

Atención al Maltrato y la Violencia en la Familia

Manual Operativo



Protección a la Familia

Sistema DIF Jalisco



Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-02
----------	--------------------------------------	--------------------------	--------------	----------------------------	---------------------	---------	----------------

Dirección: Protección a la Familia
Departamentos: Trabajo Social, Atención Jurídica, Atención Psicológica

Entra en vigor a partir de: 15 de Febrero 2012	Sustituye: Sí	Código: DJ-PF-SG-OP-02
---	------------------	---------------------------

Manual Operativo del Subprograma de Atención al Maltrato y la Violencia en la Familia

Distribución: A todas las áreas del Sistema y 125 Sistemas DIF Municipales

Elaboración y coordinación: Dirección de Protección a la Familia
Dirección de Innovación y Calidad
Dirección de Profesionalización
Dirección de Planeación

Autorizaciones

			
Lic. Dora Aída Vargas Ocegueda Jefa del Departamento de Trabajo Social	Lic. Jorge Arturo Cabral García Jefe del Departamento de Atención Jurídica	Lic. Blanca Rosa Coronado Olmos Jefa del Departamento de Atención Psicológica	Lic. Juan Manuel Checa Contreras Director de Protección a la Familia



Ing. José Manuel Aguilar Villa
Director de Innovación y Calidad

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado un documento de referencia y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	--------------------------------------	--------------------------	--------------	----------------------------	---------------------	---------	----------------

Índice.

1. Contexto.....	4
1.1 Antecedentes del Subprograma.....	4
1.2 Perspectiva Familiar y Comunitaria.....	5
1.3 Marco Jurídico.....	5
2. Justificación.....	7
3. Propósito del Subprograma y sus Indicadores de Medición.....	11
3.1 Propósito.....	11
3.2 Indicadores de Medición.....	11
4. Componentes del Subprograma y sus Indicadores de Medición.....	12
5. Población Objetivo y Productos y Servicios.....	13
5.1 Población Objetivo.....	13
5.2 Productos y servicios.....	13
6. Acciones Estratégicas.....	14
6.1. Asesoría y orientación jurídica, psicológica y social.....	14
6.2. Representación jurídica.....	14
6.3. Atención a municipios.....	14
6.4. Coordinación interinstitucional.....	14
7. Proceso General de la Operación del Subprograma.....	16
7.1 Proceso genérico para la atención al maltrato y la violencia en la familia. .	16
8. Procedimientos Básicos de la Operación del Subprograma.....	26
8.1. Procedimiento para la atención interdisciplinaria y el seguimiento de casos de violencia en la familia, por el municipio.....	26
8.2. Procedimiento para la atención de reportes de maltrato.....	29
9. Políticas de Operación.....	34
9.1. Referentes al perfil del usuario.....	34
9.2. Referentes a la atención de casos de maltrato a población vulnerable y violencia intrafamiliar.....	34
9.3. Referentes a la atención de reportes de maltrato a la población vulnerable y violencia intrafamiliar.....	42
9.4. Referentes al reglamento de archivo de la Dirección de Protección a la Familia.....	44
9.5. Referentes a la atención de los casos de los Sistemas DIF Municipales. ...	45
10. Actores y Niveles de Intervención.....	46
10.1. DIF Jalisco.....	46
10.2. DIF Municipal.....	47
11. Sistema de información.....	47
11.1. Documentos fuente.....	47
11.2 Informes y formatos de control.....	48

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

12. Anexos.	50
12.1. Árbol de Objetivos del Subprograma de Atención al Maltrato y la Violencia en la Familia.	50
12.2. Matriz del marco lógico del Subprograma de Atención al Maltrato y la Violencia en la Familia.	51
13. Bitácora de revisiones.	53

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	--------------------------------------	--------------------------	--------------	----------------------------	---------------------	---------	----------------

1 ■ Contexto.

1.1 Antecedentes del Subprograma.

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

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

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

Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar.

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

En el 2004 se consideró necesario llevar a cabo la transformación del subprograma PREMAN, posteriormente como Atención a la Violencia Intrafamiliar, y hoy como subprograma denominado "Atención al maltrato y la violencia en la familia", en donde actualmente se captan y atienden situaciones de este tipo.

Este subprograma presta sus servicios de orientación y asistencia jurídico, psicológico y social a través de equipos interdisciplinarios que colaboren en la búsqueda de soluciones a las problemáticas de maltrato y violencia intrafamiliar, todo con la finalidad de modificar y mejorar las circunstancias que impiden a la población vulnerable y en especial a los miembros de las familias que presentan dicha problemática, otorgándoseles herramientas a fin de que se desarrolle un ambiente saludable y poder así contribuir con el resto de las autoridades del Estado, en la disminución y el combate de este fenómeno social.

Este documento es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

1.2 Perspectiva Familiar y Comunitaria.

La Perspectiva Familiar y Comunitaria, es una visión institucional que revaloriza a la persona a través de su dimensión familiar y comunitaria; partiendo del reconocimiento a la dignidad de la persona humana, como fin en sí misma y opera mediante el desarrollo integral de la familia y su relación con otras instancias, en especial con su comunidad.

La Perspectiva Familiar y Comunitaria destaca las tareas insustituibles de la familia:

- La equidad generacional.
- La transmisión cultural.
- La socialización.
- La responsabilidad y
- La prosocialidad.

Donde el Estado interviene con los diferentes principios de acción como lo son:

- Reconocimiento.
- Apoyo.
- Protección.
- Promoción.

Para la aplicación de este subprograma, se busca orientar y empoderar a las familias jaliscienses en el cumplimiento de sus tareas fundamentales en favor de la *socialización* para establecer redes de cooperación al vincular las denuncias de la violación a los derechos de los miembros de la familia, procurando inducir a la toma de *responsabilidad* acorde al rol de cada miembro de ésta, *así como la promoción de la equidad generacional* al salvaguardar sus derechos.

Por su parte el Estado actúa brindando *reconocimiento* como célula básica de nuestra sociedad, fomentando la *promoción* de los derechos de cada miembro de la familia y su consecuente *protección* a las familias de Jalisco, de la siguiente manera:

- Reconocimiento, que distingue a la familia de cualquier otro grupo, manifestando su valor preciso como institución y como comunidad de personas poseedores de deberes y derechos.
- Apoyo, en intervención subsidiaria que busca restablecer las condiciones necesarias para que la familia pueda enfrentar por sí misma las distintas vulnerabilidades que la afectan.
- Protección, que es la acción que disminuye, impide o desarticula todo aquel elemento o ámbito que representa un facto de riesgo para la salud de la familia.
- Promoción, como la actividad que fermenta el fortalecimiento de aquellos elementos que constituyen el desarrollo integral de la familia y que difunden directamente una cultura familiar.

1.3 Marco Jurídico.

CONSTITUCIONES:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, D.O. 05/2/1917.
- Constitución Política del Estado Jalisco, D.O. 01/08/1917.

TRATADOS:

- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer. 03/ IX/ 1981

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema Gestor de Datos en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

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

LEYES:

- Ley General de Salud.
- Ley para la protección de los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes.
- Ley de las personas Adultas Mayores.
- Ley del Instituto Nacional de las Mujeres.
- Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social.
- Estatuto Orgánico del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.
- Acuerdo por el que el SNDDIF da a conocer las reglas de operación e indicadores de resultados del programa de atención a población en desamparo.
- Ley Estatal de Salud.
- Ley de Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar y su Reglamento.

- Ley Orgánica de la Procuraduría de Justicia del Estado.
- Ley del Centro de Atención para Víctimas del Delito.
- Ley de Readaptación Juvenil.
- Ley del Registro Civil.
- Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
- Ley de Acceso de la Mujer a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco.

CÓDIGOS:

- Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco.
- Código Civil del Estado.
- Código Penal del Estado.
- Código de Procedimientos Civiles del Estado.
- Código de Procedimientos Penales del Estado.

NORMAS OFICIALES MEXICANAS:

- NOM-167-SSA1-1997 para la prestación de Servicios de Asistencia Social para menores y Adultos.
- NOM-173-SSA1-1998 para la Atención Integral a Personas con Discapacidad.
- NOM-046-SSA2-2005 para la Prestación de Servicios de Salud.
- Criterios para la Atención Médica de Violencia Intrafamiliar.

Sólo el documento publicado en la página web del DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, cualquier copia impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

**PLANES NACIONAL Y ESTATAL DE
DESARROLLO:**

- Plan Nacional de Desarrollo 2007-2013.
- Plan Estatal de Desarrollo 2007-2013.

ATRIBUCIONES:

- Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco.

2. Justificación.

El desplazamiento progresivo de funciones fuera del círculo familiar ha producido cambios en el modelo tradicional de familia, por lo que existe una pérdida de valores en el seno familiar. Aunado a la necesidad de las madres trabajadoras de ausentarse del núcleo familiar, se intensifica el abandono y desamparo de los hijos, por otra parte las relaciones de pareja sufren a su vez cambios en los roles al salir las mujeres en pro de un mejor nivel de vida y desarrollo económico para sus familias, afectando así sus vínculos de convivencia.

La violencia intrafamiliar y la violación a los derechos de sus miembros, hacen imperiosa la intervención legal para fortalecer su estructura y poner a salvo sus principios fundamentales de derecho a todos y cada uno de los miembros de la familia.

La violencia intrafamiliar, es una problemática social con múltiples connotaciones en sus causas, consecuencias y manifestaciones. Así las causas que provocan la violencia son multifactoriales, que van desde la educación, abandono y desamparo de los padres hacia los hijos, las adicciones,

la desintegración familiar, desempleo, personalidad del individuo, la dinámica familiar y su nivel sociocultural entre otras.

Un aspecto revelador de esta problemática, parte de los datos estadísticos que a lo largo de su vida el subprograma PREMAN de DIF Jalisco, actualmente denominado Atención al Maltrato y la Violencia en la Familia, ha recopilado sobre los casos atendidos, según los cuáles refieren que los principales receptores de la violencia intrafamiliar son las mujeres y las niñas.

Dicho subprograma presta sus servicios de orientación y asistencia jurídico, psicológico, social a través de equipos interdisciplinarios que colaboran en la búsqueda de soluciones a las problemáticas de maltrato y violencia intrafamiliar; con la finalidad de modificar y mejorar las circunstancias que impiden a la población vulnerable y en especial a sus miembros para vivir en armonía; por lo que se les otorga herramientas que les permitan desarrollarse en un ambiente saludable y contribuir así, con el resto de las autoridades del Estado en la disminución y el combate de este fenómeno social.

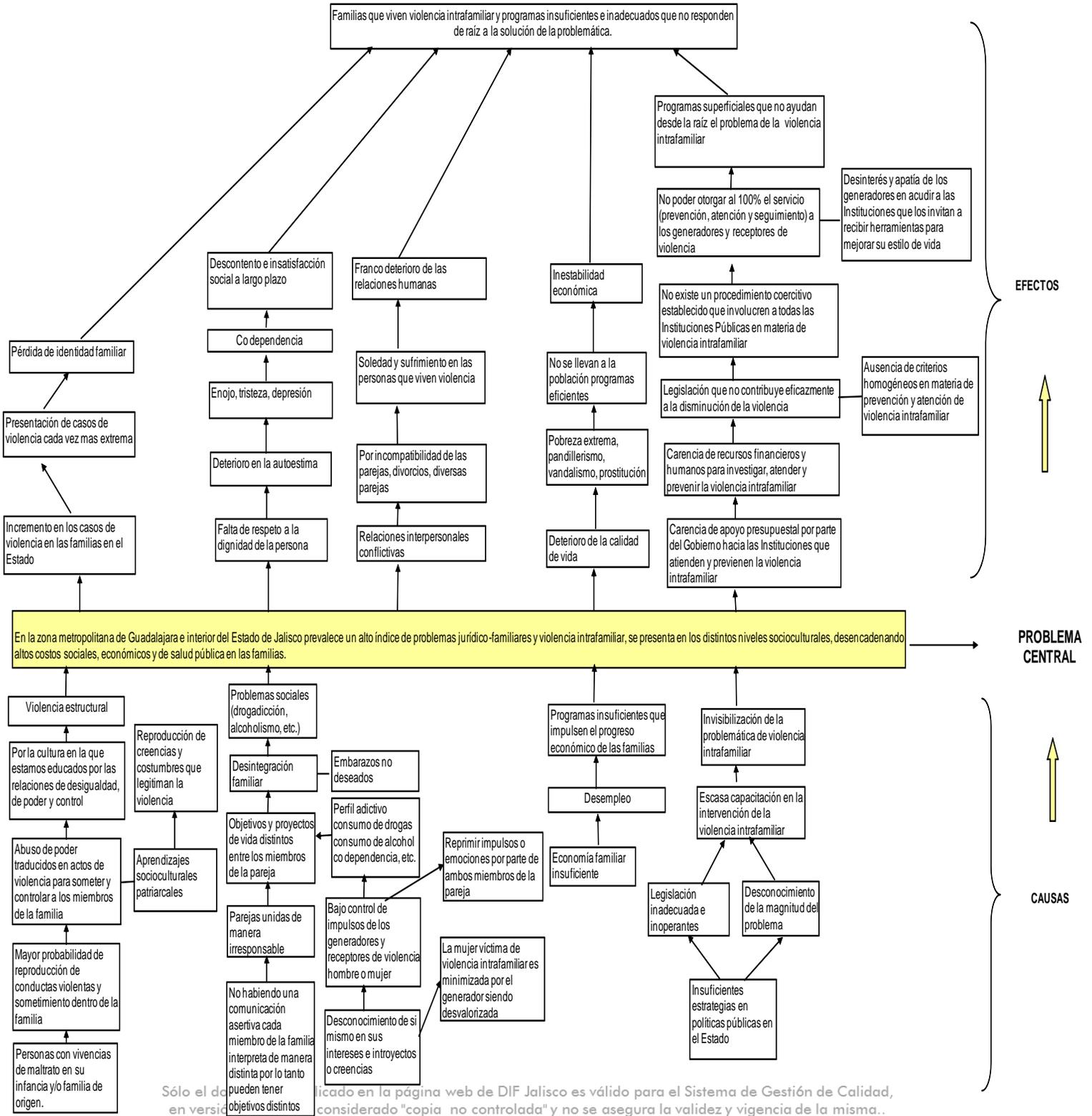
Problema:

En la zona metropolitana de Guadalajara e interior del Estado de Jalisco prevalece un alto índice de problemas jurídico-familiares y violencia intrafamiliar, se presenta en los distintos niveles socioculturales, desencadenando altos costos sociales, económicos y de salud pública en las familias.

Este documento es propiedad de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, y no se asegura la validez y vigencia de la misma.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

Se anexa diagrama que permite visualizar las causas y efectos.



Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa no es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

Esta situación se da por causas comunes tales como:

- Personas con vivencias de maltrato en su infancia y/o familia de origen.
- Mayor probabilidad de reproducción de conductas violentas y sometimiento dentro de la familia.
- Abuso de poder traducidos en actos de violencia para someter y controlar a los miembros de la familia.
- Aprendizajes socioculturales patriarcales.
- Reproducción de creencias y costumbres que legitiman la violencia.
- Por la cultura en la que estamos educados por las relaciones de desigualdad, de poder y control.
- Violencia estructural.
- No habiendo una comunicación asertiva cada miembro de la familia interpreta de manera distinta por lo tanto pueden tener objetivos distintos.
- Parejas unidas de manera irresponsable.
- Objetivos y proyectos de vida distintos entre los miembros de la pareja.
- Desintegración familiar.
- Embarazos no deseados.
- Problemas sociales (drogadicción, alcoholismo, etc.).
- Desconocimiento de sí mismo en sus intereses e introyectos o creencias.
- La mujer víctima de violencia intrafamiliar es minimizada por el generador siendo desvalorizada.
- Bajo control de impulsos de los generadores y receptores de violencia hombre o mujer.
- Reprimir impulsos o emociones por parte de ambos miembros de la pareja.

- Perfil adictivo.
- Consumo de drogas.
- Consumo de alcohol.
- Co dependencia, etc.
- Economía familiar insuficiente.
- Desempleo.
- Programas insuficientes que impulsen el progreso económico de las familias.
- Insuficientes estrategias en políticas públicas en el Estado.
- Legislación inadecuada e inoperante.
- Desconocimiento de la magnitud del problema.
- Escasa capacitación en la intervención de la violencia intrafamiliar.
- Invisibilización de la problemática de violencia intrafamiliar

Y genera una serie de efectos que es necesario considerar para dar soluciones globales a la problemática que se presenta, siendo los siguientes:

- Incremento en los casos de violencia en las familias en el Estado.
- Presentación de casos de violencia cada vez más extrema.
- Pérdida de identidad familiar.
- Falta de respeto a la dignidad de la persona.
- Deterioro en la autoestima.
- Enojo, tristeza, depresión.
- Co dependencia.
- Descontento e insatisfacción social a largo plazo.
- Relaciones interpersonales conflictivas.
- Por incompatibilidad de las parejas, divorcios, diversas parejas.
- Soledad y sufrimiento en las personas que viven violencia.
- Franco deterioro de las relaciones humanas.
- Deterioro de la calidad de vida.

Sólo el contenido de este documento de DIF Jalisco es válido por sí mismo en los casos de uso en otros programas, los demás contenidos son "controlada" y no se asegura la vigencia de la misma.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

- Pobreza extrema, pandillerismo, vandalismo, prostitución.
- No se llevan a la población programas eficientes.
- Inestabilidad económica.
- Carencia de apoyo presupuestal por parte del Gobierno hacia las Instituciones que atienden y previenen la violencia intrafamiliar.
- Carencia de recursos financieros y humanos para investigar, atender y prevenir la violencia intrafamiliar.
- Legislación que no contribuye eficazmente a la disminución de la violencia.
- Ausencia de criterios homogéneos en materia de prevención y atención de violencia intrafamiliar.
- No existe un procedimiento coercitivo establecido que involucren a todas las Instituciones Públicas en materia de violencia intrafamiliar.
- No poder otorgar al 100% el servicio (prevención, atención y seguimiento) a los generadores y receptores de violencia.
- Desinterés y apatía de los generadores en acudir a las Instituciones que los invitan a recibir herramientas para mejorar su estilo de vida.
- Programas superficiales que no ayudan desde la raíz el problema de la violencia intrafamiliar.
- Familias que viven violencia intrafamiliar y programas insuficientes e inadecuados que no responden de raíz a la solución de la problemática

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	--------------------------------------	--------------------------	--------------	----------------------------	---------------------	---------	----------------

3. Propósito del Subprograma y sus Indicadores de Medición.

3.1 Propósito.

Brindar servicios de orientación, asesoría y apoyo interdisciplinario (trabajo social, psicología, jurídico y médico) y protección a la familia, con una atención de calidad y calidez a personas que sufren de violencia intrafamiliar.

3.2 Indicadores de Medición.

Resumen Narrativo	Indicadores			Medios de Verificación (Entregable)
	Nombre del indicador	Método del cálculo	Frecuencia de medición	
PROPÓSITO: Brindar servicios de orientación, asesoría y apoyo interdisciplinario (trabajo social, psicología, jurídico y médico) y protección a la familia, con una atención de calidad y calidez a personas que sufren de violencia intrafamiliar.	Servicios otorgados: 1. Jurídico-Familiares 2. Psicológicos 3. Sociales 4. Capacitación.	No. de casos resueltos / No. de casos atendidos	Mensual	Reporte mensual por área y graficas
		No. de casos de violencia atendidos / No. de servicios de violencia intrafamiliar solicitados		
		No. de casos en proceso / No. de personas que solicitaron el servicio		
		No. de solicitudes atendidas en materia de capacitación / No. de capacitaciones solicitadas		

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

4. Componentes del Subprograma y sus Indicadores de Medición.

1. Brindar servicios de orientación asesoría jurídico familiar a cualquier persona que se encuentre inmersa en situaciones de violencia intrafamiliar
2. Promover apoyos asistenciales a las personas sujetas de la asistencia social a través de la canalización a servicios y/o instituciones acorde a su problemática.
3. Entrevistar, asesorar y orientar al beneficiario valorando posible daño emocional y psicológico, ofreciéndoles alternativas de atención a las personas involucradas en casos de maltrato a infantes y violencia intrafamiliar en el Estado de Jalisco.
4. Prevenir, sensibilizar y capacitar en temas inherentes a la violencia intrafamiliar a personal de SDIF Municipales, Organismos Públicos y Privados y Personal que lo solicite con base a las estrategias establecidas como políticas públicas en el Estado.

Resumen Narrativo	Indicadores		
	Nombre del indicador	Método del cálculo	Frecuencia de medición
COMPONENTES			
C1 Apoyo Jurídico	No. personas atendidas	No. de casos jurídico familiares atendidos/ No. de casos jurídicos familiares solicitados	Mensual
C1 Atención de la Asistencia Social	No. personas atendidas	No. de personas canalizadas a algunos de los subprogramas de apoyo asistencial / No. de personas que reciben efectivamente el apoyo	Mensual
C1 Atención psicológica		No. de casos para atención psicológica atendidos / No. de casos para atención psicológica solicitados	
C2 Capacitación y prevención	Instituciones atendidas en materia de capacitación.	No. de personas que concluyeron su capacitación / No. de personas que acudieron a la capacitación.	Mensual

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad Fecha de elaboración: 1985 V.01 Fecha de actualización: 15-FEB-2012 V.06 Código: DJ-PF-SG-OP-01

5. Población Objetivo y Productos y Servicios.

5.1 Población Objetivo.

- Las personas receptoras o generadoras de violencia intrafamiliar, que se encuentren inmersas en situaciones de maltrato o soliciten servicios de orientación y asistencia jurídica, social y psicológica a fin de contribuir al mejoramiento de sus relaciones familiares.

5.2 Productos y servicios.

A la población:

- Asesoría y orientación psicológica, social y jurídica.
- Asesoría y orientación en normatividad y operación del subprograma.
- Asesoría y orientación en la sensibilización de la problemática.
- Capacitación en normatividad y operación, en la promoción y difusión del subprograma así como en la sensibilización de la problemática.
- Supervisión de caso.
- Consulta psicológica: valoración general.
- Intervención en crisis.
- Terapia psicológica.
- Consulta médica general.
- Canalización para la valoración de apoyos asistenciales y protección temporal.
- Investigación: estudio socioeconómico y sociofamiliar.

- Junta conciliatoria: convenios y conciliación.
- Representación jurídica: denuncias en materia penal y juicios en materia familiar.
- Coordinación interinstitucional.

Al Municipio:

- Asesoría y orientación psicológica, social y jurídica.
- Asesoría y orientación en la sensibilización de la problemática.
- Capacitación en normatividad y operación, en la promoción y difusión del subprograma así como en la sensibilización de la problemática.
- Supervisión de caso.
- Consulta psicológica: valoración general.
- Intervención en crisis.
- Terapia psicológica.
- Consulta médica general.
- Canalización para la valoración de apoyos asistenciales y protección temporal.
- Investigación: estudio socioeconómico y sociofamiliar.
- Junta conciliatoria: convenios y conciliación.
- Representación jurídica: denuncias en materia penal y juicios en materia familiar.
- Coordinación interinstitucional.

Sólo el documento original del Programa de Atención al Maltrato y la Violencia en la Familia de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

6. Acciones Estratégicas.

6.1. Asesoría y orientación jurídica, psicológica y social.

- Brinda una asesoría y atención jurídica, psicológica y social con calidad y calidez, de manera integral e interdisciplinaria a las personas que se encuentran involucradas en los casos de maltrato infantil o violencia intrafamiliar.
- Ofrece alternativas y acciones que modifiquen las conductas violentas de los miembros de la familia, a través de convenios administrativos o judiciales, con la interposición de denuncias penales, la presentación de demandas judiciales, terapias individuales, familiares, grupales, talleres psicoterapéuticos de reflexión y la promoción de diversos apoyos asistenciales que otorgan las instituciones afines a su problemática.

6.2. Representación jurídica.

- Se orienta, asesora, representa y brinda apoyo jurídico en materia familiar y penal, a la población vulnerable a fin de contribuir a la resolución de su problemática jurídico familiar procurando el bienestar de los miembros de la familia.
- Para el caso en que resulte necesario llevar a cabo la representación jurídica ante tribunales, se brindará única y exclusivamente a personas receptoras de violencia intrafamiliar y que sean

sujetas de asistencia social conforme al perfil de este Manual operativo.

6.3. Atención a municipios.

- Presta apoyo mediante la asesoría al personal de los municipios a través de impartición de pláticas y talleres sobre temas diversos de asistencia jurídica, social y psicológica; en coordinación con las diversas autoridades y dependencias gubernamentales y/o administrativas.
- Capacita, sensibiliza y actualiza al personal operativo del Sistema Estatal y DIF Municipales para que brinden a los usuarios una asesoría y atención interdisciplinaria con calidad y calidez.

6.4. Coordinación interinstitucional.

- Se crean redes internas y externas para dar a conocer los derechos de los miembros de las familias y en especial los de los menores, a través de asesorías, pláticas, talleres y conferencias a instituciones públicas y privadas de asistencia social, sociedad civil, medios masivos de comunicación, centros de desarrollo comunitario, estancias infantiles, jardines de niños, escuelas primarias, secundarias y a grupos sociales.
- Elaboran propuestas de reformas o actualización a la legislación existente en materia de asistencia social así como lo relativo al derecho familiar y penal, para contribuir al desarrollo de los menores y a la integración de la familia.

Solo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

- Sensibiliza y actualiza al personal operativo del subprograma sobre los Derechos Humanos y el Derecho Familiar.
- Realiza canalizaciones y coordinaciones a los diversos SMDIF y demás dependencias gubernamentales y no gubernamentales encargadas de la prevención y atención de la violencia intrafamiliar.
- Apoya para canalizar a Refugios Temporales en el país.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	--------------------------------------	--------------------------	--------------	----------------------------	---------------------	---------	----------------

7 ■ Proceso General de la Operación del Subprograma.

7.1 Proceso genérico para la atención al maltrato y la violencia en la familia.

Usuario	Ventanilla Única y/o Trabajo Social	DIF Municipal	Atención Psicológica	Médico	Atención Jurídica	Ministerio Público y/o Tribunal de Justicia
1. Acude a solicitar el servicio.	2. Realiza la entrevista inicial a la persona solicitante, explicándole los alcances, tiempos de intervención de los subprogramas operativos con que se cuenta y determinando conjuntamente con el beneficiario el tipo de servicio que se le brindará. Además deberá de indagar si el beneficiario ya acudió a otra dependencia por la misma problemática planteada, de ser afirmativo se le brindará la orientación que requiere y se le canalizará a la dependencia que deberá continuar brindándole los servicios necesarios. Si la persona presenta huellas de maltrato físico visible, se hará el acompañamiento por parte del personal comisionado al puesto de servicios médicos, para su atención médica y recabando el parte médico de lesiones, posteriormente a ello, se envía a la persona al Área de Orientación y Atención Primaria.					

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma.

Continúa...

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

7.1 Proceso genérico para la atención al maltrato y la violencia en la familia, continuación...

Usuario	Ventanilla Única y/o Trabajo Social	DIF Municipal	Atención Psicológica	Médico	Atención Jurídica	Ministerio Público y/o Tribunal de Justicia
	<p>3. Si la necesidad del usuario corresponde a los servicios que proporciona en este subprograma, ésta se deriva internamente al área de orientación y atención primaria terminando por las tres áreas de Trabajo Social, Psicología y Jurídico.</p> <p>4. Si no es competencia del subprograma se canaliza a través de oficio o SICATS, a la instancia competente.</p> <p>7. Si la persona es candidata a recibir la Orientación y Atención Primaria, pasa a trabajo social elaborándosele su ficha de ingreso; realizando su Diagnóstico y Plan Social Inicial y deriva a la atención psicológica.</p>	<p>5. Recibe al usuario con la canalización correspondiente por parte de Ventanilla Única de la Dirección de Protección a la Familia.</p> <p>6. Atiende el caso según su problemática e informará a esta Dirección la atención que se le dará.</p>	<p>8. Entrevista y orienta al usuario, detectando el posible daño emocional que presenta en el momento el usuario.</p>			<p style="text-align: right;">Continúa...</p>

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

7.1 Proceso genérico para la atención al maltrato y la violencia en la familia, continuación...

Usuario	Ventanilla Única y/o Trabajo Social	DIF Municipal	Atención Psicológica	Médico	Atención Jurídica	Ministerio Público y/o Tribunal de Justicia
			<p>9. Elabora y determina un diagnóstico presuntivo inicial del estado emocional y/o daño psicológico que presenta la persona a causa de la Violencia Intrafamiliar, proponiendo la Atención subsecuente que recibirá. Por otra parte el equipo interdisciplinario deberá de enterar a la beneficiaria de las medidas de protección con que se cuenta, por lo que el psicólogo se apoyará del abogado para establecer dichas medidas que se menciona en el Código de Procedimientos Penales del Estado de Jalisco, y de la Trabajadora Social Refugio Temporales en el país.</p> <p>10. Deriva la ficha de ingreso y diagnóstico presuntivo al área jurídica, si el caso lo requiere pasará a Valoración Médica.</p>			

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma.

Continúa...

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

7.1 Proceso genérico para la atención al maltrato y la violencia en la familia, continuación...

Usuario	Ventanilla Única y/o Trabajo Social	DIF Municipal	Atención Psicológica	Médico	Atención Jurídica	Ministerio Público y/o Tribunal de Justicia
<p>13. Firma la Carta Compromiso comprometiéndose el beneficiario a cumplir íntegramente la carta, en caso contrario se le cancelará o dará de baja su servicio.</p>				<p>11. En caso de presentar lesiones físicas considerables el usuario o el menor maltratado, procede a dar una consulta, y/o valoración del daño físico y del estado nutricional del usuario; finalmente anexa su Historia Clínica al expediente, mismo que contiene su punto de vista respecto a la existencia o inexistencia de indicios que hagan probable la presencia de algún tipo de maltrato o de omisión de cuidados en menores, discapacitados y adultos mayores.</p>	<p>12. El asesor jurídico orienta al beneficiario informándole sus derechos y obligaciones, ofreciendo alternativas legales para solucionar su problemática. Asimismo dicho asesor le explicará los alcances y consecuencias de las obligaciones descritas en la carta compromiso, y si el beneficiario esta de acuerdo firmará la citada carta comprometiéndose con la institución a su cumplimiento.</p> <p>14. Una vez que fueron proporcionadas las orientaciones de quienes conforman el área de orientación y atención primaria, se determina por sus integrantes el nivel de atención, pudiendo ser primer, segundo o tercer nivel, elaborándose al efecto una resolución motivada para ello. Además se remite a la Secretaría Técnica del CEPAVI el aviso a que alude el artículo 29 de la Ley de Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar del Estado de Jalisco así como a la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco y Procuraduría Social cuando así se requiera tratándose de menores o adultos mayores.</p>	<p style="text-align: right;">Continúa...</p>

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma.

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 1985 V.01	Fecha de actualización: 15-FEB-2012 V.06	Código: DJ-PF-SG-OP-01
--	---------------------------------	--	------------------------

7.1 Proceso genérico para la atención al maltrato y la violencia en la familia, continuación...

Usuario	Ventanilla Única y/o Trabajo Social	DIF Municipal	Atención Psicológica	Médico	Atención Jurídica	Ministerio Público y/o Tribunal de Justicia
<p>18. Una vez que hace la denuncia ante la autoridad investigadora el usuario continúa con su atención psicológica ante la Dirección de Atención A Víctimas del Delito; por lo que a partir de este momento se da por concluida la participación y seguimiento del caso por parte de la Dirección de Protección a la Familia.</p>	<p>15. Si el caso es considerado de PRIMER NIVEL se procede a través del equipo de atención primaria a elaborar el citado acuerdo firmado por las tres áreas (trabajo social, jurídico y psicología) y el abogado realizará el oficio de canalización con visto bueno del jefe, mismo que se entregará a la Jefatura de Trabajo Social para que designe a una persona y se entregue a la dependencia correspondiente. Recabando el acuse de recibido conducente para que sea agregado al expediente administrativo para su cierre.</p>	<p>16. Recibe al usuario con la canalización (SICATS) u oficio y copias de la orientación y atención primaria recibida a fin de continuar con la atención correspondiente.</p>			<p>17. Si el caso es de TERCER NIVEL, el abogado de atención primaria o el abogado de guardia, realizará el acompañamiento o ante la Procuraduría General de Justicia del Estado, a efecto de que presente el beneficiario la denuncia correspondiente, y quien recibirá los servicios que brinda la Dirección de Atención a Víctimas del Delito DAVID; Por lo que ve a esta Dirección el abogado de atención primaria levantará su acuerdo de cierre.</p> <p>19. Si el caso es considerado de SEGUNDO NIVEL el área jurídica de atención primaria procede a asignarle un número de expediente único, luego lo deriva para su atención subsiguiente al equipo interdisciplinario con quien complementa el plan de tratamiento y da seguimiento al mismo hasta su conclusión.</p>	

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Atención a la Ciudad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma.

Continúa...

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

7.1 Proceso genérico para la atención al maltrato y la violencia en la familia, continuación...

Usuario	Ventanilla Única y/o Trabajo Social	DIF Municipal	Atención Psicológica	Médico	Atención Jurídica	Ministerio Público y/o Tribunal de Justicia
					<p>20. El equipo interdisciplinario de seguimiento, recibe el expediente y requiere al asesor jurídico del equipo para que dentro en un plazo breve (de 5 días contados a la recepción del expediente) realizará el acuerdo de las acciones interdisciplinarias, señalando fecha para su desahogo.</p> <p>21. Asimismo citará al receptor de la violencia intrafamiliar con la intención de proporcionarle los servicios que prestan los profesionistas que conforman el resto del equipo interdisciplinario. Por otra parte cualquier miembro del equipo que otorgue por primera vez un servicio estará obligado a imprimir, explicar y entregar el CARNET de Citas. En el caso de la atención a más miembros de la Familia será entregado por el profesionista que proporcionará o este proporcionando el servicio de su área.</p> <p>22. El equipo interdisciplinario remite el expediente a los Jefes de departamento con las propuestas de sus acciones para su conocimiento y seguimiento que le dará el equipo interdisciplinario.</p>	

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma.

Continúa...

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 1985 V.01	Fecha de actualización: 15-FEB-2012 V.06	Código: DJ-PF-SG-OP-01
--	---------------------------------	--	------------------------

7.1 Proceso genérico para la atención al maltrato y la violencia en la familia, continuación...

Usuario	Ventanilla Única y/o Trabajo Social	DIF Municipal	Atención Psicológica	Médico	Atención Jurídica	Ministerio Público y/o Tribunal de Justicia
					<p>23. Una vez realizado el acuerdo de acciones, se requiere al asesor jurídico del equipo para que dentro de un plazo breve 8 días hábiles cite al probable generador de la violencia intrafamiliar, (siempre y cuando la beneficiaria no se oponga y no corra un peligro) para hacerle saber las consecuencias legales que acarrea una conducta violenta y se le exhortará a resolver sus diferencias extrajudicialmente a través del procedimiento de mediación o conciliación, mismo que terminará con la celebración de un convenio de no violencia y ofreciéndole los servicios interdisciplinarios en especial el apoyo psicológico.</p> <p>24. En caso de que la persona beneficiaria del servicio, presente ante el agente del ministerio público la denuncia penal correspondiente por los hechos relacionados con la problemática de la violencia intrafamiliar expuesta, el asesor jurídico solicitará copia de la denuncia penal y del oficio girado a la dirección de atención a víctimas del delito, para agregarlas como constancia en el expediente administrativo; Comprometiendo a la beneficiaria darle seguimiento a la denuncia interpuesta y levantará el equipo interdisciplinario acuerdo de acciones a fin de resolver su problemática. Posteriormente la beneficiaria se sujetará a lo señalado en el paso 33.</p>	

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma.

Continúa...

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

7.1 Proceso genérico para la atención al maltrato y la violencia en la familia, continuación...

Usuario	Ventanilla Única y/o Trabajo Social	DIF Municipal	Atención Psicológica	Médico	Atención Jurídica	Ministerio Público y/o Tribunal de Justicia
			<p>27. El psicólogo del equipo interdisciplinario lleva a cabo el análisis de las alternativas propuestas por el área de orientación y atención primaria con relación a la persona receptora de Violencia Intrafamiliar y procede a realizar una entrevista exhaustiva, evalúa a través de la observación, valoración general y pruebas psicométricas para determinar el diagnóstico; y elabora su plan de intervención y tratamiento a seguir. Asimismo si la parte generadora firmo el convenio de no violencia y acepto el apoyo psicológico, el psicólogo realizara una entrevista psicológica a través de la observación, valoración general y pruebas psicométricas para determinar el diagnostico y elabora un plan de intervención y tratamiento a seguir. Si las personas aceptaron a integrarse a un proceso psicológico y llegaran a faltar injustificadamente dos veces se les cancelará el servicio por falta de interés.</p>		<p>25. Si el asesor jurídico firma y presenta una denuncia penal en contra de quién debe dar cuidado y la protección de menores o incapaces, deberá de coadyuvar con el Ministerio Público, en el seguimiento de la investigación hasta su determinación.</p> <p>26. En caso de ser necesario tramitar un convenio judicial o una demanda del orden familiar, ésta se presentará ante las autoridades judiciales que conozcan de los asuntos en materia familiar, por lo que el usuario deberá de presentar los documentos en original y recientes que le sean requeridos al profesionista en un término no mayor a 30 días, siendo de esta ciudad y 60 días para las personas que son de otra entidad.</p>	<p>Continúa...</p>

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código: DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	------------------------

7.1 Proceso genérico para la atención al maltrato y la violencia en la familia, continuación...

Usuario	Ventanilla Única y/o Trabajo Social	DIF Municipal	Atención Psicológica	Médico	Atención Jurídica	Ministerio Público y/o Tribunal de Justicia
			<p>28. Si la persona receptora y generadora terminó sus terapias, se informará de ello a los integrantes del equipo y conjuntamente analizarán si se cumplió con el objetivo deseado y de ser así, se cerrará conjuntamente el expediente y se ordenará su archivo definitivo.</p> <p>29. Sólo para el caso de que no se haya cumplido el objetivo deseado y el generador haya abandonado el servicio o siga ejerciendo violencia intrafamiliar, se recomendará al asesor jurídico del equipo interdisciplinario que se inicien con las acciones legales a que haya lugar.</p>		<p>30. El Abogado citará al beneficiario y le solicitará la documentación necesaria para realizar las acciones legales a que haya lugar, sea para la presentación de la denuncia o la demanda ante el juez de lo familiar.</p> <p>32. Una vez agotado el apoyo interdisciplinario a los beneficiarios, cualquier integrante del equipo, realizarán el cierre del expediente.</p>	
	<p>31. Acude con el asesor jurídico y le proporciona la documentación e información necesaria para la elaboración de la demanda o denuncia.</p>					

Continúa...

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

7.1 Proceso genérico para la atención al maltrato y la violencia en la familia, continuación...

Usuario	Ventanilla Única y/o Trabajo Social	DIF Municipal	Atención Psicológica	Médico	Atención Jurídica	Ministerio Público y/o Tribunal de Justicia
						<p>33. Recibe la denuncia y continúa el proceso correspondiente, brindando a la víctima y sus familiares, los servicios profesionales especializados a través de (DAVID) mismos que consisten en la atención profesional en psicología, psiquiatría, trabajo social, servicio médico, orientación legal.</p> <p>34. Juzgado de lo Familiar, recibe la demanda y continúa con el proceso correspondiente de demanda, contestación de demanda, audiencia conciliatoria, ofrecimiento y desahogo de pruebas, alegatos y sentencia.</p>

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

8. Procedimientos Básicos de la Operación del Subprograma.

8.1. Procedimiento para la atención interdisciplinaria y el seguimiento de casos de violencia en la familia, por el municipio.

Usuario	Trabajo Social	Atención Psicológica	Atención Jurídica
<p>1. Acude a solicitar el servicio.</p>	<p>2. Realiza la entrevista inicial a la persona solicitante, si la persona presenta huellas de maltrato físico visible, se canaliza al área de servicios médicos municipales para su valoración, se obtendrá el parte médico de lesiones que habrá de presentarse ante el Agente del Ministerio Público; posteriormente a ello, se elabora ficha de ingreso y se obtiene un diagnóstico y plan social. En caso de no ser candidata la persona a recibir el servicio del subprograma, se lleva a cabo la canalización a diversas dependencias.</p>	<p>3. Entrevista y orienta al usuario, detectando el posible daño emocional que presente el usuario.</p> <p>4. Elabora un diagnóstico del estado emocional y/o daño psicológico que presenta la persona a causa de la violencia en la familia, así como la atención subsecuente que debe recibir la persona receptora de la violencia en la familia.</p> <p>5. Deriva la ficha de ingreso y diagnóstico al área jurídica y sólo si no se hizo la revisión del área médica, pasa al usuario a dicha área.</p>	<p>6. En caso de presentar lesiones físicas graves el beneficiario o el menor maltratado, se acompaña ante el Médico Municipal, quién procede a dar una consulta, revisión y valoración del daño físico y/o estado nutricional del beneficiario y finalmente se anexa su parte de lesiones al expediente.</p> <p>7. El asesor jurídico orienta al usuario haciéndole saber sus derechos y obligaciones, ofreciendo alternativas legales para solucionar su problema.</p> <p>8. Se remite a la Secretaría Técnica del CEPAVI el reporte a que alude el artículo 29 de la Ley de Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar del Estado de Jalisco. Así como a la Agencia del Ministerio Público del Municipio y la Procuraduría Social.</p> <p style="text-align: right;">Continúa...</p>

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad. En versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

8.1. Procedimiento para la atención interdisciplinaria y el seguimiento de casos de violencia en la familia por el municipio, continuación...

Usuario	Trabajo Social	Atención Psicológica	Atención Jurídica
			<p>9. Asimismo se citará al receptor de la violencia con la intención proporcionarle los servicios que prestan los profesionistas que conforman el resto del equipo interdisciplinario.</p> <p>10. El equipo interdisciplinario desahogará las acciones propuestas hasta cumplir el objetivo deseado.</p> <p>11. En caso de ser necesario que el usuario de los servicios requiera la tramitación y el seguimiento de un procedimiento familiar o penal derivado de la problemática de la Violencia en la familia expuesta, el abogado la orientará y patrocinará en el procedimiento familiar y por lo que ve al procedimiento penal la orientará (salvo que se trate de receptores de violencia que sean menores de edad y que sus agresores sean quienes tienen la obligación de cuidarlos y protegerlos).</p> <p>12. En caso de que el usuario del servicio presente ante el agente del ministerio público la denuncia penal por los hechos relacionados con la problemática de Violencia en la familia, el abogado solicitará copia de la denuncia y del oficio girado a la Dirección de Atención a Víctimas del Delito, para agregar al expediente y levantará el acuerdo del cierre del caso.</p> <p>13. Si el asesor jurídico firma y presenta una denuncia penal en contra de quién debe dar el cuidado y la protección de menores o incapaces, deberá de coadyuvar, en coordinación con el ministerio público en el seguimiento de la investigación hasta su determinación.</p> <p>14. En caso de ser necesario tramitar un convenio judicial o una demanda del orden familiar, ésta se presentará ante la autoridad competente que conozca de los asuntos en materia familiar, por lo que el usuario deberá de presentar los documentos que le sean requeridos. En su caso canalizarlo ante el personal de la Procuraduría Social.</p>

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma.. **Continúa...**

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

8.1. Procedimiento para la atención interdisciplinaria y el seguimiento de casos de violencia en la familia por el municipio, continuación...

Usuario	Trabajo Social	Atención Psicológica	Atención Jurídica
<p>19. Una vez que hace la denuncia ante la autoridad investigadora el usuario continúa con su atención psicológica ante la Dirección de Atención a Víctimas del Delito; por lo que a partir de este momento se da por concluida la participación y seguimiento del caso por parte del personal el subprograma.</p>	<p>18. Realiza acompañamiento durante todo el proceso interno, realizando diversas acciones de coordinación, apoyo y canalización ante las diferentes problemáticas presentadas por la beneficiaria ante diversas instancias públicas o privadas a nivel municipal, estatal o federal.</p>	<p>15. El psicólogo del equipo interdisciplinario lleva a cabo el análisis de las alternativas propuestas con relación a la persona receptora de violencia en la familia y procede a elaborar su plan de intervención para determinar el tratamiento a seguir. Si las personas aceptaron a integrarse a un tratamiento psicológico y por causas injustificadas no avisa de sus inasistencias quedará fuera del tratamiento y será motivo de cierre por falta de interés.</p> <p>16. Si la persona receptora y generadora terminó sus respectivas terapias se informará de ello al resto de los integrantes del equipo y conjuntamente analizarán si se cumplió con el objetivo deseado y de ser así, se cerrará conjuntamente el expediente y se ordenará su archivo definitivo.</p> <p>17. Sólo para el caso de que no se haya cumplido el objetivo deseado se recomendará al asesor jurídico del equipo interdisciplinario que se inicien las acciones legales a que haya lugar. Ya sea a través del mismo asesor jurídico o a través del Agente Social adscrito al Juez de Primera Instancia.</p>	

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

8.2. Procedimiento para la atención de reportes de maltrato.

Reportante	Ventanilla Única	Trabajo Social	Atención Psicológica	Médico	Atención Jurídica	Ministerio Público y/o Tribunal de Justicia
<p>1. Realiza el reporte de maltrato u omisión de cuidados, vía personal, anónima o institucional ya sea por escrito, fax, electrónica o vía telefónica, proporciona datos que le sean requeridos.</p>	<p>2. Recaba la información para el llenado del reporte tomando en cuenta las circunstancias de modo, tiempo y lugar; y los mayores de datos de domicilio, características de los niños, niñas y adolescentes o personas maltratadas, una vez obtenida la información, se procede a enviar el reporte a la Jefatura de Trabajo Social para su turno, otorgándole un número de registro; y elabora el oficio para que éste, sea asignado a un equipo interdisciplinario que dará atención inmediata.</p>	<p>3. Recibe el expediente integrado con motivo del reporte, se reúne con su equipo interdisciplinario y establecen las acciones a seguir, la Trabajadora Social realiza la investigación de campo correspondiente, a fin de recabar información a través de colaterales, acudiendo al domicilio en que se presume la localización de la persona reportada y detecta la problemática por medio de una entrevista, observación y aplicación del estudio sociofamiliar, así como solicitar copias de actas de niños, niñas y adolescentes y constancias de estudio, (si las condiciones lo permiten). En caso de no poder llevar a cabo la realización del estudio justificara por escrito la imposibilidad.</p> <p>4. Deja citatorio con personas adultas que habitan en el domicilio para que acudan los responsables del cuidado de los niños, niñas y adolescentes incapaces y adultos mayores en compañía de los mismos a estas instalaciones para que sean valorados por los miembros del equipo interdisciplinario.</p>				<p>Continúa...</p>

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

8.2. Procedimiento para la atención de reportes de maltrato, continuación...

Reportante	Ventanilla Única	Trabajo Social	Atención Psicológica	Médico	Atención Jurídica	Ministerio Público y/o Tribunal de Justicia
		<p>5. Si se obtienen indicios o presunciones que lleven al convencimiento de la existencia de algún tipo de maltrato se notificará de ello a los integrantes de su equipo para que realicen un acuerdo de las acciones a seguir. En caso, de que no se obtengan elementos suficientes de la investigación (falta de domicilio, ya no viven en el lugar, o no lo conocen, etc.) se procederá de forma interdisciplinaria el cierre del presente expediente.</p>	<p>6. Recibe al receptor (a) y al generador (a) del maltrato a fin de entrevistarlos y valorarlos a través de la observación y aplicación de pruebas psicométricas que lo lleve a conocer el origen de la problemática, diagnóstica y propone terapia individual, familiar y/o talleres grupales así como escuela para padres. En el caso de niños, niñas y adolescentes o incapaces, se entrevistará previo la autorización de un adulto o representante de ellos.</p> <p>7. Otorga un tratamiento psicológico proporcionando las herramientas necesarias para mejorar las relaciones familiares y se adquieran fortalezas emocionales para enfrentar o salir de la problemática de la violencia intrafamiliar. Por otra parte en caso de comprobarse algún tipo de maltrato y la persona que en ese momento ejerza el cuidado de los niños, niñas o adolescentes, no asista o no presente a los niños, niñas y adolescentes a recibir el tratamiento indicado por el psicólogo éste se coordinará con el área jurídica a efecto de valorar algún trámite legal en favor de los niños, niñas y adolescentes.</p>			

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Continúa...

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

8.2. Procedimiento para la atención de reportes de maltrato, continuación...

Reportante	Ventanilla Única	Trabajo Social	Atención Psicológica	Médico	Atención Jurídica	Ministerio Público y/o Tribunal de Justicia
				<p>8. En caso de ser personas mayores de edad, niños, niñas y adolescentes o adultos mayores, incapaces y de presentar agresiones físicas u omisiones de cuidados, realiza una valoración y consulta médica previa autorización de los padres o de la persona estableciendo el estado físico y nutricional de la persona receptora del maltrato. De lo anterior y una vez advertida la necesidad de que la persona requiera una atención especializada para su salud, deberá de realizar el área médica la canalización por escrito correspondiente ante la dependencia u profesionista.</p>	<p>9. Entrevista al probable generador (es), haciéndole saber sus derechos, obligaciones y las consecuencias legales que trae consigo una conducta agresiva en contra de la receptora (or) de la violencia intrafamiliar, ofreciéndole alternativas para solucionar su conflicto.</p> <p>10. En este momento se remitirá a la secretaria técnica del CEPAVI el reporte a que alude el artículo 29 de la Ley de Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar, a la Procuraduría Social y Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco, siempre y cuando no obre dichas notificaciones en el expediente.</p>	

Continúa...

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

8.2. Procedimiento para la atención de reportes de maltrato, continuación...

Reportante	Ventanilla Única	Trabajo Social	Atención Psicológica	Médico	Atención Jurídica	Ministerio Público y/o Tribunal de Justicia
					<p>11. En caso de no interesarle al generador los servicios que se prestan o no tener el interés en solucionar su problemática, se le brindará al receptor (a) la representación legal proponiéndole las acciones para solucionar su problemática, ya sea mediante un convenio, demanda familiar o denuncia penal por la comisión de un delito o denuncia ante Procuraduría Social por la violación a un derecho.</p> <p>12. Cuando el generador del maltrato no acuda a los citatorios que le sean formulados, e incumpla los convenios administrativos – judiciales, celebrados o cuando cometa faltas graves en el desarrollo de las audiencias ante el personal del subprograma o familiar se procederá a realizar las acciones legales correspondientes.</p> <p>13. Una vez agotado los servicios interdisciplinarios, se analizará el expediente por los miembros del equipo quienes realizarán el acuerdo de cierre debidamente firmado por ellos, en espera del visto bueno de las respectivas jefaturas para confirmar el cierre del caso propuesto por el equipo interdisciplinario.</p>	

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez de la misma.

Continúa...

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

8.2. Procedimiento para la atención de reportes de maltrato, continuación...

Reportante	Ventanilla Única	Trabajo Social	Atención Psicológica	Médico	Atención Jurídica	Ministerio Público y/o Tribunal de Justicia
					<p>15. Si la denuncia fuese presentada por delito cometido en contra de niños, niñas y adolescentes o incapaces y ésta fuera elaborada y firmada por el asesor jurídico, deberá coadyuvar, en coordinación con el ministerio público en el seguimiento de la investigación hasta su consignación.</p> <p>16. En caso de ser necesario se tramitará un convenio judicial o una demanda del orden familiar, se realizaran las acciones jurídicas que resulten necesarias, hasta que sea dictada la sentencia definitiva por la autoridad judicial.</p>	<p>14. Recibe la denuncia penal y continua el proceso correspondiente, brindando a la víctima y a sus familiares, los servicios profesionales especializados a través de (DAVID), en este sentido el Abogado que opere este subprograma deberá de darle seguimiento permanente a la denuncia hasta que se realice la determinación por parte del agente del Ministerio Público si existe o no elementos de delito.</p>

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

9. Políticas de Operación.

9.1. Referentes al perfil del usuario.

1. Estos servicios de orientación se brindarán a cualquier persona que esté inmersa en problemas jurídico-familiares. Una representación jurídica únicamente se le dará el patrocinio a aquellas personas que sean verdaderamente sujetas de asistencia social que requieran de los apoyos y se encuentren en situación vulnerable como:

- Familias de bajos ingresos que ganen menos de tres salarios mínimos.
- Familias con miembros con discapacidad o enfermos crónicos.
- Familias con jefes de familia incapacitados y sin seguridad social.
- Familias en condiciones de marginación o extrema pobreza.

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

1. Se proporcionará información, orientación, asesoría y asistencia jurídica, psicológica y social, a través de un servicio integral e interdisciplinario y totalmente gratuito en beneficio de las personas involucradas en casos de maltrato: a población vulnerable que sufran de violencia intrafamiliar que residan en el Estado de Jalisco.

2. Por lo anterior deberá realizarse un expediente administrativo por

servicio, conteniendo en el mismo las actuaciones que realice cada profesionista en la atención y debiendo cada uno agregar su intervención al expediente respectivo, además tendrán que estar los documentos citados debidamente cosidos, foliados y entre sellados.

3. En esta forma únicamente se podrá brindar orientación interdisciplinaria (Trabajo Social, Psicología y Jurídico), a personas que deseen cumplir con los requisitos de este subprograma o brindar orientación jurídica a los beneficiarios que lo requieran por el otro subprograma. Por lo anterior el área de Ventanilla Única no podrá enviar a los beneficiarios a servicios unilateralmente de psicología y jurídico en una misma entrevista inicial. En el supuesto que el beneficiario (a) requiera únicamente apoyo psicológico deberá ser canalizado por la trabajadora Social para que acuda a su SMDIF, dándole solamente la información del lugar donde se encuentra.

4. El personal que opere el subprograma trabajará mediante la participación de equipos operativos de manera interdisciplinaria, pudiendo actuar conjunta o separadamente en la atención de los casos que les sean encomendados. Las personas que sean canalizadas a este subprograma deberán de concluir su atención interdisciplinaria (Trabajo Social, Psicología y Jurídico), hasta que se complete su atención; Por lo anterior una vez ingresada (o) beneficiario (a), el personal de orientación primaria no podrá derivarlo al otro subprograma

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

- de Asesoría en Derecho Familiar, hasta en tanto no haya concluido la atención interdisciplinaria y con visto bueno de las jefaturas.
5. Respecto a la atención de las niñas, niños y adolescentes, que se presenten en esta dirección acompañados de un adulto, quienes autorizará para ser entrevistados y por el área de orientación y atención primaria; Una vez teniendo las entrevistas y detectando que existe violencia intrafamiliar hacia el niñas, niños y adolescentes, el citado equipo de orientación primaria deberá de llenar el formato de reporte y remitirlo a la Jefatura de Trabajo Social para su radicación y turno al equipo correspondiente o canalización al SMDIF.
 6. Se realizarán revisiones periódicas cada mes por parte de los Jefes de Departamento de la Dirección de Protección a la Familia, con la finalidad de analizar los casos de maltrato a población vulnerable y de violencia intrafamiliar, evaluando sus avances y dictando las medidas que sean necesarios para cumplir en forma oportuna y eficaz con los objetivos trazados.
 7. Los equipos interdisciplinarios, responsables de los casos tendrán reuniones semanales calendarizadas con la finalidad de analizar y discutir en forma colegiada los casos de maltrato a población vulnerable y de violencia intrafamiliar, estableciendo un acuerdo de acciones con la finalidad de solucionar la problemática planteada dentro del expediente, por lo que deberá de establecerse día y hora en que se desahogaran dichas acciones.
 8. Sólo se otorgará el patrocinio de juicio de divorcio contencioso o de mutuo consentimiento, así como pérdida de la patria potestad, custodia, etc. a los usuarios de los servicios del subprograma:
 - a. Cuando después de haberse realizado la valoración psicológica correspondiente, el psicólogo del equipo interdisciplinario determine por escrito la imperiosa necesidad de llevar a cabo dicho procedimiento y tenga la certeza de la existencia de un inminente y grave riesgo o peligro físico y/o emocional del receptor de la violencia en la familia, notificando al jefe del departamento para su visto bueno.
 - b. Cuando a juicio del equipo interdisciplinario exista una causa grave o urgente, que justifique la tramitación del referido procedimiento judicial.
 - c. Cuando a juicio de los miembros de los equipos interdisciplinarios se ponga en riesgo grave la integridad física, moral y/o emocional de los integrantes de la familia.
 9. El personal que opere en el subprograma deberá guardar estricta confidencialidad y secreto profesional en torno a los casos de los que se tenga conocimiento en el registro casuístico, absteniéndose en todo momento de proporcionar información verbal y/o por escrito, pudiendo proporcionar copias de los expedientes única y exclusivamente cuando la autoridad competente lo requiera y/o el usuario lo solicite por escrito, siempre y cuando su expedición no lesione los intereses de terceros.

Este documento, publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	--------------------------------------	--------------------------	--------------	----------------------------	---------------------	---------	----------------

10. 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 Dirección de Protección a la Familia.

11. El personal del Departamento de Atención Psicológica, realizará en coordinación con diversas instituciones públicas o privadas un programa de contención psicológica y de manejo de estrés con el fin de que el personal operativo que labora en esta Dirección, sepa manejar las tensiones y desgaste emocional que acarrea la atención a personas involucradas en violencia intrafamiliar.

12. Serán considerados por el área de orientación y Atención Primaria como casos de **Primer Nivel** los siguientes:

- a. Existan golpes y lesiones simples reiteradas u ofensas verbales reiteradas que no pongan en peligro la vida y tarden menos de 15 días en sanar.
- b. Con daño psicológico leve; serán canalizados por parte del equipo de orientación y atención primaria a través de oficios al municipio y/o dependencia competente más cercana al domicilio del usuario, para su posterior atención.

13. Se consideran como casos de **Segundo nivel** los siguientes:

- a. Cuando existen golpes y lesiones simples reiteradas o no, y puedan tardar más de 15 días en sanar.
- b. Cuando exista un daño psicológico moderado o grave.

c. Cuando exista un daño económico o patrimonial con daño psicológico moderado o grave.

Por lo tanto en los casos de Segundo Nivel ya existe el problema y se busca disminuirlo o frenarlo; en este suceso se tendrá que intervenir de forma inmediata a fin de buscar cambios en el plan individual, familiar y social a través de los servicios eficaces de asistencia social.

14. Por otra parte, se considerarán casos de Tercer Nivel los siguientes:

- a. Cuando existan golpes o lesiones reiteradas o no, pero tarden más de 15 días en sanar y pongan en peligro la vida de la persona.
- b. Cuando exista la amenaza fundada de ocasionarle un daño severo el cual ponga en peligro la vida de la persona.
- c. Cuando la persona presente un daño o afectación psiquiátrica y tenga que ser canalizado para una atención especializada.

En este **Tercer Nivel** ya existe el problema en su fase crítica o grave, se encuentra avanzado y se pretende disminuir las secuelas presentadas, por lo tanto se requiere sean tomadas las medidas necesarias como lo es la presentación de la denuncia penal por parte de la receptora de la violencia intrafamiliar ante la autoridad competente y la canalización al área especializada si presenta daño psiquiátrico o una intervención ajena a nuestros servicios.

Sólo el formato digitalizado en el portal de DIF Jalisco es válido por el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

15. La Dirección de Protección a la Familia, a través del área de Trabajo Social dará un seguimiento al caso canalizado a través del documento SICATS hasta en tanto se obtenga la confirmación de que la persona canalizada fue atendida, para ello dicho personal contará con un plazo no mayor a 30 días naturales contados a partir de la fecha de canalización. Así una vez que se haya confirmado y constatado en el expediente respectivo dicha situación, se procederá mediante el acuerdo respectivo a declarar por concluida su intervención; En el supuesto de la canalización interdisciplinaria sea por SICATS u OFICIO la Trabajadora Social o el profesionista que haya canalizado dentro de su materia sea psicología o jurídico dará seguimiento y confirmará que la persona fue atendida en el lugar derivado, sujetándose en el término señalado con anterioridad, procediendo al análisis del caso estableciendo un seguimiento o cierre del mismo.
16. Los casos de maltrato y de violencia intrafamiliar que sean planteados independientemente de los niveles de atención que lo requieran, recibirán por parte del área de orientación y atención primaria, los servicios de orientación jurídico, social, psicológico y médico correspondiente. El área Jurídica a través del abogado del equipo de orientación y atención primaria llevará a cabo el control, registro, integración de los expedientes de cualquier nivel de atención, y en los casos únicamente de SEGUNDO NIVEL, lo turnará a un equipo de seguimiento, por lo que sus integrantes se coordinarán con el encargado del archivo para que este último lo entregue al equipo correspondiente dentro del término de 3 días a más tardar de haber recibido el citado expediente.
17. En el caso de que los usuarios de los servicios los abandonen injustificadamente o no acudan a sus citas faltando a ella en dos o más ocasiones de forma injustificada, se realizará una visita domiciliaria o llamada telefónica por parte del personal operativo de los distintos Departamentos de Trabajo Social, Psicología y Jurídico dentro de un lapso no mayor de 30 días naturales contados a partir de la última vez que recibió alguno de los servicios del subprograma o tenía fecha para acudir a esta Dirección; ello a fin de entrevistarse y enterarse de las causas o motivos de su inasistencia, levantándose acta circunstanciada, en la que se deberá de asentar el motivo expuesto por el usuario notificándole el acuerdo donde se ordena cerrar el expediente por su falta de interés y en su caso se le recabará el desistimiento correspondiente. En caso de no encontrarla en su domicilio, se realizara llamada telefónica informándole que su expediente ha sido cerrado de forma definitiva, levantándose así mismo el acta circunstanciada correspondiente.
18. En los casos que las personas desistan de los servicios interdisciplinarios otorgados dentro de un Segundo Nivel, se les solicitará por escrito dicho desistimiento y se dará por concluido el servicio y/o trámite al efecto realizado, salvo que se encuentre en riesgo grave la integridad física o psicológica de las niñas, niños y adolescentes y adultos mayores desamparados, en cuyo

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

caso y de existir elementos de prueba suficientes por parte del equipo interdisciplinario se presentará por el abogado del equipo la denuncia penal correspondiente.

19. En los expedientes denominados Casos Reportados, no puede operar el desistimiento de los servicios interdisciplinarios, ya que se trata de un maltrato hacia las niñas, niños y adolescentes, adultos mayores, discapacitados o personas donde tienen la imposibilidad de acudir a esta Dirección a solicitar los servicios interdisciplinarios.
20. En los casos 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. Al existir la (s) víctima (s) del delito, este (os) deberá (n) de recibir la información, orientación, asesoría y atención jurídica, social, medica y psicológica por parte del Agente del Ministerio Público y de la Coordinación y Dirección de Atención a Víctimas del Delito, lo anterior de acuerdo a lo establecido por el artículo 20 apartado B de la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos con relación al artículo 8 de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia en el Estado y al Código de Procedimientos Penales del Estado.
21. Trabajo Social llevará a cabo la investigación de campo en diversas fuentes de información dentro de los formatos establecidos por el área con letra clara y visible, como pueden ser con vecinos, escuelas, espacios laborales, familiares, recreativos, etc, además tendrá que practicar un

estudio sociofamiliar con la finalidad de tener una mayor información sobre el entorno de la familia, y en su momento promover los apoyos asistenciales que se requieran con la obligación de que dicho estudio esté debidamente transcrito de forma electrónica e impresa dentro de los siguientes 5 días de haber visitado el domicilio y haberse practicado. Asimismo deberá de darle seguimiento a la promoción del apoyo al área que fue canalizada para conocer la respuesta sobre la petición. En caso de no permitírsele la elaboración del estudio sociofamiliar deberá de asentar la razón por escrito. Las Investigaciones de campo deberán de anexarse al expediente el mismo día de haberse practicado.

22. Los casos que sean competencia del subprograma, serán cerrados en forma conjunta por los integrantes del equipo interdisciplinario que hubiese conocido del mismo; cuando:
 - a. Una vez que se haya finalizado el proceso no existiendo acciones que tomar en favor del beneficiario; (entendiéndose haber brindado los servicios asistenciales de esta Dirección a través de apoyo psicológico, jurídico o social, de forma oportuna);
 - b. Por finalización exitosa debido a que hubo cambios significativos en su problemática;
 - c. Por abandono injustificado o falta de interés;
 - d. Por desistimiento del servicio;
 - e. Por canalización interdisciplinaria a otra dependencia;
 - f. Por muerte;
 - g. Por falta de elementos (descartándose el maltrato);

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

- h. Por acumulación a otro expediente;
 - i. Por desconocimiento del paradero actual;
 - j. Por información incorrecta (no viven las personas, domicilio inexistente).
23. A fin de cerrar los casos bajo los términos y las condiciones antes expuestas se levantará el acta respectiva que deberá de contener el motivo y causa por la cual se cierra, la firma de los miembros del equipo que interviene y contará con el visto bueno de cada una de las Jefaturas de Trabajo Social, Psicología y Jurídico. Por otra parte el equipo interdisciplinario deberá de reportar de forma mensual a los Jefes de Departamento el número de expedientes cerrados y el motivo de cierre.
24. El expediente administrativo deberá destruirse después de 5 años contados a partir de la última actuación o intervención por parte del equipo interdisciplinario, tomando en cuenta los puntos 22 y 23 de la presente política. El director de área de Protección a la Familia solicitará vía escrito a la Dirección de Contraloría Interna, su aprobación y autorización para la destrucción de dichos expedientes, misma destrucción que se hará en presencia del personal asignado por la propia Dirección de Protección a la Familia como personal de la Dirección de Contraloría Interna. De los expedientes que habrán de destruirse, el encargado del Archivo de la Dirección de Protección a la Familia, deberá elaborar y de tener un listado en el que se cuente con la fecha de cierre, la fecha de destrucción, el número de expediente, él o los nombres del receptor (a) y generador (a).
25. Todo lo relativo a las pláticas, capacitaciones, entrevistas y conferencias de prevención se hará en estrecha coordinación con las autoridades y organismos competentes en materia de impartición y procuración de justicia, derechos humanos, violencia intrafamiliar, derechos de los niños, niñas y adolescentes, etc. y se llevará a cabo mediante la publicación, distribución de carteles, trípticos, manuales, impartición de pláticas, talleres, conferencias, etc.
26. Los casos de segundo nivel que sean atendidos por los integrantes del equipo interdisciplinario se analizarán en sesiones conjuntas o separadas (según lo amerite el caso) en tanto, las posibles acciones a implementar como la resolución de los mismos contendrán los puntos de vista de los integrantes de dichos equipos y además las acciones a desahogar deberán de ser claras, precisas y tenderán a dar una solución de fondo a la problemática, debiéndose establecer fecha y hora señalada para que tenga verificativo su desahogo.
27. No se proporcionaran los servicios derivados del presente subprograma a las personas que soliciten su atención cuando éstas sean personas que se presuma o sean detectados presentando enfermedades que requieran de tratamiento especializado: psiquiátrico, a excepción de depresivos leves, delincuentes, adictos a sustancias alcohólicas, tóxicas o psicotrópicas, que pongan

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

en riesgo o peligro al personal de la Dirección.

28. Se realizará un acompañamiento a través del personal del área jurídica a la receptora (or) ante el Agente del Ministerio Público aquellos casos de maltrato y/o violencia intrafamiliar que por su urgencia o riesgo sean considerados de tercer nivel o 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.
29. La Dirección de Protección a la Familia, a través del área jurídica, así como las instancias municipales que cuenten con abogado, harán del conocimiento a la Secretaria Técnica del Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar, a la Procuraduría General de Justicia del Estado, así como en los casos de niños, niñas y adolescentes o adultos mayores a la Procuraduría Social del Estado los casos en que sea presumible la existencia de violencia intrafamiliar, maltrato o la violación de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.
30. Los equipos interdisciplinarios de esta dirección, realizarán evaluaciones periódicas de los casos de segundo nivel, atendidos por ellos mismos, quienes se coordinarán de manera estrecha; realizando cualquiera de los tres profesionistas Trabajo Social, Psicología y Jurídico los acuerdos interdisciplinarios e informando a su superior inmediato a más tardar, dentro de los tres días de realizado el acuerdo las acciones pertinentes para la atención de los usuarios y/o hasta que se considere haber obtenido el resultado

esperado. Por otra parte el seguimiento de los expedientes deberá de hacerse de forma continua y permanente, con la finalidad de proponer cuestiones de fondo, y no tardando más de 2 meses sin actuar en el mismo, ya que esto implicaría una omisión que amerita una sanción a los integrantes del equipo.

31. El equipo interdisciplinario de capacitación, promocionará y difundirá con apoyo y coordinación con instituciones públicas y privadas, pláticas preventivas de sensibilización y atención con temas relacionados a la violencia intrafamiliar, además de los derechos humanos de los miembros de la familia y en especial de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes; a través de pláticas, talleres, conferencias en instituciones, sociedad civil, centros de desarrollo comunitarios, jardines de niños y escuelas.
32. El Equipo de Orientación y Atención Primaria de esta Dirección, harán del conocimiento a los beneficiarios (as) a través de la carta compromiso de las obligaciones que deberán de asumir en caso de que estos decidan recibir los servicios que brinda el subprograma, para ello deberá de recabarse por duplicado la firma de aceptación misma que se integrara al expediente y otra se le entregará al beneficiario. En caso del incumplimiento a la carta compromiso se ordenará el cierre del presente expediente.
33. El personal del área jurídica que integra el equipo del área de orientación y atención primaria o el que se encuentre de apoyo redactará la resolución mediante la cual habrá

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

de establecerse el nivel de atención que se consideró hacia el beneficiario (a) que acude por primera vez, además dicha resolución contendrá las recomendaciones y acciones que cada profesionista del área deberá ejecutar en beneficio del receptor (a).

34. El asesor jurídico, hará el acompañamiento correspondiente al beneficiario (a), para la presentación de denuncia en materia penal en los procedimientos de violencia intrafamiliar o cualquier otro delito que atente la integridad de la familia como maltrato al infante, violación etc.

35. El personal del equipo interdisciplinario que detecte un caso de violencia intrafamiliar, levantará por escrito las entrevistas, orientaciones, constancias, comparecencias, diagnósticos, resoluciones y los acuerdos de aquellos actos que se le hagan de su conocimiento y que le sean relativos tomando nombre y firma tanto del usuario como del profesionista que atiende el caso turnado.

36. A petición del área de psicología o jurídico, el área de Trabajo Social o del Notificador cuando así se lo permitiere hará entrega del citatorio correspondiente para los/as probables generadores/as de Violencia Intrafamiliar, a fin de agotar el procedimiento interdisciplinario (conciliatorio, psicológico, etc.).

37. El abogado del equipo interdisciplinario, elaborará por escrito convenios preferentemente judiciales o administrativos de no violencia, estipulándose en ellos de forma clara y precisa los acuerdos a que lleguen las partes, en lo que

respecta a los convenios judiciales se encargara de hacer las gestiones necesarias para su atención y ratificación ante los juzgados competentes.

38. Solo para el caso de que el/la generador/ra no acceda a tener ninguna clase de acuerdo en los casos de violencia intrafamiliar o maltrato infantil, se procederá a levantar el acta en tal sentido y, se invitará a los asistentes para que conjuntamente con el abogado firmen dicho documento en vía de constancia; en caso de no presentarse a la primer 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 y último citatorio; de no acudir nuevamente sin justificación, la persona se procederá con el trámite legal y/o administrativo que corresponda.

39. En caso de presentar lesiones físicas leves o graves el o la beneficiario (a) o alguna niña, niño y/o adolescente maltratado, el médico procederá a dar una consulta, revisión y valoración del daño físico y/o estado nutricional del beneficiario y finalmente anexará su Historia Médica al expediente, y canalizará a través de un oficio de acuerdo a las necesidades y problemática de salud, mismo que contendrá su diagnostico presuntivo del tipo de servicio que requiera o respecto a la existencia o inexistencia de indicios que hagan probable algún tipo de maltrato físico u omisión de cuidados describiéndolo medicamente el tipo.

El presente documento es propiedad de DIF Jalisco es válido para el uso interno en el Sistema de Calidad, cualquier otro uso sin el consentimiento escrito de DIF Jalisco no garantiza la validez y vigencia de la misma.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	--------------------------------------	--------------------------	--------------	----------------------------	---------------------	---------	----------------

40. Los profesionistas que prestan servicios asistenciales a las personas involucradas en casos de maltrato infantil y/o violencia intrafamiliar, deberán prestar dicho servicio con altos estándares de responsabilidad, honestidad, ética, buen trato y calidez en la atención.
41. Los profesionistas que operan este subprograma operativo, en caso de la acumulación de un expediente, deberán de notificarlo al profesionista encargado del registro para la anotación en la base de datos. De tal forma el expediente más nuevo se integrará al más viejo.
42. El personal que opere este subprograma operativo, esta obligado de forma diaria a capturar sus productos y servicios en el programa especificado para ello.
43. El personal que opere este subprograma operativo, deberá cumplir cabalmente los lineamientos establecidos en el reglamento del archivo para el préstamo o entrega de los expedientes administrativos.

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

1. La procedencia de los reportes realizados con motivo de maltrato a los grupos más vulnerables pueden ser de carácter Institucional, anónimo y en forma voluntaria por la comparecencia de vecinos, familiares, maestros o cualquier otra persona que le conste de manera directa el maltrato o la violencia intrafamiliar. La Jefatura de Trabajo Social a través de su secretaria se encargara de llevar a cabo el control,

registro, integrar la documentación y turnar los expedientes motivos del reporte, por lo que se lo enviara al encargado del archivo para que dentro del término de 2 días a su recepción, sea entregado al equipo interdisciplinario para su atención. Salvo los casos considerados urgentes se entregará el mismo día.

2. Los elementos básicos para indagar los reportes de violencia intrafamiliar y maltrato infantil radica en que los actos que los constituyen, provengan de manera intencional u omisión de los padres, tutores, custodios y/o familiares que ponga en peligro la integridad física, emocional, sexual u económica de las personas antes mencionadas.
3. El personal que reciba el reporte de maltrato atenderá y dará seguimiento a todos aquellos casos de maltrato a población vulnerable y de violencia intrafamiliar, considerados de segundo nivel de acuerdo a lo establecido en el punto 9 de las políticas de operación referentes a la atención de casos de maltrato a población vulnerable y violencia intrafamiliar cumpliendo dicho personal cabalmente los lineamientos de este subprograma operativo.
4. Las investigaciones realizadas para constatar la veracidad del reporte de violencia intrafamiliar o maltrato se llevarán a cabo con investigaciones de campo acompañadas de tomas fotográficas, como puede ser entrevistas colaterales con vecinos, maestros, familiares, etc., por parte de trabajo social y con posterioridad en el domicilio donde sea localizado el supuesto receptor, debiendo de practicarse el estudio socio-familiar

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido por ser la versión oficial. En su versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se aplica el sello de control.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

correspondiente, observándose en todo momento si las condiciones higiénicas y hábitos en el entorno familiar resultan ser óptimas o deficientes, o si existen situaciones de riesgo en las niñas, niños, adolescentes, personas discapacitadas o de la tercera edad que habiten en el domicilio visitado. En este sentido la profesionista en Trabajo Social, deberá de transcribir el estudio sociofamiliar a más tardar dentro de los siguientes 5 días de haber acudido al domicilio y haber practicado el citado estudio, además las constancias de visitas, copias de las fotos y deberá de estar anexadas al expediente el mismo día de la visita y llenado con la letra clara y legible en el formato respectivo.

5. El Abogado del equipo Interdisciplinario citará, a los miembros de la familia para que se les brinde asesoría jurídica relacionada con la violencia intrafamiliar y el maltrato infantil así como para que se presenten conjuntamente con el receptor de la agresión y el área médica procederá con la autorización de los padres o tutores a valorar su estado físico y nutricional a fin de obtener indicios de un probable maltrato, posteriormente el área Psicología a través del psicólogo del equipo interdisciplinario, con la autorización de los padres o tutores valorará a través de la entrevista y pruebas psicométricas el probable maltrato psicológico, elaborando un diagnóstico y orientará tanto a los receptores como a los generadores del maltrato al infante o a personas mayores de edad, a fin de que mejoren sus relaciones familiares, mediante la realización de un plan de tratamiento integral de orientación y

atención psicoterapéutica individual, familiar, talleres grupales (mujeres, hombres, adolescentes y niñas); finalmente después del proceso se invitará a los beneficiarios a integrarse a la Escuela para Padres en esta Dirección o en su DIF Municipal cercano a su domicilio.

6. Se entrevistará por parte del equipo interdisciplinario, a los receptores del maltrato y de violencia intrafamiliar, como al resto de sus familiares a efecto de constatar o descartar los hechos reportados; en caso de que estos sean niños, niñas y adolescentes o mayores incapaces estos serán entrevistados y valorados con la previa autorización por escrito de padres o tutores.

En caso de no contarse con la aprobación y consentimiento de quien legalmente tiene el derecho para autorizar dicha valoración, y si percibe el riesgo que ponga en peligro la integridad física y emocional de/la o receptor de la violencia intrafamiliar; el equipo interdisciplinario deberá de denunciar el hecho ante las autoridades correspondientes.

7. Una vez realizadas las entrevistas y valoraciones necesarias para esclarecer los casos expuestos, al evidenciarse la no existencia del maltrato y/o violencia intrafamiliar, se propondrán acciones de canalización o se procederá a cerrar dicho reporte como Caso No Comprobado.
8. El responsable de hacer el registro del expediente, (cuando este se ha cerrado como caso no comprobado) y cuando siguen activos, en la base de datos y libros correspondientes, será la trabajadora social del equipo

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

interdisciplinario asignado al caso. El término para llevar a cabo el registro será de 3 días contados a partir del día en que se dictó la resolución de cierre por parte del equipo interdisciplinario. Acudiendo con la encargada de registrar los expedientes tal y como se estableció en el punto número 1 de las políticas de operación referentes a la atención de casos de maltrato a población vulnerable y violencia intrafamiliar.

9. En los casos comprobados con presencia de maltrato, el responsable de notificar el tipo de maltrato a quien registra, será el psicólogo del equipo interdisciplinario. El término para llevar a cabo el registro será los primeros 3 días de forma mensual contados a partir del día en que se comprobó el maltrato. Acudiendo con la encargada de registrar los expedientes tal y como se estableció en el punto número 1 de las políticas de operación referentes a la atención de casos de maltrato a población vulnerable y violencia intrafamiliar.
10. El personal que opere el subprograma operativo, esta obligado de forma diaria a capturar sus productos y servicios en el programa especializado para ello.
11. El personal que opere este subprograma deberá de cumplir cabalmente lo establecido en los lineamientos del reglamento del archivo para el préstamo o entrega de los expedientes administrativos. Tal y como se advierte en la política de operación 9.3 referente al reglamento de archivo de la Dirección de Protección a la Familia, de este Subprograma Operativo.

9.4. Referentes al reglamento de archivo de la Dirección de Protección a la Familia.

1. El horario de préstamo y entrega de expedientes será de 8:00 a 14:00 horas.
2. Los expedientes que sean sacados del archivo, deberán ser devueltos en un término no mayor de 15 días hábiles.
3. Los expedientes serán prestados únicamente a los empleados de esta Dirección.
4. Los expedientes que sean entregados al archivo deberán estar debidamente foliados, cosidos, sellados, entre sellados y firmados, de lo contrario no serán admitidos.
5. Los expedientes que se presenten para cierre, deberán estar debidamente foliados, cosidos, sellados, entre sellados y firmados por los profesionistas del equipo, conteniendo el nombre en la carátula.
6. El Profesionista que saque un expediente, deberá él mismo responsabilizarse de devolverlo al archivo.
7. Los expedientes que soliciten los Prestadores de servicio para integrar alguna actuación, deberán de cumplir la formalidad de pedirlo el Profesionista del equipo y solicitar su salida del archivo a través de la firma del libro de control, evitando así molestias al Prestador, ya que no le serán prestados los

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

expedientes si no se cumple con esta formalidad.

8. En ausencia del encargado del archivo, deberán de abstenerse de tomar expedientes.
9. Avisar oportunamente las acumulaciones de los expedientes.

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

1. La difusión e implementación del Subprograma Atención al maltrato y la violencia en la familia en los Sistemas DIF Municipales del interior del Estado, deberá de llevarse a cabo a través del personal adscrito al subprograma, que estime pertinente el Sistema DIF Municipal.
2. Cuando se trate de capacitaciones y asesoramientos en las regiones, los Delegados Regionales apoyarán en la logística de eventos, supervisarán y auxiliarán al personal del municipio que opere el subprograma en la aplicación de su normatividad y verificarán el seguimiento del reporte de casos en el municipio.
3. Para la implementación del subprograma en el municipio se deberá de contar con la participación de un abogado, un psicólogo y un trabajador social que cuenten con experiencia en la atención a situaciones de violencia intrafamiliar, mismos que conformarán un equipo interdisciplinario que dé atención y seguimiento de casos de violencia intrafamiliar y/o maltrato infantil en su municipio.

4. El Sistema DIF Municipal a través de su asesor jurídico, trabajador social y/o psicólogo darán seguimiento a los casos de Violencia Intrafamiliar o maltrato que les sean canalizados para su atención, verificándolos a través de la contra canalización o en su caso la contestación a los oficios que correspondan.
5. El personal responsable del subprograma de Atención al Maltrato y la Violencia en la Familia adscrito al DIF Municipal solicitará apoyo y orientación jurídica, psicológica y social necesaria a la Dirección de Protección a la Familia, en aquellos casos en los cuales la atención que requiera sea urgente/grave y de acuerdo a los niveles de atención propuestos en este manual, siempre y cuando los recursos humanos de su personal operativo no les permitan su intervención, para lo cual deberá realizar la petición por escrito al Director con atención al Jefe de Departamento correspondiente, exceptuando aquellos municipios que cuenten con Unidades de Atención a la Violencia Intrafamiliar (UAVI'S), quienes serán apoyados por el equipo técnico del CEPAVI.
6. Cuando se requiera asesoría y/o capacitación en materia del seguimiento y aplicación del subprograma de Atención al Maltrato y la Violencia en la Familia, podrá solicitarse por escrito a la Dirección de Protección a la Familia, a fin de que la misma, esté en posibilidad de llevar a cabo con su personal la capacitación del subprograma en el municipio, para lo cual deberá de solicitarse por escrito con su debida anticipación.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

7. El personal operativo del equipo Interdisciplinario del Sistema DIF Municipal asumirá la responsabilidad en la atención y seguimiento de sus casos hasta su conclusión o canalización.
8. En aquellos municipios que cuenten con una Unidad de Atención a la Violencia Intrafamiliar, la atención de casos de maltrato infantil y violencia intrafamiliar, se dará el seguimiento y la atención por su personal en coordinación con el resto de las instancias municipales, incluidas las de salud, administrativas, judiciales o ministeriales.
5. La Dirección de Protección a la Familia a través del Departamento de Atención Jurídica proporcionará los servicios de orientación o representación respecto a:
 - a. Divorcio.
 - b. Separación de Personas.
 - c. Custodia.
 - d. Pensión Alimenticia.
 - e. Perdida de la Patria Potestad.
 - f. Anotación de Acta.
 - g. Aclaración de Acta.
 - h. Contestación de Demanda.
 - i. Diligencias de Convivencia Familiar.
 - j. Cumplimiento de Sentencia.
 - k. Interdicto de recuperación de Menor.
 - l. Rectificación de acta.
 - m. Estado de Interdicción.
 - n. Autorización para viajar al extranjero.
 - o. Actos de jurisdicción voluntaria.
 - p. Diligencia de Exhortos.
 - q. Información Testimonial.
 - r. Restituciones.
 - s. Denuncias Penales.
 - t. Denuncias por violación a derechos.

10. Actores y Niveles de Intervención.

10.1. DIF Jalisco.

1. Brindar asesoría y orientación en prevención y atención en la violencia intrafamiliar a los SMDIF.
2. Capacitar sobre la normatividad y operación del subprograma a los Sistemas DIF Municipales.
3. Procurar la conciliación entre los miembros de la familia de los casos que requieran nuestra intervención.
4. Elaborar y/o promover convenios administrativos, judiciales, hacer representaciones legales en denuncias y demandas de los intereses de los miembros de las familias que sufren de violencia intrafamiliar y que requieren de la asistencia social.
6. A través del Departamento de Atención Psicológica, realizar consultas, entrevistas y valoraciones psicológicas a fin de contar con un diagnóstico evaluando tanto a generadores como receptores de violencia intrafamiliar, para establecer un plan de tratamiento, preferentemente para personas sujetas de asistencia social o que estén en situaciones de vulnerabilidad como resultado de la violencia intrafamiliar o el maltrato infantil.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Justicia de Jalisco, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asume su validez y vigencia de la misma.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

7. Intervenir en situaciones de crisis emocionales, terapias breves, talleres psicoeducativos, grupos psicoterapéuticos, o realizar canalizaciones a DIF Municipales para su atención.
8. Participar en el análisis y discusión de casos de manera interdisciplinaria (Trabajo Social, Psicología, Área Médica y Jurídico), en sesiones realizadas de manera permanente.
9. Aplicar el modelo de intervención de este manual operativo para la atención de la asistencia social.
10. A través del Departamento de Trabajo Social, brindar asesoría y orientación social; realizar visitas domiciliarias, colaterales y escolares, aplicación de estudios sociofamiliares promoviendo apoyos asistenciales a las familias víctimas de violencia intrafamiliar o maltrato infantil, sujetas de la asistencia social.
11. Elaborar fichas de ingreso, canalizaciones y coordinaciones interinstitucionales con bolsas de trabajo, empresas, casas hogares, asilos e instituciones de salud a la población víctima de violencia intrafamiliar y sujetas de la asistencia social.
12. Gestionar y canalizar casos urgentes de mujeres violentadas a lugares seguros en el país.

10.2. DIF Municipal.

1. Procurar la conciliación entre los miembros de la familia de aquellos casos que requieran intervención.
2. Elaborar y/o promover convenios administrativos y judiciales, en

representación judicial, en denuncias y demandas los intereses de los miembros de la familia que requieren de la asistencia social.

3. Realizar entrevistas y orientaciones a los usuarios que acudan a solicitar el servicio de atención en casos de violencia intrafamiliar o maltrato infantil.
4. Realizar la coordinación interinstitucional a fin de brindar una atención interdisciplinaria, a favor de las personas que sufren de violencia intrafamiliar o maltrato infantil.
5. Investigar las situaciones socio-familiares de los casos atendidos.
6. Realizar consultas, entrevistas y valoraciones psicológicas evaluando tanto a generadores como receptores de violencia intrafamiliar, a fin de establecer un plan de tratamiento.
7. Canalizar y derivar a las instancias pertinentes para la promoción de apoyos asistenciales a los usuarios del subprograma.

11. Sistema de información.

11.1. Documentos fuente.

- Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2030.
- Plan Institucional de la Asistencia Social (PIAS) 2007-2013.
- Programa Operativo Anual (POA).
- Manual operativo Atención al maltrato y la violencia en la familia 2011.
- Registro en Módulo de Información Sobre Violencia Intrafamiliar (MISVI).

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

- Registro en el SIEM.
- Reporte en el CIMA.
- Reporte mensual general y por áreas.
- Expedientes de casos.
- Estudios socioeconómicos.
- Registro de casos.
- Reportes de derivación.

11.2 Informes y formatos de control.

En el presente documento se enlistan los informes y formatos de control:

- [DJ-PF-SG-RE-01 Asesoría sobre el Delito de Lesiones.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-02 Asesoría para Pérdida de la Patria Potestad.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-03 Asesoría sobre el delito de Incesto.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-04 Asesoría para Divorcio.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-05 Asesoría en Derecho Penal.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-06 Asesoría para Convivencia.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-07 Asesoría para Anotación de Acta.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-08 Asesoría para el Registro de Acta de Nacimiento.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-09 Asesoría para Adopción.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-10 Junta Conciliatoria.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-11 Información Testimonial para Menores.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-12 Información Testimonial para Adulto.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-13 Primer Citorio.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-14 Segundo Citorio.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-15 Convenio Administrativo.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-16 Constancia de Emisión de Llamada, Vía Telefónica.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-17 Constancia de Recepción de Llamada, Vía Telefónica.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-18 Constancia de Incomparecencia.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-19 Constancia de Desistimiento.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-20 Comparecencia del Generador de Violencia.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-21 Comparecencia](#)
- [DJ-PF-SG-RE-22 Carta Compromiso.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-23 Asesoría sobre el Delito de Estupro.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-24 Asesoría sobre el Delito de Violencia intrafamiliar.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-25 Asesoría sobre el Delito de Violación.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-26 Junta conciliatoria: no se logra conciliación.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-27 Encuesta de satisfacción de usuarios de servicios de atención directa.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-28 Encuesta de satisfacción de usuarios del servicio de capacitación.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-29 Entrevista Inicial Ventanilla Única.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-30 Ficha de Ingreso.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-31 Reporte de Maltrato.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-32 Investigación de Campo.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-33 Entrevista Inicial Psicológica de Atención Primaria.](#)

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para efectos de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

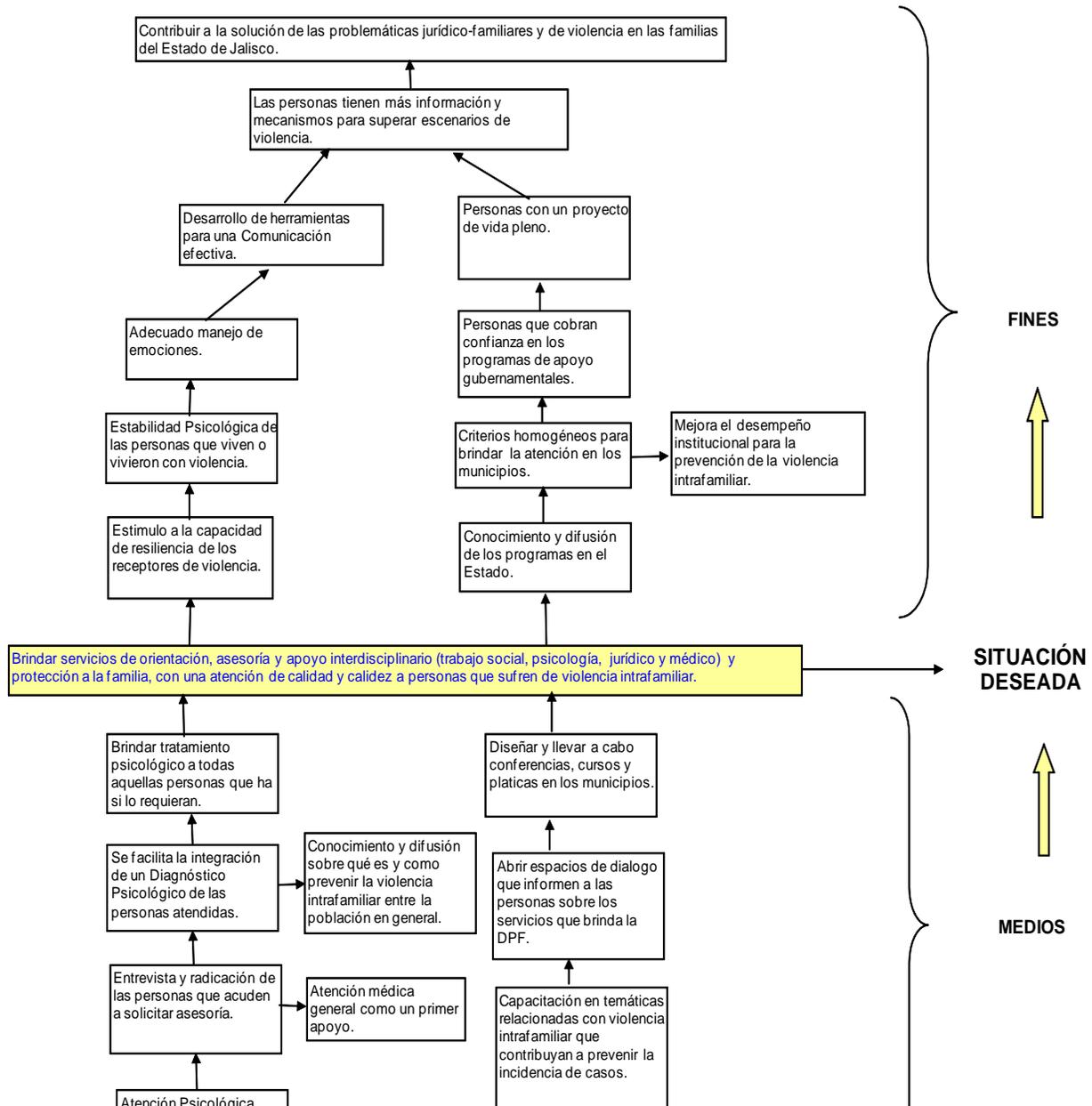
- [DJ-PF-SG-RE-34 Canalización para Atención Psicológica.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-35 Canalización SALME.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-36 Acuerdo de Radicación.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-37 Constancia de Autorización para Entrevista y Valoración Psicológica.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-38 Cuestionario de Detección de Maltrato y/o Abuso Sexual en Menores.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-39 Reporte de Valoración Psicológica.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-40 Hoja de Seguimiento de Atención Psicológica.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-41 Oficio de Acciones.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-42 Acuerdo de Cierre.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-43 Citatorio Para Valoración / Atención Psicológica.](#)
- [DJ-PF-SG-RE-44 Información complementaria al estudio sociofamiliar.](#)
- [DJ-TS-SG-RE-01 Estudio Sociofamiliar.](#)
- [DJ-TS-SG-RE-12 Sistema Interinstitucional de Canalización a Trabajo Social \(SICATS\).](#)

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

12. Anexos.

12.1. Árbol de Objetivos del Subprograma de Atención al Maltrato y la Violencia en la Familia.



Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

12.2. Matriz del marco lógico del Subprograma de Atención al Maltrato y la Violencia en la Familia.

Resumen Narrativo	Indicadores			Medios de Verificación (Entregable)	Supuestos
	Nombre del indicador	Método del cálculo	Frecuencia de medición		
FIN: Contribuir a la solución de las problemáticas jurídico-familiares y de violencia en las familias del Edo. De Jalisco.	Familias atendidas con problemas jurídico-familiar y con violencia intrafamiliar	No. de personas atendidas que ya no sufren violencia intrafamiliar / No. de personas violentadas atendidas	Anual	Registros de Atención	1. Desinterés de las familias por recibir las herramientas necesarias para romper ciclos de violencia. 2. Falta del adecuado seguimiento. 3. Compromiso de los usuarios en concluir los procesos.
		No. de casos de violencia extrema atendidos oportunamente / No. de casos detectados como de violencia extrema	Mensual	Reporte Mensual	
PROPÓSITO: Brindar servicios de orientación, asesoría y apoyo interdisciplinario (trabajo social, psicología, jurídico y médico) y protección a la familia, con una atención de calidad y calidez a personas que sufren de violencia intrafamiliar.	Servicios otorgados: 1. Jurídico-Familiares 2. Psicológicos 3. Sociales 4. Capacitación.	No. de casos resueltos / No. de casos atendidos	Mensual	Reporte mensual por área y graficas	1. Falta de interés 2. Falta de seguimiento 3. Poca asistencia 4. Que exista eficiente y oportuna contención en materia de capacitación al personal. 5. Contingencias. 6. La institución cancele la capacitación
		No. de casos de violencia atendidos / No. de servicios de violencia intrafamiliar solicitados			
		No. de casos en proceso / No. de personas que solicitaron el servicio			
		No. de solicitudes atendidas en materia de capacitación / No. de capacitaciones solicitadas			
COMPONENTES					
C1 Apoyo Jurídico	No. personas atendidas	No. de casos jurídico familiares atendidos/ No. de casos jurídicos familiares solicitados	Mensual		
C1 Atención de la Asistencia Social	No. personas atendidas	No. de personas canalizadas a algunos de los subprogramas de apoyo asistencial / No. de personas que reciben efectivamente el apoyo	Mensual		
C1 Atención psicológica	No. personas atendidas	No. de casos para atención psicológica atendidos / No. de casos para atención psicológica solicitados	Mensual		Falta de interés de las personas por solucionar su situación. Que exista eficiente y oportuna contención en materia de capacitación al personal. Contingencias que impidan llevar a cabo las actividades.
C2 Capacitación y prevención	Instituciones atendidas en materia de capacitación.	No. de personas que concluyeron su capacitación / No. de personas que acudieron a la capacitación.	Mensual		Que el recurso sea insuficiente para aplicarlo a ese rubro. La institución cancele la capacitación.

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad Fecha de elaboración: 1985 V.01 Fecha de actualización: 15-FEB-2012 V.06 Código: DJ-PF-SG-OP-01

12.2. Matriz del marco lógico del Subprograma de Atención al Maltrato y la Violencia en la Familia, continuación...

Resumen Narrativo	Indicadores			Medios de Verificación (Entregable)	Supuestos
	Nombre del indicador	Método del cálculo	Frecuencia de medición		
ACTIVIDADES					
1.1 Apoyo jurídico		No. de casos jurídico familiares atendidos/ No. de casos jurídicos familiares solicitados			
1.1 Atención de la asistencia social		No. de personas canalizadas a algunos de los subprogramas de apoyo asistencial / No. de personas que reciben efectivamente el apoyo			
1.1 Entrevista psicológica	Integralidad del servicio	No. personas que solicitan entrevista psicológica/ No. de personas que requieren tratamiento psicológico	Mensual	Expedientes, resultados de diagnóstico psicológico. Registros SIEM DIF	Recursos humanos insuficientes para atender satisfactoriamente la demanda. Que a nivel institucional no se le de suficiente importancia al quehacer del programa y se sobrevaloren los datos numéricos.
1.2 Intervención en crisis					
1.3 Diagnóstico psicológico					
1.4 Tratamiento psicológico					
2.1 Pláticas	Capacitación a municipios e instituciones	No. de municipios que reciben capacitación / Total de municipios que operan los programas	Anual	Planes formativos, material didáctico y de difusión. Listas de asistencia	Desinterés por parte de los municipios y las instituciones públicas por apostarle a la promoción de acciones preventivas y de información sobre la violencia intrafamiliar.
2.2 Conferencia		No. de instancias públicas que solicitan talleres, cursos o conferencias/ No. de instituciones públicas que implementan alguna estrategia de prevención en materia de violencia intrafamiliar			
2.3 Talleres					
2.4 Cursos					

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

13. Bitácora de revisiones.

No.	Fecha del Cambio	Referencia del punto modificado	Descripción del cambio
1	15-Nov-2011	Todo el Manual.	Actualización de los elementos que integran el manual como: antecedentes, estrategias, procedimientos, políticas, actores y niveles de intervención, formatos, entre otros.
2	15-Feb-2012	Todo el Manual.	Actualización de los elementos que integran el manual como: plantilla con nuevos lineamientos, antecedentes del subprograma, productos y servicios, cambio de nombre, documentos fuente, políticas.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1985 V.01	Fecha de actualización:	15-FEB-2012 V.06	Código:	DJ-PF-SG-OP-01
----------	--------------------------------------	--------------------------	--------------	----------------------------	---------------------	---------	----------------

**Sistema DIF Jalisco
Administración
2007-2013**

**Dirección de Protección a la Familia
Dirección de Innovación y Calidad**

**Av. Alcalde No. 1220, Col. Miraflores
Tel. 3030 3800, C.P. 44270
Guadalajara, Jal. Méx.
<http://sistemadif.jalisco.gob.mx/>**

