUDA REQUERIDA</b>	Accesoria jurídica Apoyo psiquiátrico Atención medica Información general Canalización a otra institución OSC Gobierno Información/derechos humanos

	<p>Datos estadísticos</p> <p>Algún programa institucional</p> <p>Otro (a)</p>
<b>PROBLEMÁTICA EN MATERIA</b>	<p>Civil</p> <p>Penal</p> <p>Familiar</p> <p>Administrativo</p> <p>Laboral</p> <p>Fiscal</p> <p>Otro</p>
<b>ACCIÓN REALIZADA</b>	<p>Asesora jurídica</p> <p>Atención medica</p> <p>Información general</p> <p>Canalización a otra institución</p> <p>OSC</p> <p>Gobierno</p> <p>Información sobre derechos humanos</p> <p>Datos estadísticos</p> <p>Programas institucionales</p> <p>Otros (a)</p>
<b>PROCESO DE ADMINISACION</b>	<p>Civil</p> <p>Familiar</p>

<p><b>PENAL ANTE QUE</b></p> <p><b>AUTORIDAD</b></p>	<p>Arrendamiento</p> <p>Mercantil</p> <p>Penal</p> <p>Laboral</p> <p>Fiscal</p> <p>DIF</p> <p>PROFECO</p> <p>Procuraduría de la defensa del trabajo</p>
<p><b>ESTADO PROCESAL EN QUE</b></p> <p><b>SE ENCUENTRTA</b></p>	<p>Demanda</p> <p>Conciliación</p> <p>Pruebas</p> <p>Alegatos</p> <p>Sentencia</p> <p>Averiguación previa</p> <p>Consignación</p> <p>Apelación</p> <p>Amparo</p> <p>Ejecución de sentencia</p> <p>Acuerdo o convenio</p>

## **ÁREA MÉDICA**

El área médica se encargará de brindar atención a la salud física proporcionando a las víctimas atención en sus posibles daños o lesiones físicas, que incluya apoyo y asistencia directa, información y canalizaciones a servicios externos para su complementación.

Este departamento estará compuesto por una jefatura, una médica y una enfermera que deberán ser de preferencia mujeres, para cuidar la vulnerabilidad por la que atraviesan las mujeres que llegan al centro.

El espacio físico deberá contar con una área de exploración privada, con sanitario y baño de regadera. Ser un espacio iluminado, limpio y ordenado pero cuidando que no se pierda la calidez del mismo.

En esta área es imprescindible que el personal contratado este compuesto por mujeres, esto con el fin de no exponer de nuevo a la víctima y ponerla en riesgo de una doble victimización al enfrentarse a una auscultación en caso de así requerirlo.

Este departamento se compone de una jefatura, una médica mujer y una enfermera que auxiliara en el momento que la médica lo requiera.

### **PERFIL DEL PUESTO DE LA JEFATURA DEL A ÁREA MÉDICA:**

- La persona que coordine el personal del área médica deberá ser mujer.
- provenir de la carrera de medicina, estar titulada y tener un mínimo de 5 años de experiencia.

- Tener amplio conocimiento de temas actuales relacionados con la violencia familiar, género y violencia hacia las mujeres.
- tener conocimientos mínimos de: primeros auxilios psicológicos para mujeres víctimas de violencia y de contención psicológica, en caso de que se presente una situación que lo requiera en medio de la atención.
- tener habilidades de comunicación.
- Debe tener la conciencia de que manejará un equipo de personas que estarán en contacto con usuarias que necesitan un servicio de calidad y calidez.

### **PERFIL Y ACTITUDES DE LA MÉDICA QUE ATIENDEN EL ÁREA MÉDICA.**

- El personal médico contratado deberá ser mujer.
- provenir de la carrera de medicina, estar titulada y tener un mínimo de 2 años de experiencia.
- Tener amplio conocimiento de temas actuales relacionados con la violencia familiar, género y violencia hacia las mujeres, Incluyendo síndromes y trastornos desarrollados.
- tener conocimientos mínimos de: primeros auxilios psicológicos para mujeres víctimas de violencia y de contención psicológica, en caso de que se presente una situación que lo requiera en medio de la atención.
- tener habilidades de comunicación.
- Debe tener la conciencia de que sus usuarias serán personas en su mayoría mujeres víctimas de violencia que estarán en contacto con usuarias que necesitan un servicio de calidad y calidez.
- La disponibilidad para con la usuaria, es de vital importancia e implicará ofrecer el tiempo necesario para atenderla con actitud de escucha, y estar al servicio de la misma con apertura y sin prejuicios.

- La médica contratada debe tener conciencia que se encontrará al servicio de las usuarias y que la práctica será de carácter público y con características que se apeguen a los ideales del Centro.
- Ser capaz de trabajar bajo presión, mostrar control y no “perder la cabeza” ante una situación incómoda.
- Al trabajar bajo presión debe ser capaz de mostrar eficiencia en todo su desempeño, por más agotadora que le parezca o pueda ser, ya que toda persona que acude al centro está esperando ser atendida de la mejor manera posible.
- La persona contratada, en todo momento debe mostrarse respetuoso/a, en la forma de conducirse.
- mostrarse siempre como una persona segura y confiada en lo que sabe para brindarle a la usuaria confianza durante toda la atención.

Algunas de las Capacidades que deberá tener son:

-Capacidad para evaluar el grado de las lesiones y el riesgo de las mismas.

-Capacidad para reconocer las limitaciones del centro en el área de atención médica y saber cuándo canalizar a las usuarias a un hospital de así requerirlo.

Por último es muy importante que la persona contratada sea una persona sensible, capaz de reconocer las necesidades de las usuarias, con alto grado de disposición y convencimiento sobre la importancia del trabajo de atención a todo tipo de violencia contra las mujeres.

## **PERFIL Y ACTITUDES DE LA ENFERMERA QUE ATIENDEN EL ÁREA MÉDICA.**

- Deberá contratarse a una mujer enfermera.
- provenir de la licenciatura o carrera técnica en enfermería, estar titulada y tener un mínimo de 2 años de experiencia.

- Tener amplio conocimiento de temas actuales relacionados con la violencia familiar, género y violencia hacia las mujeres, Incluyendo síndromes y trastornos desarrollados.
- tener conocimientos mínimos de: primeros auxilios psicológicos para mujeres víctimas de violencia y de contención psicológica, en caso de que se presente una situación que lo requiera en medio de la atención.
- tener habilidades de comunicación.
- Debe tener la conciencia de que sus usuarias serán personas en su mayoría mujeres víctimas de violencia que estarán en contacto con usuarias que necesitan un servicio de calidad y calidez.
- La disponibilidad para con la usuaria, es de vital importancia e implicará ofrecer el tiempo necesario para atenderla con actitud de escucha, y estar al servicio de la misma con apertura y sin prejuicios.
- La enfermera contratada debe tener conciencia que se encontrará al servicio de las usuarias y que la práctica será de carácter público y con características que se apeguen a los ideales del Centro.
- Ser capaz de trabajar bajo presión, mostrar control y no “perder la cabeza” ante una situación incómoda.
- Al trabajar bajo presión debe ser capaz de mostrar eficiencia en todo su desempeño, por más agotadora que le parezca o pueda ser, ya que toda persona que acude al centro está esperando ser atendida de la mejor manera posible.
- La persona contratada, en todo momento debe mostrarse respetuoso/a, en la forma de conducirse.
- mostrarse siempre como una persona segura y confiada en lo que sabe para brindarle a la usuaria confianza durante toda la atención.

Algunas de las Capacidades que deberá tener son:

Es muy importante que la persona contratada sea una persona sensible, capaz de reconocer las necesidades de las usuarias, con alto grado de disposición y

convencimiento sobre la importancia del trabajo de atención a todo tipo de violencia contra las mujeres.

## **Área administrativa**

### Descripción del puesto

Administración de los recursos humanos coordinada con esta área, responsable de los materiales financieros de la organización del Centro, incluye buen manejo de los recursos económicos y contables del mismo y trato directo con las actividades del área responsable del personal que labora.

### Perfil del puesto

#### Estudios

- Carrera técnica o profesional en administración de empresas o afín.
- Conocimientos de recursos humanos y relaciones públicas.

#### Habilidades

- Capacidad de servicio.
- Capacidad de adaptación.
- Capacidad de toma de decisiones y organización.
- Habilidades de mediación y manejo de conflicto.
- Habilidades de pensamiento lógico- matemático.

## **Asistente administrativa**

### Descripción del puesto

Es responsabilidad de la asistente administrativa dar apoyo y asistencia al área administrativa.

### Perfil del puesto

#### Estudios

- Carrera técnica o Profesional.

## Habilidades

- Conocimiento de finanzas.
- Habilidades administrativas.
- Habilidad de relaciones humanas.
- Capacidad de redactar.
- Manejo de programas de computación (Excel, Word).

## Recursos humanos

### Perfil del puesto

Es el área en donde se reclutara al personal

#### Estudios

- Estudios relacionados con cualquier área del desarrollo humano
- Estudios relacionados con violencia familiar
- Conocimientos de psicología
- Conocimiento y práctica de procedimientos de atención en crisis
- Conocimientos legales, principalmente en el área de lo familiar
- Dominio del idioma inglés
- Conocimientos de computación
- Conocimiento de manejo de personal
- Conocimiento de habilidades de dirección.

#### Habilidades

- Liderazgo democrático
- Facilidad de palabra
- Facilidad de relacionarse con personas de todos los niveles
- Compromiso con el trabajo profesional
- Buena redacción y ortografía
- Autodidacta.
- Habilidades de organización y administración y destrezas financieras básicas.

## Personal de Seguridad y Guardia Nocturna.

Perfil del puesto.

Esta área es fundamental para la estabilidad laboral del personal que labora en el Centro como para incrementar la confianza de las usuarias y usuarios que acuden a solicitar un servicio y se sientan confortadas.

Estudios.

- Mínimo primaria.

Habilidades

- Actitud de servicio.
- Compromiso con el trabajo.
- Empatía de género.
- Buen trato para el personal y las y los usuarios que acudan al centro.

## **Personal de intendencia**

Perfil del puesto

Encargarse de la limpieza de las Instalaciones del Centro.

Perfil del puesto

Estudios

- Mínimo primaria.

Habilidades

- Actitud de servicio.
- Empatía de género.
- Saber hacer aseos.

## **Personal de Cocina y Comedor**

Perfil del puesto.

Su responsabilidad es el funcionamiento de la cocina y comedor exclusivamente que se encuentra dentro del Refugio con el que cuenta el Centro de Justicia para las Mujeres.

Estudios.

- Mínimo primaria.

Habilidades

- Actitud de servicio.
- Habilidad para la cocina y actividades de limpieza.
- Compromiso con el trabajo.
- Empatía de género.

- Buen trato para el personal y las y los usuarios que acudan al centro.

## **Estructura de la Red Institucional dentro del Centro de Justicia para las Mujeres**

El Centro de Justicia para las Mujeres es la concentración institucional bajo un mismo techo de todos los servicios que se necesitan para acceder a la Justicia y a su vez es un modelo de atención a víctimas de violencia de género que contiene los elementos mínimos que deben cumplir las instituciones enfocadas a la atención a víctimas de violencia.

Por tanto las instituciones que ofrecen servicios, así como las que funcionan como red interinstitucional para la atención a mujeres víctimas de violencia familiar, sexual, etc., es indispensable identifique los centros de apoyo a víctimas de violencia de género para poder ofrecer diferentes opciones a la persona, dentro de las cuales es; explicar que aún si no desea denunciar a su pareja, es conveniente que levante un acta ante el Ministerio Público, esto no provocará que se tomen represalias contra el agresor, sin embargo la firma de un médico legista podrá serle de utilidad si algún día desea emprender una acción legal.

### **Mobilización de recursos**

La movilización de recursos es entendida como las coordinaciones o referencias que usted puede realizar de acuerdo con la evaluación realizada, específicamente a la valoración de riesgos. Por tanto, tal movilización contempla dos caminos:

- En caso de que se esté presentando una situación que va en grave detrimento de la salud física o con probabilidades de muerte de la mujer, hijas o hijos o el mismo agresor, es importante que usted considere con la mujer, la coordinación con las áreas legales o policiales y la referencia a refugios o albergues dentro del Centro. En las situaciones donde no hay peligro inminente de muerte, también debe considerarse la coordinación con los servicios legales.

- Articulación de servicios sociales, asistenciales, de apoyo económico y organizaciones no gubernamentales que trabajan específicamente en la orientación de las mujeres que experimentan violencia.

### **Materiales Necesarios**

Entre los materiales necesarios para realizar la intervención de primer orden, se hallan:

- Directorio de los recursos disponibles (organizaciones y/o centros de atención a la mujer.
- Formularios institucionales.
- Material informativo y educativo acerca del maltrato y sus consecuencias, derechos de la mujer, aspectos legales, y guías para planes de autoprotección o seguridad.
- Hojas de referencia, su copia y contra referencias.

Agregar otros recursos que se considere necesarios desde la instancia para llevar a cabo esta etapa.

### **Políticas de operación**

Entendemos por Política la referencia que marca las pautas de conducta que fundamentan el trabajo en la organización. Las políticas buscan operacionalizar la visión, misión, estrategias, objetivos y filosofía del Centro de Justicia para las Mujeres.

#### 1. Clasificación de políticas

##### a. Administrativas

- Uso de equipo e instalaciones de trabajo (equipo de cómputo, teléfonos, vehículos, radios, celulares, fax, etc.).
- Inventarios.
- Laborales.
- Reclutamiento y Selección.
- Contrataciones.
- Vacaciones.

- Retiros y despidos.
- Permisos, faltas, retardos.
- Sueldos, prestaciones, préstamos.
- Presentación personal.
- Desarrollo profesional.
- Horarios de trabajo.
- Disciplina.
- Acuerdos de bienestar y salud integral.

#### b. Financieras

- Presupuesto anual de operación.
- Abastecimientos.
- Administración de donativos.
- Manejo de chequera.

#### c. Seguridad

- Usuarías de la institución.
- Personal de la institución.
- Sólo la persona de seguridad abre y cierra la puerta.

### 2. Descripción de las políticas financieras

#### a. Uso de instalaciones y equipo de trabajo

- Todo equipo de trabajo es de uso único y exclusivo para los fines y objetivos del Centro.

#### b. Inventarios

- Todo donativo en especie o en efectivo debe quedar registrado en un inventario actualizado.
- El inventario de activos se realizará cada tres meses.

- Convenios de comodatos de activos.

#### c. Laboral

- Reclutamiento y Selección y Contrataciones.
  - Sólo se reclutará y seleccionará a las personas que cumplan con el perfil requerido para el puesto.
  - Todos los candidatos y candidatas serán sujetas al proceso de reclutamiento y selección interna del Centro.
  - El reclutamiento y selección de la plantilla de personal de la institución es responsabilidad de la Dirección Ejecutiva.
  - El reclutamiento y contratación de la posición de Dirección Ejecutiva es responsabilidad del Consejo Directivo.
  - Todo personal de nuevo ingreso estará bajo un periodo de prueba de un mes.
  - Existe un carnet de registro de vacaciones para cada colaboradora.
  - La persona que sale a disfrutar su periodo de vacaciones dejará cubierta su posición.
  - Sólo se justifican permisos, faltas y retardos bajo los siguientes motivos: defunción de familiares directos, incapacidades médicas comprobadas de hijo(a), esposo(a) padre, madre.
- Es conveniente acordar entre todo el equipo de trabajo la vestimenta a utilizar dentro de las instalaciones del Centro, a fin de lograr una idea del vestir basado en la higiene y la comodidad.

## **Desarrollo profesional**

- Es responsabilidad de todo el personal que trabaja en el Centro clarificar en conjunto con su jefa inmediata su proyecto de desarrollo profesional.
- El entrenamiento y/o capacitación de actualización está sujeta a planeación y aprobación de presupuesto anual autorizado por Consejo y alineado al proyecto de desarrollo profesional de cada persona.
- Es responsabilidad del personal que asiste a capacitación externa la de presentar una síntesis a sus compañeras(os) de trabajo.

## **Horarios de trabajo**

- El horario de trabajo para cada persona está especificado en el contrato laboral.

## **RED INTERINSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR/SEXUAL Y CENTRO DE ATENCIÓN INSTITUCIONAL**

El centro de Atención Institucional es un modelo de atención a víctimas de violencia familiar que contiene los elementos mínimos que deben cumplir las instituciones enfocadas a la atención a víctimas de violencia que formaran parte del Centro de Justicia para las Mujeres en el Estado de Sinaloa.

Por tanto las instituciones que ofrecen servicios interinstitucional para la atención a mujeres víctimas de violencia familiar y de género, Identifique los centros de apoyo a víctimas de violencia intrafamiliar para poder ofrecer diferentes opciones a la persona. También explíquelo que aún si no desea denunciar a su pareja, es conveniente que levante un acta ante el Ministerio Público. Esto no provocará que se tomen represalias contra el agresor, sin embargo la firma de un médico legista podrá serle de utilidad si algún día desea emprender una acción legal.

### **Mobilización de recursos**

La movilización de recursos es entendida como las coordinaciones o referencias que usted puede realizar de acuerdo con la evaluación realizada, específicamente a la valoración de riesgos. Por tanto, tal movilización contempla dos caminos:

- En caso de que se esté presentando una situación que va en grave detrimento de la salud física o con probabilidades de muerte de la mujer, hijas o hijos o el mismo agresor, es importante que usted considere con la mujer, la coordinación con las instancias legales o policiales y la referencia a refugios o albergues. En las situaciones donde no hay peligro inminente de muerte, también debe considerarse la coordinación con los servicios legales.
- Articulación de servicios sociales, asistenciales, de apoyo económico y organizaciones no gubernamentales que trabajan específicamente en la orientación de las mujeres que experimentan violencia.

## **Materiales Necesarios**

Entre los materiales necesarios para realizar la intervención de primer orden, se hallan:

- Directorio de los recursos disponibles (organizaciones y/o centros de atención a la mujer.
- Formularios institucionales.
- Material informativo y educativo acerca del maltrato y sus consecuencias, derechos de la mujer, aspectos legales, y guías para planes de autoprotección o seguridad.
- Hojas de referencia, su copia y contra referencias.
- Agregar otros recursos que se considere necesarios desde la instancia para llevar a cabo esta etapa.

## BIBLIOGRAFÍA

“Guía para la atención a mujeres víctimas de violencia de género”. Instituto Canario de la Mujer. Consejería de Bienestar social, juventud y vivienda. Gobierno de Canarias 2007.

Orihuela, David (2005) *Manual de operación para el personal de Línea Telefónica de emergencia de Ciudad Nezahualcóyotl*, Estado de México, México, Secretaría de Desarrollo Social del Ciudad Nezahualcóyotl/Programa Hábitat de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) /TechPalewi s. c.

Velásquez, Susana (2003), *Violencias Cotidianas, Violencia de Género*, escuchar, comprender, ayudar; ed. Paidós, Buenos Aires Argentina,

Álvarez-Gayou Jurgenson, José Luis (2004), *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*, México, Paidís Eucador, 1ª reimpresión.

Campos Beltrán, Juan Manuel (2006), “Intervenciones en crisis y primeros auxilios psicológicos”, Ponencia presentada en el *Diplomado de Políticas de Atención y Prevención de la Violencia Familiar*, Puebla, Puebla, Instituto Poblano de la Mujer/ Caminos Posibles s. c.

Castillo Ruiz Paz, (2001), “Violencia Doméstica: Intervenciones para su prevención y tratamiento”, *Línea Telefónica de emergencia en el Salvador*, El San Salvador, Unidad de la Mujer en el Desarrollo del BID, Número 7.

Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva, (2004), *Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual* (Manual operativo), Secretaria de Salud, México.