



FISCALÍA
GENERAL DEL ESTADO
GOBIERNO DE CHIAPAS



Centro de Justicia
para las Mujeres

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Centro de Justicia para las Mujeres de
Chiapas





INDICE

Introducción	4
Objetivo del manual de procedimientos	4
Misión	5
Visión.....	5
Objetivo General	5
Objetivos estratégicos	5
Objetivo Estratégico 1.....	5
Objetivo Estratégico 2.....	5
Objetivo Estratégico 3.....	6
Objetivo Estratégico 4.....	6
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	7
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES	8
Estructura Específica	9
SUBDIRECCIÓN DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES.....	13
Estructura Específica	14
SECRETARÍA PARTICULAR Y ASISTENTE DE DIRECCIÓN DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES	20
Estructura Específica	21
DELEGACIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES	38
Estructura Específica	39
COORDINACIÓN DE FORTALECIMIENTO INTERINSTITUCIONAL DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES.....	50
Estructura Específica	51
ENLACE INFORMÁTICO DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES.....	55
Estructura Específica	56
RECEPCIÓN DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES	69
Estructura Específica	70



ENTREVISTA INICIAL DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES	73
Estructura Específica	74
LUDOTECA DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES.....	77
Estructura Específica	78
ÁREA DE PSICOLOGÍA DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES	87
Estructura Específica	88
ÁREA JURÍDICA DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES.....	97
Estructura Específica	98
ÁREA MÉDICA DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES	111
Estructura Específica	112
ÁREA DE TRABAJO SOCIAL DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES	125
Estructura Específica.....	126
ÁREA DE EMPODERAMIENTO DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES.....	138
Estructura Específica	139
CASA DE TRÁNSITO DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES	142
Estructura Específica	143
TURNO DE MINISTERIO PÚBLICO DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES	156
Estructura Específica	157
ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	170
Estructura Específica	171
ATENCIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES.....	175
Estructura Específica	176



Introducción

Los Centros de Justicia para las Mujeres nacen como una política pública de prioridad nacional para hacer frente a la prevalencia de la violencia en contra de las mujeres que se vive en nuestro país, por parte del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, ejecutado por el Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana.

El Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas (CJM), creado en el 2011 mediante la suscripción del Convenio marco de colaboración y coordinación entre diversas instancias estratégicas de la administración pública estatal, así como de la sociedad civil organizada, que convergen y se articulan bajo un mismo techo, tiene por objeto promover la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres y en su caso, sus hijas e hijos.

Su objetivo fundamental es brindar atención integral a partir de un modelo interdisciplinario y especializado concentrado en un mismo espacio. Las acciones están orientadas a transformar las relaciones asimétricas de poder que existen entre los géneros y que inciden y marcan las pautas de comportamiento en los escenarios político, social, económico y cultural de nuestro estado, pero que además impactan de forma desproporcionadamente negativa en la vida de las personas, desfavoreciendo en gran medida y sobre todo a las mujeres, adolescentes y niñas y colocándolas en condiciones de desigualdad frente a los hombres.

En ese sentido, y reconociendo que las políticas públicas integrales son fundamentales para reducir y eliminar las brechas de desigualdad históricas que existen entre los géneros, se abona, desde este espacio institucional a lograr la garantía de una vida libre de violencia para miles de mujeres, adolescentes y niñas en el estado de Chiapas.

Objetivo del manual de procedimientos

El presente Manual de Procedimientos, tiene el propósito de explicitar la estructura organizacional del CJM, así como cada uno de los procedimientos que las diferentes áreas que lo conforman se realizan para la atención a las mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos.

Así mismo, busca incorporar a los sistemas y procedimientos administrativos, herramientas que agilicen el flujo de información y en consecuencia faciliten su entendimiento e institucionalización,



para ayudar a la toma de decisiones (Impactando la gestión departamental y producto de la sumatoria de los mismos, mejorar la gestión institucional).

Finalmente, este manual permitirá proporcionar y facilitar al personal de atención, tanto permanente como de nuevo ingreso, procesos de inducción y capacitación sobre los servicios que se brindan en el CJM e incentivar la integralidad al interior de cada Área.

Misión

El Centro de Justicia para las Mujeres es una institución que facilita el acceso a la justicia y a la prevención de los factores de riesgo de violencia hacia las mujeres, niñas, adultas mayores, migrantes, discapacitadas, indígenas y demás; logrando mayor seguridad para ellas y para sus hijas e hijos, con el apoyo de una Red de Colaboración tanto interna como externa que favorezca su empoderamiento e inclusión social.

Visión

Ser una institución reconocida a nivel estatal y nacional en el diseño y aplicación de estrategias efectivas e innovadoras de prevención, atención y erradicación de la violencia contra las mujeres.

Objetivo General

Ofrecer servicios interinstitucionales, personalizados, especializados, de forma integral, con criterios unificados que brinden alternativas de solución a las mujeres que viven violencia, y en su caso, a sus hijas e hijos.

Objetivos estratégicos

Objetivo Estratégico 1.

Otorgar alternativas de atención integral a 9000 mujeres en situación de violencia de género, y en su caso, a sus hijas e hijos, que coadyuven a garantizar el acceso a la justicia y a una vida libre de violencia para las mujeres de Chiapas, durante el periodo 2019-2021.

Objetivo Estratégico 2.



Reducir el índice de violencia en contra de las mujeres en un 5%, a través de estrategias integrales de prevención de acuerdo con el marco internacional de los derechos humanos dirigidas a una población estimada de 30 mil personas en los próximos 3 años.

Objetivo Estratégico 3.

Incrementar el nivel de autonomía de al menos 9000 mujeres, a través del plan de crecimiento diseñado de acuerdo con las necesidades específicas de las mujeres que acuden al CJM de Tuxtla Gutiérrez en el período 2019-2021.

Objetivo Estratégico 4.

Fortalecer la institucionalización y operatividad del CJM en Chiapas, a través de la creación de los instrumentos normativo-jurídicos que coadyuven a la mejora continua de la calidad, calidez, eficacia y eficiencia en la atención integral que brinda el CJM.



FISCALÍA
GENERAL DEL ESTADO
GOBIERNO DE CHIAPAS

Fiscalía General del Estado
Centro de Justicia para las Mujeres



Centro de Justicia
para las Mujeres

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS



FISCALÍA
GENERAL DEL ESTADO
GOBIERNO DE CHIAPAS

Fiscalía General del Estado
Centro de Justicia para las Mujeres



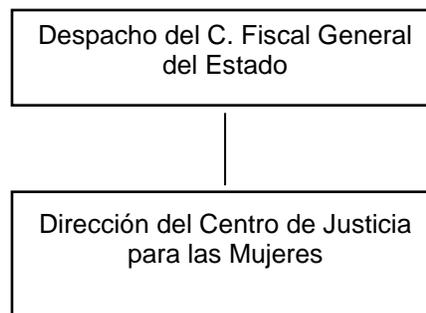
Centro de Justicia
para las Mujeres

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES



Dirección General
del Centro de Justicia para las Mujeres

Estructura Específica





Nombre del Procedimiento:

Cumplimiento de los objetivos interdisciplinarios e interinstitucionales del Centro de Justicia para las Mujeres.

Propósito:

Brindar servicios profesionales y especializados a mujeres víctimas de violencia, y en su caso, a sus hijas e hijos que acuden al Centro de Justicia para las Mujeres.

Alcance:

Desde la planeación de las acciones interinstitucionales a desarrollar para el fortalecimiento del Centro de Justicia para las Mujeres, hasta su ejecución y evaluación.

Área responsable del procedimiento:

Dirección

Políticas:

- El personal que colabora y coadyuva en la atención integral a mujeres víctimas de violencia, y en su caso, sus hijas e hijos, deberá contar con el perfil profesional en materia de género, interculturalidad y derechos humanos de las mujeres.
- El Centro de Justicia para las Mujeres implementará sus acciones para un mejor funcionamiento, sustentado en la colaboración de las (os) enlaces interinstitucionales.
- La coordinación interinstitucional, conformada por la Fiscalía General del Estado, a través de Centro de Justicia para las Mujeres y las dependencias representadas en éste, planteará, revisará y evaluará las acciones que se llevan a cabo en el Centro.
- La coordinación interinstitucional se reunirá al menos cada dos meses o cuando lo considere pertinente.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem Do Pará)
- Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW)
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia
- Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres
- Ley General de Víctimas
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación
- Reglamento de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública



Políticas:

- NOM-046-SSA2-2005- Violencia familiar, sexual y contra las mujeres
- Ley de Desarrollo Constitucional para la Igualdad de Género y Acceso a una Vida Libre de Violencia para las Mujeres
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1.	Contribuye en la elaboración del marco jurídico normativo y operativo que sustenta el quehacer institucional del Centro de Justicia para las Mujeres	
2.	Determina el Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres para el cumplimiento de sus objetivos.	
3.	Dirige las acciones establecidas en el Plan Estratégico.	
4.	Se asegura que los servicios de atención integral que se brindan a las mujeres víctimas de violencia, y en su caso, a sus hijas e hijos, se realicen con eficacia y eficiencia.	
5.	Organiza reuniones de trabajo con las distintas coordinaciones por área de atención del CJM (Prevención, Trabajo Social, Psicología, Jurídica, Médica, Lúdica y de Fortalecimiento).	
6.	Establece procesos formativos para las personas que colaboran en el CJM	
7.	Genera vínculos interinstitucionales para la consecución de las metas del CJM	
8.	Coordina reuniones de trabajo con las (os) enlaces de las dependencias que integran el CJM	
9.	Evalúa el trabajo de cada una de las áreas de atención en el Centro.	
10.	Autoriza propuestas de trabajo de las diferentes áreas de atención.	
	TÉRMINO DE PROCEDIMIENTO	



FISCALÍA
GENERAL DEL ESTADO
GOBIERNO DE CHIAPAS

Fiscalía General del Estado
Centro de Justicia para las Mujeres

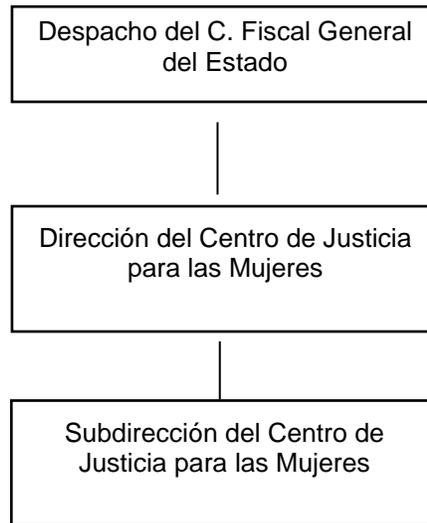


SUBDIRECCIÓN DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES



Subdirección General del Centro de Justicia para las Mujeres

Estructura Específica





Nombre del Procedimiento:

Seguimiento a los servicios que se otorgan en el Centro de Justicia para las Mujeres (CJM), a través de las distintas áreas que lo conforman.

Propósito:

Fortalecer la operatividad del Centro de Justicia para las Mujeres.

Alcance:

Desde la atención inicial que se brinda a la usuaria en el Centro de Justicia para las Mujeres, y en su caso, a sus hijas e hijos, hasta la conclusión de las diligencias que ésta realiza dentro y fuera del Centro de Justicia.

Área responsable del procedimiento:

Subdirección, Psicología, Jurídica, Médica, Prevención, Trabajo Social, Lúdica y Empoderamiento

Políticas:

- El Centro de Justicia para las Mujeres atenderá de manera coordinada con otras instancias, y bajo un mismo techo, las necesidades de las mujeres víctimas de violencia, y en su caso, las de sus hijas e hijos.
- El CJM proporcionará a las mujeres que hayan sufrido violencia, asesoría jurídica e información sobre sus derechos y el desarrollo del procedimiento penal.
- El CJM otorgará atención médica y psicológica de urgencia.
- El CJM realizará las acciones pertinentes para obtener la reparación del daño, obtener medidas cautelares y providencias necesarias para su la protección y restitución de derechos de la víctima.
- El Centro de Justicia para las Mujeres ofrecerá sus servicios únicamente a mujeres víctimas de violencia, a sus hijas e hijos si fuera el caso, debido a que se busca la restitución de sus derechos transgredidos.
- Los servicios proporcionados en el CJM deberán ser interdisciplinarios e integrales.
- Los servicios de atención a mujeres víctimas de violencia, y en su caso, a sus hijas e hijos, deberán regirse por el enfoque y la perspectiva de género.
- La atención a víctimas deberá estar encaminada a lograr el empoderamiento de las mujeres y la restitución de sus derechos.
- Los servicios de atención a víctimas se otorgarán de manera completamente imparcial y sin prejuicios respecto a las usuarias.
- Las personas que colaboran en el Centro de Justicia para la Mujeres, deberán regir su actuación atendiendo los principios considerados en el Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México:
- El CJM garantizará el acceso a la justicia de las mujeres a través de un adecuado tratamiento multidisciplinario e individualizado.
- El personal del CJM deberá actuar de manera empática y profesional.
- La actuación de los CJM derá realizarse con respecto a las leyes y con apego a la cultura de la legalidad.
- La atención y actuación de los CJM se fundamentará en el respeto a los derechos humanos y a la dignidad de las mujeres.
- La atención y actuación de los CJM se regirá por el principio de debida diligencia.
- La atención y actuación de los CJM estará basada en el principio pro persona, es decir, aplicará y operará los derechos humanos de las mujeres de conformidad con lo que sea más favorable para ellas.
- La atención será deontológica. En el tratamiento de cada caso existirá un proceder responsable y adecuado, apegado a valores éticos.
- La actuación se basará en la privacidad y la confidencialidad del caso. Las personas que laboran en el CJM deberán resguardar la privacidad de la víctima con el objeto de no revictimizarla.
- La atención será individualizada, cada caso será estudiado de manera específica.
- Los servicios otorgados en el CJM serán gratuitos.
- La atención deberá ser efectiva, es decir, debe producir el efecto esperado.



- La atención se proporcionará sin discriminación y sin estereotipos de género.
- Las personas que colaboran en el CJM siempre explicarán la siguiente fase del procedimiento, a lo largo de la ruta de acompañamiento a la usuaria.
- A toda canalización se le dará acompañamiento y seguimiento.
- Se proporcionará una atención colegiada, por lo tanto, todas las profesionales implicadas en el caso en cuestión se reunirán las veces necesarias y estarán en constante comunicación.
- Las personas que laboran en el CJM estarán preparadas para la detección de la violencia, en estos casos, sugerirán a las usuarias que recurran a los servicios proporcionados por el Centro.
- Las personas que colaboran en el Centro de Justicia para las Mujeres aplicarán los lineamientos básicos para la atención adecuada a grupos que se encuentran en situación de vulnerabilidad:
- La atención que brinda el CJM a las niñas y niños, deberá regirse por el respecto a los derechos contenidos en la Convención sobre los Derechos del Niño y en la Ley para la Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.
- Las personas que colaboran en el CJM garantizarán la prestación de los servicios sin discriminación de ningún tipo.
- La atención a mujeres indígenas deberá ser proporcionada por profesionales capacitados y sensibilizados en todo lo relacionado con las comunidades indígenas.
- El personal de los CJM conocerá y valorará los conocimientos ancestrales de los pueblos originarios para siempre respetar las tradiciones de las mujeres que acudan al Centro.
- El personal deberá, preferentemente, aprender la lengua indígena predominante en la región para lograr una atención de calidad.
- La atención a las personas con discapacidad se realizará atendiendo los principios establecidos en la Convención sobre Discapacitados y en la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- Las funcionarias públicas del CJM proporcionarán información adecuada y completa a las mujeres en materia de anticoncepción. Presentará las opciones disponibles para reducir los embarazos de riesgo (sobre todo a la población adolescente) y deberá otorgarles información para prevenir y atender las infecciones de transmisión sexual.
- Para los casos de agresión sexual, el personal del CJM deberá explicar a la mujer todas las opciones que existen (sus derechos) para hacer frente a ese tipo de violencia, incluida la información relacionada con la interrupción del embarazo. La información deberá ser de buena calidad, completa y profesional.
- Se respetarán las decisiones tomadas por la usuaria que solicita información reproductiva como de aquella que ha sido víctima de agresión sexual.
- El CJM deberá promover servicios relacionados con la salud sexual y reproductiva de las niñas-adolescentes en materia de prevención y atención.
- Las mujeres migrantes que acudan al CJM recibirá cualquier servicio que necesite sin prejuicio de su calidad migratoria.
- Los CJM atenderán los lineamientos para la atención a mujeres migrantes, señalados en el Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem Do Pará)
- Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW)
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas
- Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia
- Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres
- Ley General de Víctimas
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación
- Reglamento de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública
- NOM-046-SSA2-2005- Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la Prevención y Atención.
- NOM-007-SSA2-1993 Atención de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio y del recién nacido. Criterios y procedimientos para la prestación del servicio.
- NOM-039-SSA2-2002 Para la Prevención y Control de las Infecciones de Transmisión Sexual



- NOM-010-SSA2-2010 Para la Prevención y el Control de la Infección por Virus de la Inmunodeficiencia Humana.
- NOM-005 De los Servicios de Planificación Familiar
- NOM-007 Proporciona criterios indispensables para ejercer el derecho de interrumpir legalmente el embarazo.
- Ley de Desarrollo Constitucional para la Igualdad de Género y Acceso a una Vida Libre de Violencia para las Mujeres
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1.	Verifica que el procedimiento de ingreso de la usuaria al Centro de Justicia para las Mujeres sea de manera cálida y que el inicio de su expediente electrónico se realice de acuerdo con lo establecido en el sistema único de registro.	
2.	Comprueba que la canalización de la usuaria, y en su caso, la de sus hijas e hijos, al interior del CJM se realice de acuerdo con la problemática planteada.	
3.	Revisa que se lleven a cabo las canalizaciones de la usuaria, a las instituciones respectivas, cuando la atención no corresponda al CJM	
4.	Vigila los trámites que realiza el área de trabajo social, en coordinación con otras áreas, para coadyuvar en las diligencias que lleva a cabo la usuaria.	
5.	Inspecciona que se otorgue la atención médica integral de calidad y con calidez, salvaguardando la vida de la usuaria y, de ser necesaria, se realicen las canalizaciones correspondientes para la atención médica especializada.	
6.	Analiza el plan de crecimiento y fortalecimiento proporcionado a las usuarias, y en su caso, el de sus hijas e hijos, durante el tiempo de duración de los servicios brindados en el CJM	
7.	Verifica que las usuarias sean atendidas con eficiencia y eficacia durante su proceso terapéutico.	
8.	Revisa el acceso de las mujeres a la justicia, a través de los procesos jurídicos que otorga el CJM (asesoría, acompañamiento y/o representación de la usuaria).	
9.	Supervisa que la atención que se brinda en ludoteca para hijas e hijos de usuarias, desde su ingreso hasta su retiro del área, se realice conforme a lo establecido en los lineamientos de la Convención del Niño.	
10.	Se asegura que las niñas y/o niños que requieran atención especializada, se canalicen al área pertinente (psicología, jurídica, médica, trabajo social, etc.).	
11.	Se cerciora que las áreas correspondientes, comuniquen información relevante proporcionada por las y los menores, y que se considere pueda coadyuvar en las diligencias llevadas a cabo por la usuaria.	
12.	Supervisa la coordinación de trabajo de las áreas jurídica, psicológica, médica, de trabajo social, etc., cuando sea necesaria su interrelación.	
13.	Establece comunicación directa con las áreas de psicología, jurídica, médica, lúdica, de trabajo social y de fortalecimiento, con la finalidad de mejorar cada una de las actividades que éstas desarrollan.	



14.	Examina, junto con la Directora, el desempeño y cumplimiento de las funciones que realizan las personas que colaboran en en CJM con la finalidad de fortalecer la atención integral que se proporciona en el Centro.	
15.	Organiza las actividades comunitarias, tales como talleres, pláticas y realización de eventos afines a la temática que atiende el Centro de Justicia para las Mujeres.	
16.	Desarrolla, junto con la Directora del CJM, procesos formativos para las personas que colaboran en el Centro.	
17.	Comunica a la Directora del Centro de Justicia toda la información relevante, respecto a la atención y seguimiento que brindan las áreas a las usuarias, y en su caso, a sus hijas e hijos, para el mejor funcionamiento del CJM.	
18.	Coordina la operación del Centro de Justicia para las Mujeres, a través de las distintas áreas de atención.	
19.	Vigila que la usuaria sea atendida eficazmente durante todos los servicios que otorga el CJM.	
	TÉRMINO DE PROCEDIMIENTO	

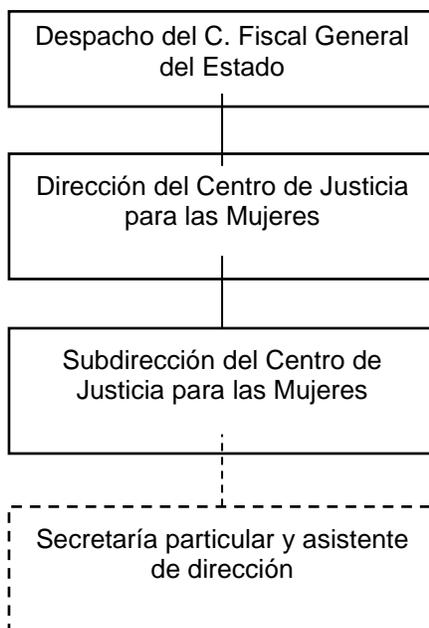


SECRETARÍA PARTICULAR Y ASISTENTE DE DIRECCIÓN DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES



**Secretaría Particular y Asistente de Dirección
del Centro de Justicia para las Mujeres**

Estructura Específica





Código del Procedimiento
FGE/SPACJM-1

Nombre del Procedimiento:

Toma de notas y apuntes de indicaciones giradas por la Directora del CJM

Propósito:

Realizar de manera precisa las encomiendas de la Dirección y Subdirección del CJM

Alcance:

Desde la recepción de indicaciones, hasta su cumplimiento y reporte a a directiva del CJM

Área responsable del procedimiento:

Secretaría Particular y Asistente de dirección

Políticas:

- Las instrucciones, notas o apuntes se deberán tomar de manera correcta
- Deberá realizarse con precisión y en el tiempo establecido
- La Directora deberá tener conocimiento de la realización y cumplimiento de sus encomiendas e instrucciones
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



Código del Procedimiento
FGE/SPACJM-2

Nombre del Procedimiento: Organización y control de la agenda de actividades de la dirección del CJM

Propósito:

Organizar con precisión las fechas y horarios de las actividades realizadas por la dirección del CJM tanto dentro como fuera del mismo

Alcance:

Desde reuniones internas, hasta las realizadas en otras instancias de la ciudad y las convocadas fuera del estado y el país

Área responsable del procedimiento:

Secretaría Particular y Asistente de Dirección

Políticas:

- Las invitaciones u oficios recibidos deberán acusarse a la institución de recepción en tiempo y forma
- Las invitaciones realizaas por medios telefónicos y vía correo electrónico, deberán ser notificadas y programdas de manera formal en la agenda de trabajo de la dirección del CJM
- Las invitaciones emitidas por el CJM deberán confirmarse de manera formal en tiempo y forma
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



Código del Procedimiento
FGE/SPACJM-3

Nombre del Procedimiento:

Confeccionamiento de documentos requeridos por la dirección del CJM

Propósito: Dar a conocer actividades realizadas o por realizar y gestionar necesidades del CJM

Alcance:

Desde confeccionamiento de documentos internos (circulares, oficios, permisos, informes, etc.), hasta documentos externos hacia otras instituciones y dependencias (acuses, respuestas, transparencia, invitaciones, etc.)

Área responsable del procedimiento:

Secretaría Particular y Asistente de dirección

Políticas:

- Los documentos que se confeccionen deberán responder a las reglas gramaticales y ortográficas adecuadas, así como a los criterios de construcción según su naturaleza (circular, oficio, informe, etc.).
- Los oficios deberán ser elaborados de acuerdo a lo solicitado por la dirección del CJM
- La documentación realizada se pasará a firma y aprobación de la dirección del CJM para su debido trámite.
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



Código del Procedimiento
FGE/SPACJM-5

Nombre del Procedimiento:

Respuesta a la documentación recibida en el Centro de Justicia para las Mujeres

Propósito: Brindar, en tiempo y forma, respuesta a las solicitudes de información realizadas por otras dependencias o instituciones al CJM

Alcance:

Desde la recepción y acuse de la documentación, hasta el envío y confirmación de la respuesta

Área responsable del procedimiento:

Secretaría Particular y Asistente de dirección

Políticas:

- Las solicitudes y documentación recibida será sellada con fecha y hora de su recepción.
- Todas las solicitudes, serán respondidas en los términos solicitados y de acuerdo a la competencia de las actividades y/o funciones del CJM
- Los oficios y documentos de respuesta pasarán a revisión de la dirección, para su debida validación.
- Los oficios y documentos elaborados y aprobados se enviarán a la Institución o persona solicitante en tiempo y forma.
- Los documentos que se confeccionen deberán responder a las reglas gramaticales y ortográficas adecuadas, así como a los criterios de construcción según su naturaleza (circular, oficio, informe, etc.).
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	Recibe los oficios o solicitudes de información de manera física o electrónica, sellando las mismas con la fecha y horarios recibidos.	
2	Brinda la atención correspondiente de acuerdo a lo solicitado, y en el ámbito de competencia de las actividades realizadas en el CJM.	
3	Envía a revisión a la dirección del CJM, una vez teniendo elaborado el oficio de respuesta.	
4	Procede, una vez contando con la aprobación de la dirección, a enviar el oficio a la autoridad o persona requiriente.	
	TERMINA PROCEDIMIENTO	



Nombre del Procedimiento: Atención a usuarias o funcionarias de manera personal o vía telefónica que requirieren audiencia con la directora.

Propósito: Atender a todas las usuarias que acuden al CJM, así como las que solicitan atención vía telefónica.

Alcance:

Desde la recepción de solicitudes de las usuarias (vía telefónica o presencial), hasta la gestión y programación de citas con la directora.

Área responsable del procedimiento:

Secretaría Particular y Asistente de dirección

Políticas:

- Las usuarias deberán ser atendidas con amabilidad y cordialidad y perspectiva de género, dentro del marco de los derechos humanos e interculturalidad.
- Todas las solicitudes de cita con la dirección del CJM deberán ser aprobadas previamente por la dirección del CJM haciendo de su conocimiento el asunto de la misma
- Los documentos que se confeccionen deberán responder a las reglas gramaticales y ortográficas adecuadas, así como a los criterios de construcción según su naturaleza (circular, oficio, informe, etc.).
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	A c t i v i d a d	Observaciones
1	Atiende y recibe solicitudes de cada una de las usuarias o funcionarias (os) que de manera física o a través de una llamada telefónica solicitan audiencia o citas para reuniones laborales con la dirección del CJM.	
2	Solicita los motivos por los que desean concertar la cita o audiencia, con el fin de tener datos precisos para darlos a conocer a la dirección del CJM.	
3	Informa a la dirección del CJM los motivos de la audiencia para la debida atencion y recibimiento, o en su caso agendar las audiencias.	
	TERMINA PROCEDIMIENTO	



Nombre del Procedimiento:

Enlace con las áreas y personal que conforman el CJM

Propósito: Atender las inquietudes y solicitudes del personal del CJM

Alcance:

Desde la notificación de eventualidades, hasta la resolución de manera armoniosa de las inquietudes, inconformidades y solicitudes del personal

Área responsable del procedimiento:

Secretaría Particular y Asistente de dirección

Políticas:

- Todas las solicitudes e inquietudes se recibirán y atenderán de manera respetuosa, con perspectiva de género y dentro del marco de los derechos humanos.
- Las peticiones se resolverán con previa autorización de la dirección del CJM y de acuerdo a las posibilidades de alcance de la misma.
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



Nombre del Procedimiento:

Archivo digital y físico de documentación de las usuarias del CJM

Propósito: Conservar un registro claro y ordenado de los datos de las usuarias que acuden al CJM y de los servicios que les son proporcionados

Alcance:

Desde la recepción de información de cada una de las áreas, hasta su organización y sistematización ordenada de manera física y digital

Área responsable del procedimiento:

Secretaría Particular y Asistente de dirección

Políticas:

- Las áreas que conforman el CJM deberán enviar en tiempo y forma la información requerida para su sistematización
- La información manipulada por el área deberá tener un manejo con estricto apego a la confidencialidad y datos personales de las usuarias
- La documentación física deberá ser resguardada en un espacio limpio, exclusivo y ordenado
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



Nombre del Procedimiento:

Logística de eventos y reuniones del CJM

Propósito: Organizar los eventos realizados por el CJM en lo que respecta a mobiliario, coffee break y demás requerimientos.

Alcance:

Desde coordinar la instalación de mobiliario, hasta vigilar el levantamiento ordenado del mismo al término del evento.

Área responsable del procedimiento:

Secretaría Particular y Asistente de dirección

Políticas:

- Los eventos realizados en el CJM deberán tener la autorización de la dirección
- En todos los eventos realizados en el CJM se procurará un uso racional de los recursos
- Las listas de asistencia y toma de fotografías para archivo deberán recogerse en todos los eventos realizados por el CJM
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	Programa los requerimientos necesarios para el tipo de evento a realizar con la autorización de la dirección del CJM	
2	Organiza y coordina la instalación de mobiliario, coffee break, manteles y demás elementos requeridos, según el evento del que se trate.	
3	Vigila que durante el desarrollo del evento, se recojan listas de asistencia así como evidencia fotográfica del mismo	
4	Coordina, al término del evento, que los elementos utilizados, sean devueltos a su espacio correspondiente	
	TERMINA PROCEDIMIENTO	

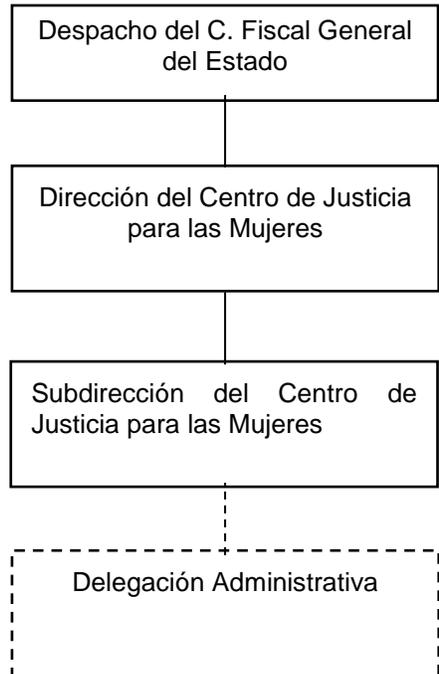


DELEGACIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES



**Delegación administrativa
del Centro de Justicia para las Mujeres**

Estructura Específica





Nombre del Procedimiento:

Solicitud de Material de Oficina, Consumibles o Bienes Muebles

Propósito:

Establecer control interno del material de oficina y consumible que es suministrado de forma periódica por el almacén de la Fiscalía General del Estado, así como de aquellas compras que en lo particular se realiza en esta Institución.

Alcance:

Desde la elaboración de la solicitud de salida de almacén, hasta la entrada o entrega de los artículos.

Área responsable del procedimiento:

Delegación Administrativa.

Políticas:

- Las solicitudes deberán realizarse en los formatos aprobados por la Coordinación General de Administración y Finanzas.
- En la elaboración de las solicitudes y en el uso de los materiales o bienes, deberá realizarse en apego a las disposiciones de austeridad, racionalidad y disciplina presupuestarias.
- Deberá observar lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Chiapas.
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	Recibe de las Áreas adscritas a este Centro de Justicia solicitud de requisición de materiales, consumibles o bienes muebles.	
2	Elabora Oficio y requisita "formato único de salida de almacén" en el cual detalla el material o bien requerido, la unidad de medida y la cantidad solicitada.	Formato USA-01 Salida de almacén.
3	Envía oficio de solicitud y formato único de salida de almacén al Departamento de Recursos Materiales de la Coordinación General de Administración y Finanzas para su autorización.	
4	<p>Recibe el titular de la Subdirección de Recursos Materiales de la Fiscalía General del Estado, solicitud y analiza existencias en su almacén.</p> <p>¿Se tiene en existencia?</p> <p>Sí – Continúa en la actividad número 5</p> <p>No – Informa de la no existencia y termina el procedimiento.</p>	En caso de no haber en existencia, se solicita autorización para compra.
5	Espera autorización del titular de la Subdirección de Recursos Materiales de la institución para la salida de almacén del material según existencias.	
6	Recibe a través de su almacén el material de oficina, consumibles o bien mueble autorizado para su registro, guarda y control, quién a su vez lo resguarda al almacén del Organo Interno de Control.	
7	Realiza devolución del formato de resguardo original requisitado al Área de Recursos Materiales de la Coordinación General de Administración y Finanzas y archiva copia.	Formato USAI-02 Salida de almacén Interno.
8	Entrega el material de oficina, limpieza, consumible y demás a personal de la Delegación Administrativa del Centro de Justicia, mediante formato único de salida de almacén interno.	
9	Archiva en el expediente correspondiente los resguardos.	
	TERMINA PROCEDIMIENTO	



Nombre del Procedimiento:

Elaboración y Trámite para el Pago de Viáticos.

Propósito:

Gestionar de manera oportuna el pago de viáticos para la realización de las actividades, así como la solventación de los mismos.

Alcance:

Desde el oficio de comisión enviado por la Directora del Centro de Justicia, hasta la comprobación de la comisión ante la Subdirección de Recursos Financieros y contabilidad de la Subdirección de la Coordinación General de Administración y Finanzas.

Responsable del procedimiento:

Delegación Administrativa.

Políticas:

- La solicitud deberá ser presentada con el oficio de comisión y anexa el formato único de comisión requisitado en original y copia, para el trámite de viáticos, pasajes y/o combustible.
- El oficio de comisión deberá especificar, el número de elementos comisionados, así como la categoría de cada uno de ellos, el destino, la forma de traslado, los días y el motivo de la comisión apeguándose a los lineamientos del tabulador vigente.
- Concluida la comisión el comisionado deberá presentar un término de cinco días, por escrito en original y dos copias el informe de actividades realizadas para su comprobación.
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	Recibe de la Dirección la instrucción para la elaboración o en su caso la revisión de la documentación para el trámite de viáticos de la persona comisionada, tales como oficio de comisión, formato único de comisión de acuerdo a lo estipulado en las Normas y Tarifas para la aplicación de viáticos y pasajes vigentes.	
2	Coteja o en su caso elabora y registra los datos en el formato único de comisión y asigna cantidad con base a la tarifa de viáticos vigente, considerando el nivel jerárquico, zona económica y tiempo de la comisión.	Se le proporcionará combustible en caso de llevar vehículo oficial, en caso contrario entregará boletos o ticket de transporte no oficial.
3	Elabora oficio de comisión en anexo formato único de comisión y envía de la siguiente manera: Original: oficio de autorización y/o oficio de comisión y formato de comisión.- Comisionado 1ª. Copia: del oficio de autorización y/o oficio de comisión y formato de comisión.- Delegación Administrativa 2ª. Copia: del oficio de autorización y/o oficio de comisión y formato de comisión.- Departamento de Recursos Financieros y Contabilidad de la Subdirección de la Coordinación General de Administración y Finanzas.	Formato UC-01 Formato único de comisión.
4	Procede a efectuar el pago de viáticos a la persona comisionada a través de la Subdirección de la Coordinación General de Administración y Finanzas.	
5	Una vez concluida la comisión elabora, firma y envía oficio el comisionado el informe de la misma, conteniendo un resumen de las actividades realizadas anexando el formato único de comisión debidamente requisitado, así como la documentación comprobatoria en un plazo no mayor de cinco días hábiles y envía al departamento de Recursos Financieros y Contabilidad de la Subdirección de la Coordinación General de Administración y Finanzas y Delegación Administrativa de este Centro de Justicia. Original: Subdirección de Administración y Finanzas. 1ª. Copia: Titular del Organo Interno de Control. 2ª. Copia: Titular de la Coordinación Gral. de Administración y Finanzas. 3ª. Copia: Archivo/Minutario. TERMINA PROCEDIMIENTO.	



Nombre del Procedimiento:

Control de Inventario de Bienes Muebles.

Propósito:

Proporcionar un control en calidad y estado de los bienes muebles que se encuentran bajo resguardo en esta delegación.

Alcance:

Desde la recepción y revisión del mobiliario y equipo de oficina, hasta la entrega física bajo resguardo del titular de la área solicitante.

Área responsable del procedimiento:

Delegación Administrativa.

Políticas:

- Deberá llevar el control sobre la cantidad y estado en que se encuentra los bienes muebles asignados a esta Delegación Administrativa.
- Establecer formato de resguardo y llenado para firma de la persona que tiene el bien mueble.
- Deberá realizar el inventario de bienes muebles por los menos una vez al año o en su caso cada cambio de titular.
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones	
1	Realiza inventario de los bienes muebles asignados al Centro de Justicia para las Mujeres, constatando que los que se encuentren bajo resguardo personal sean los indicados y que estén en buenas condiciones.		
2	Verifica los resguardos anteriores y la revisión física de todos los bienes muebles que se encuentran bajo resguardos de cada una de las personas que tienen firmando dicho documento.		
3	Verifica los bienes que tienen cada servidor o servidora pública y realiza el llenado del formato de resguardo anotando en él todas las características que solicita.		
4	Recabar las firmas de cada una de las personas que intervienen.		
5	Ratifica los datos descritos en los resguardos, firman de conformidad la persona que recibe y tiene bajo resguardo dicho bien.	En caso de encontrar bienes muebles en estados deplorables o inservibles se enlistan para darse de baja y remitirlos a la Subdirección de Recursos Materiales.	
6	Archiva el formato de resguardo original en el expediente correspondiente y proporciona copia al resguardatario.		
	TERMINA PROCEDIMIENTO		



Nombre del Procedimiento:

Dotación y Comprobación de Vales de Combustible.

Propósito:

Contar con el combustible suficiente para el desarrollo de las actividades necesarias de las Áreas adscritas al Centro de Justicia para las Mujeres, administrando de manera eficiente la dotación de combustible.

Alcance:

Desde solicitar la dotación de combustible, hasta la comprobación ante la Subdirección de Control Vehicular.

Área responsable del procedimiento:

Delegación Administrativa.

Políticas:

- La información proporcionada a la Delegación Administrativa de la lectura de los kilometrajes es responsabilidad del resguardante del vehículo oficial.
- En el caso de la C. Directora y Delegado Administrativo, únicamente se les solicita el kilometraje real y la firma en los tickets, bitácora y concentrado general de distribución de combustible, y la persona encargada de la comprobación de combustible requisita los demás datos
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	<p>Elabora, firma, prepara y envía oficio dirigido al Jefe de la Subdirección de Control Vehicular la dotación de combustible quincenal con que cuenta el Centro de Justicia. La distribución del oficio en mención se distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original: Subdirector de Control Vehicular. 1ª. Copia: Coordinador General de Administración y Finanzas. 2ª. Archivo y Minutario: Delegación Administrativa.</p>	
2	<p>Recibe de la Subdirección de Control Vehicular la dotación de combustible mediante recibo oficial.</p>	
3	<p>Proporciona a las personas que cuentan con vehículos bajo resguardo, la dotación designada previa autorización de la Dirección del Centro de Justicia para las Mujeres, mediante vales de gasolina, solicitándole al resguardante el kilometraje real del vehículo, que requisiere los tickets de los vales de gasolina, la bitácora y el concentrado general de distribución de combustible.</p>	
4	<p>Revisa que los tickets, bitácora y concentrado general de distribución de combustible, estén debidamente requisitados.</p>	
5	<p>Envía mediante oficio a la Subdirección de Control Vehicular, la comprobación correspondiente a la dotación de combustible proporcionada, indicando a que quincena corresponde. La distribución del oficio en mención se distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original: Subdirección de Control Vehicular. 1ª.Copia de conocimiento: Coordinador General de Administración y Finanzas. 2ª Archivo y Minutario: Delegación Administrativa.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	



Nombre del Procedimiento:

Solicitud de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Vehículos Oficiales.

Propósito:

Garantizar una mayor vida útil a los vehículos oficiales que tiene asignados al Centro de Justicia para las Mujeres, proporcionándoles los servicios preventivos necesarios, para el buen funcionamiento de los mismos.

Alcance:

Desde la recepción del oficio de solicitud hasta el envío del vehículo al taller autorizado por la Subdirección de Control Vehicular.

Área responsable del procedimiento:

Delegación Administrativa.

Políticas:

- Únicamente se procede a realizar los trámites de solicitud de mantenimiento de vehículo, cuando se cuenta con el oficio de solicitud por parte del resguardante.
- Es responsabilidad del resguardatario de las unidades vehiculares, solicitar el mantenimiento preventivo y correctivo bajo resguardo.
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	Recibe del resguardante, oficio de solicitud de mantenimiento preventivo y/o correctivo según sea el caso.	
2	<p>Revisa y coteja contra expediente del vehículo, que lo solicitado, esté dentro del parámetro indicado.</p> <p>¿Lo solicitado está dentro del parámetro indicado?</p> <p>Sí, continúa con la actividad No.3. No, se le informa que es improcedente su solicitud y termina el procedimiento.</p>	
3	<p>Procede a solicitar mediante oficio, el mantenimiento del vehículo al Área de Control Vehicular en atención a la solicitud realizada por el resguardante. La distribución del oficio en mención se distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original: Subdirector de Control Vehicular. 1ª.copia: Coordinador General de Administración y Finanzas. 2ª.copia: Resguardante del Vehículo. 3ª.copia: Archivo/ Minutario</p>	
4	<p>Recibe autorización y orden de servicio de la Subdirección de Control Vehicular, en la que se indica el nombre de la agencia o taller autorizado, según sea el caso.</p>	
5	<p>Procede a sacar copia a la orden de servicio, informa personalmente o vía telefónica y entrega orden de servicio al resguardante, para que éste proceda a llevar a la agencia o taller al vehículo bajo su resguardo.</p>	
6	<p>Archiva en el expediente del vehículo correspondiente, el acuse de recibido de la orden de servicio de parte del resguardante, así como, la orden de entrada y salida de la agencia o taller, según sea el caso.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	

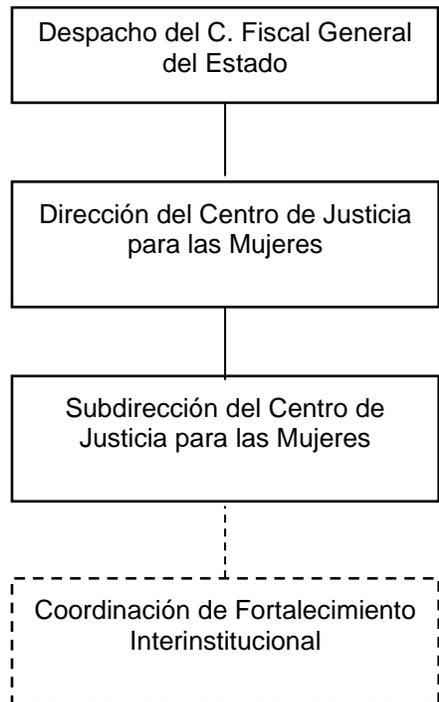


COORDINACIÓN DE FORTALECIMIENTO INTERINSTITUCIONAL DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES



**Coordinación de Fortalecimiento Interinstitucional
del Centro de Justicia para las Mujeres**

Estructura Específica





Nombre del Procedimiento:

Cumplimiento de los objetivos estratégicos y de fortalecimiento de indicadores para la certificación y recertificación del Centro de Justicia para las Mujeres.

Propósito:

Construir, monitorear y dar seguimiento al cumplimiento de indicadores para la certificación y recertificación del Centro de Justicia para las Mujeres

Alcance:

Desde la planeación de las acciones interinstitucionales a desarrollar para el fortalecimiento del Centro de Justicia para las Mujeres, hasta su ejecución y evaluación.

Área responsable del procedimiento:

Coordinación de Fortalecimiento Interinstitucional

Políticas:

- _ El Centro de Justicia para las Mujeres implementará sus acciones para un mejor funcionamiento, sustentado en la colaboración de las (os) enlaces interinstitucionales.
- _ La coordinación interinstitucional, conformada por la Fiscalía General del Estado, a través de Centro de Justicia para las Mujeres y las dependencias representadas en éste, planteará, revisará y evaluará las acciones que se llevan a cabo en el Centro.
- _ La coordinación interinstitucional se reunirá al menos cada dos meses o cuando lo considere pertinente.
- _ Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem Do Pará)
- _ Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW)
- _ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- _ Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia
- _ Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
- _ Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres
- _ Ley General de Víctimas
- _ Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación
- _ Reglamento de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública



Políticas:

- NOM-046-SSA2-2005- Violencia familiar, sexual y contra las mujeres
- Ley de Desarrollo Constitucional para la Igualdad de Género y Acceso a una Vida Libre de Violencia para las Mujeres
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación
- Sistema de Integridad Institucional de la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1.	Diseña y da seguimiento a la elaboración del marco jurídico normativo y operativo que sustenta el quehacer institucional del Centro de Justicia para las Mujeres	
2.	Elabora, da seguimiento y evalúa los indicadores establecidos en el Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres	
3.	Diseña y da seguimiento a proyectos para el fortalecimiento institucional del Centro de Justicia para las Mujeres	
4.	Sistematiza la información generada por las diversas áreas del Centro de Justicia para las Mujeres	
5.	Diseña y da seguimiento al Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres para el cumplimiento de sus objetivos	
6.	Da seguimiento a las acciones establecidas en el Plan Estratégico del CJM	
7.	Coordina la evaluación del trabajo de cada una de las áreas de atención en el Centro	
8.	Coordina procesos formativos dentro de la institución que fortalezcan los conocimientos y habilidades del personal que la integra	
	TÉRMINO DE PROCEDIMIENTO	

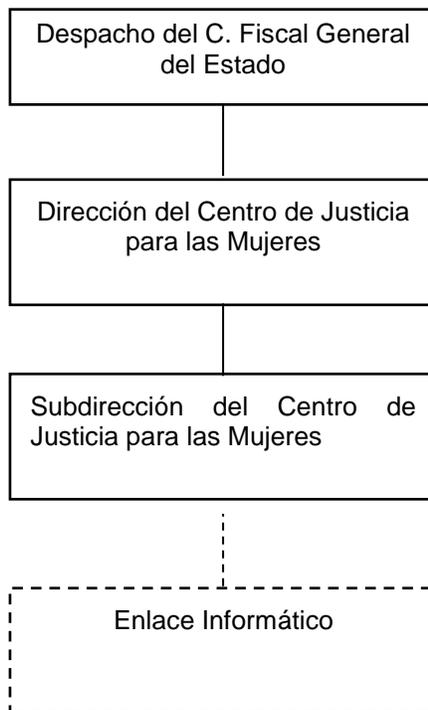


ENLACE INFORMÁTICO DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES



Enlace Informático
del Centro de Justicia para las Mujeres

Estructura Específica





Nombre del Procedimiento:

Configuración de Hardware Nuevo.

Propósito:

Apoyar a las Áreas y usuarios del Centro de Justicia para las Mujeres para que los equipos contribuyan al mejor desempeño de sus Actividades.

Alcance:

Desde la solicitud de configuración hasta la entrega del equipo configurado.

Área responsable del procedimiento:

Area de Enlace Informático.

Políticas:

- Instalar y configurar los equipos solamente con el software del fabricante.
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	Realiza la revisión de acuerdo a los pasos que indican el software o documento de Configuración correspondiente al hardware en cuestión.	
2	Realiza las pruebas correspondientes dependiendo del equipo, para verificar el correcto funcionamiento.	
3	¿Existen alguna falla en la configuración del hardware? SI. Trasladar al Departamento de Soporte Técnico para realizar la prueba correspondiente. NO. Continuar con el paso 4	Si al instalar el hardware se recibe a cambio algún Tipo de dispositivo, éste se almacena temporalmente.
4	Entrega equipo una vez verificado el correcto funcionamiento, y se realiza una prueba de funcionamiento en presencia al usuario. TERMINA PROCEDIMIENTO	



Nombre del Procedimiento:

Soporte Técnico al Equipo de Cómputo.

Propósito:

Mantener el equipo informático en óptimas condiciones para garantizar el trabajo de los usuarios.

Alcance:

Desde que recibe la solicitud del servicio, hasta que se realiza el mantenimiento preventivo y correctivo al equipo que lo requiera.

Responsable del procedimiento:

Enlace Informatico

Políticas:

- El procedimiento deberá realizarse única y exclusivamente por el personal del Departamento.
- Una vez terminado el soporte, el resguardante deberá firmar la “Hoja de Servicio del Departamento”, donde especifique lo realizado al bien informático y las recomendaciones.



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	Recibe la solicitud de parte de alguna de las áreas del CJM	
2	Revisa solicitud de servicio y calendariza el mantenimiento para la revisión del equipo de cómputo.	
3	Determina si el fallo puede corregirse por personal del Área.	
4	Verificar si la falla tiene que ver con el software o el hardware Si corresponde al software: verifica el programa incluyendo el antivirus. Si corresponden al hardware: Continuar con el paso 5	
5	¿El equipo tiene garantía? Sí. Se envía al proveedor correspondiente NO. Se traslada el hardware al departamento de Soporte Técnico de la Dirección de Tecnologías de la Información y Estadística para su revisión	
6	Realiza el mantenimiento preventivo y correctivo al equipo que lo requiera.	
7	Informa al requirente del proceso concluido. TERMINA PROCEDIMIENTO.	



Nombre del Procedimiento:

Mantenimiento Correctivo.

Propósito:

Corregir los desperfectos que presentan los equipos de cómputo del CJM y así poder mantenerlos en perfectas condiciones para su uso oportuno.

Alcance:

Desde el reporte de fallas y solicitud de servicio hasta la corrección del problema.

Área responsable del procedimiento:

Enlace Informático

Políticas:

- El mantenimiento preventivo deberá realizarse únicamente en el departamento.
- Una vez entregado el equipo reparado, el resguardante deberá firmar la “Hoja de Servicio” del departamento, donde especifique lo realizado al bien informático y las recomendaciones.
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	Se recibe la solicitud del equipo dañado.	
2	Verifica si el equipo, efectivamente, presenta algún daño SÍ. Continúa con el paso 3 NO. Fin del procedimiento	
3	Verifica si el equipo cuenta con garantía SI. Se envía al departamento de Soporte Técnico de la Fiscalía General del Estado y termina el procedimiento NO. Se revisa el equipo en el Departamento de Enlace informático del CJM	Si al instalar el hardware se recibe a cambio algún Tipo de dispositivo, éste se almacena temporalmente.
4	Repara el equipo	
5	Hace entrega del equipo al o la solicitante, firmando "Hoja de Servicio del usuario". TERMINA PROCEDIMIENTO	



Código del Procedimiento
FGE/EICJM-4

Nombre del Procedimiento:

Mantenimiento Preventivo.

Propósito:

Mantener los equipos de cómputo del CJM en perfectas condiciones, para reducir el riesgo de que se descompongan en pleno uso de los sistemas que utilizan cada Área.

Alcance:

Desde la elaboración del calendario de mantenimiento preventivo, hasta la entrega final del equipo de cómputo

Área responsable del procedimiento:

Enlace Informatico

Políticas:

- _ El procedimiento deberá realizarse única y exclusivamente por el personal del Departamento.
- _ Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- _ Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- _ Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- _ Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- _ Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- _ Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- _ Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- _ Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- _ Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	Recibe instrucción del Departamento de Soporte Técnico de la Fiscalía para elaborar el calendario de mantenimiento preventivo de los equipos de la institución.	Si al instalar el hardware se recibe a cambio algún tipo de dispositivo, éste se almacena temporalmente.
2	Realiza el mantenimiento correspondiente	
3	Entrega el equipo al área responsable. TERMINA PROCEDIMIENTO	



Código del Procedimiento
FGE/EICJM-5

Nombre del Procedimiento:

Inventario de Bienes Informáticos.

Propósito:

Verificar la existencia y el estado físico de los bienes informáticos.

Alcance:

Desde la notificación a los áreas que integran el CJM de realizar inventario físico de bienes informáticos, hasta el resguardo personal de cada equipo que el usuario tenga asignado.

Área responsable del procedimiento:

Enlace Informatico

Políticas:

- _ Registrar todo bien informático en el "Sistema de Soporte Técnico (ST)".
- _ Mantener actualizados los movimientos de inventario y resguardo de los bienes informáticos.
- _ Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- _ Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- _ Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- _ Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- _ Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- _ Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- _ Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- _ Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- _ Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	Extrae del Sistema la relación detallada de los equipos que se encuentran asignados en cada uno de los Departamentos.	
2	Verifica que todos los bienes se encuentran físicamente y que coincidan tanto la marca, modelo, número de serie y número de inventario.	
3	Actualiza el archivo de inventario, imprimiendo el reporte de la cantidad de equipos, características y resguardante por área o Departamento para su trámite administrativo correspondiente.	Si al instalar el hardware se recibe a cambio algún Tipo de dispositivo, éste se almacena temporalmente.
	TERMINA PROCEDIMIENTO	



Nombre del Procedimiento:

Configuración de Equipos que deban Conectarse a la Red de Datos de la CJM.

Propósito:

Apoyar a las Áreas y usuarios deL CJM para que la red contribuya en el mejor desempeño de sus actividades.

Alcance:

Desde la solicitud de configuración, hasta el correcto funcionamiento del equipo en la red institucional.

Área responsable del procedimiento:

Enlace Informatico

Políticas:

- Para realizar la configuración de acceso a la red institucional, deberá recibir solicitud de parte del titular del Órgano Administrativo.
- La configuración de los permisos a cada equipo deberá respetar las políticas estipuladas en el documento “Políticas de Usuarios de Red”, en el cual se indican los niveles y roles de los usuarios de la Institución.
- Para realizar este procedimiento es necesario que exista un resguardo del equipo a nombre del usuario.
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	Verifica el número de serie del equipo; así también y obtiene la dirección física de la red del mismo	
2	¿El cable de red está conectado? Sí. Continúa con el apso 3 NO. Conecta el cable de red a la terminal de red cercana de donde se encuentra el equipo y continúa con el paso 3.	Si al instalar el hardware se recibe a cambio algún Tipo de dispositivo, éste se almacena temporalmente.
3	Realizar las pruebas correspondientes de conectividad. TERMINA PROCEDIMIENTO	

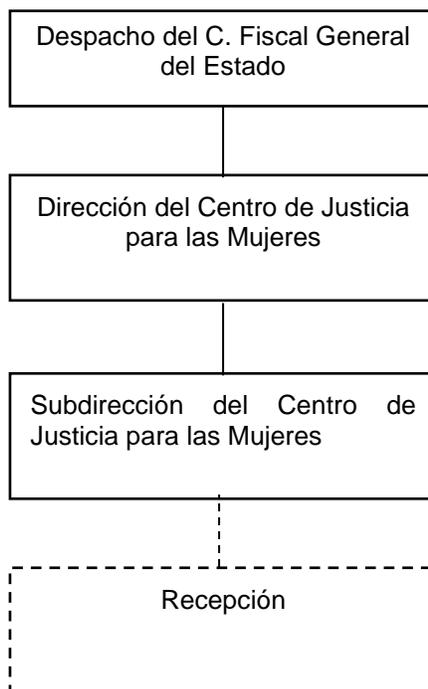


RECEPCIÓN DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES



Recepción
del Centro de Justicia para las Mujeres

Estructura Específica





Nombre del Procedimiento:

Ingreso y apertura de expediente electrónico

Propósito:

Ingresar a las usuarias al Centro de Justicia para las Mujeres y abrir el expediente respectivo.

Alcance:

Desde el primer contacto con la usuaria hasta su ingreso a la sala de bienvenida.

Área responsable del procedimiento:

Recepción

Políticas:

- A la sala de bienvenida únicamente deberá ingresar la usuaria y una acompañante mujer, en caso de asistir acompañada; si el acompañante es hombre, él permanece en sala principal de espera.
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	Saluda a la usuaria y da la bienvenida de manera cordial al Centro de Justicia para las Mujeres.	
2	Pregunta a la usuaria el servicio que requiere y explica, brevemente, los servicios que ofrece el Centro de Justicia para las Mujeres. Atención Jurídica Atención Médica Atención Psicológica Atención en Trabajo Social Atención Lúdica	
3	¿La usuaria requiere algún servicio del CJM? SI, continúe en la actividad 4 NO, brinda información y orientación sobre los lugares a donde puede acudir para encontrar alternativas de solución a su problemática planteada.	Base Electrónica Formato de atención de usuarias Registro en la libreta
4	Solicita a la usuaria una identificación oficial (INE) y requiere datos personales para abrir su expediente electrónico: Nombre completo Fecha de nacimiento Edad Domicilio Teléfono	*Si la usuaria no presenta una identificación oficial no es obstáculo para que se le brinde la atención.
5	Traslada a la usuaria a la sala de bienvenida, ofrece algo de beber (café, té, agua, o fruta) y e infórmale que en breve será atendida por la Trabajadora Social. TERMINA PROCEDIMIENTO	

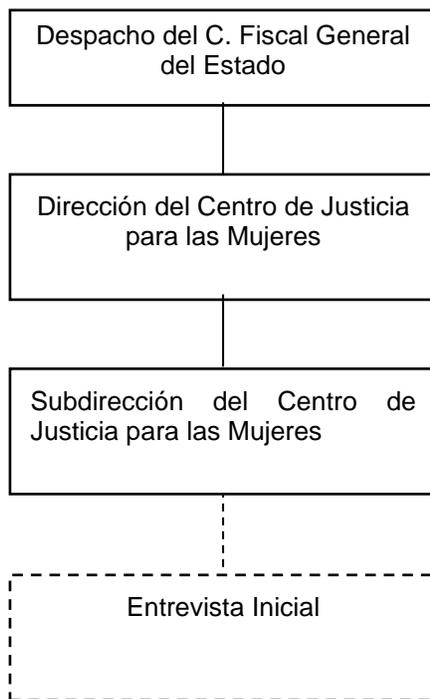


ENTREVISTA INICIAL DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES



Entrevista Inicial
del Centro de Justicia para las Mujeres

Estructura Específica





Nombre del Procedimiento:

Atención por primera vez a las usuarias que acuden al Centro de Justicia para las Mujeres (CJM)

Propósito:

Brindar atención eficiente y de calidad a las usuarias, y en su caso, a sus hijas e hijos.

Alcance:

Desde el inicio de la entrevista hasta ser canalizada al área correspondiente.

Área responsable del procedimiento:

Entrevista Inicial

Políticas:

- El proceso de entrevista inicial nunca durará más de 45 minutos.
- La servidora pública solamente se dedicará a efectuar la entrevista inicial y no participará en ningún otro tipo de intervención psicológica.
- La obtención de información estará basada en la técnica de “escucha” y no en la del interrogatorio. Por lo tanto, la usuaria hablará libremente.
- La entrevista será escrita y anexada al expediente. Con ésto se busca que la usuaria cuente su historia solamente una vez para evitar la revictimización.

Para realizar la entrevista, la servidora publica:

- Establecerá contacto visual con la usuaria
- Creará un ambiente de seguridad y confianza
- Asegurará a la usuaria privacidad y confidencialidad
- Se asegurará de que la persona comprenda la información que se le está proporcionando; especialmente en el caso de población indígena, con discapacidad auditiva o cognoscitiva o con poca información:
- Será receptiva y empática
- Le creará a la usuaria
- Tomará en cuenta las necesidades de ella
- Desarrollará una buena comunicación con ella
- Nunca minimizará, negará o justificará la violencia
- Nunca emitirá juicios de valor
- Nunca tratará de manera discriminatoria a la usuaria; evitará realizar preguntas que no se encuentren relacionadas con la detección de la violencia o lo que narra la usuaria.
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	Acude a la sala de bienvenida y conduce a la usuaria al lugar en el que se realizará la entrevista.	Se realizará un registro con los datos de la usuaria, con la finalidad de llevar una base de datos oportuna de las canalizaciones gestionadas con otras instancias, para posterior seguimiento y estadística.
2	Se presenta con la usuaria.	
3	Comunica a la usuaria que continuará con su proceso de atención para canalizarla con la persona que la asesorará o acompañará en los trámites que realizará en el CJM.	
4	Escucha atenta y respetuosamente sin interrumpir a la usuaria	
5	Explica en qué consiste la entrevista inicial y el Protocolo de Medición de Riesgo	
6	Aplica Protocolo de Medición de Riesgo	
7	Explica detenidamente a la usuaria los servicios que brinda el CJM	
8	Informa a qué área se le canalizará para la atención que corresponda.	
9	Conduce a la usuaria a la siguiente sala para ser atendida por el área correspondiente.	
10	Informa al personal que atenderá a la usuaria.	
	TERMINA PROCEDIMIENTO	



FISCALÍA
GENERAL DEL ESTADO
GOBIERNO DE CHIAPAS

Fiscalía General del Estado
Centro de Justicia para las Mujeres

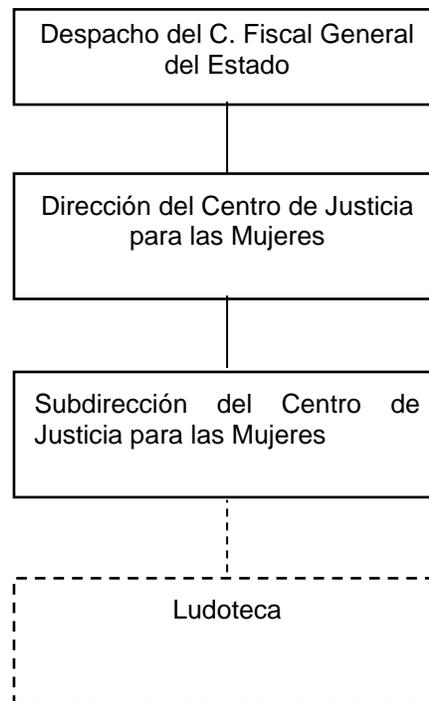


LUDOTECA DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES



Ludoteca
del Centro de Justicia para las Mujeres

Estructura Específica





Código del Procedimiento
FGE/LCJM-1

Nombre del Procedimiento:

Ingreso y bienvenida a usuarias, hijas e hijos al área de ludoteca.

Propósito:

Atender a las hijas e hijos de usuarias del Centro de Justicia para las Mujeres.

Alcance:

Desde el ingreso de las o los menores hasta que reciben la información reglamentaria de ludoteca.

Área responsable del procedimiento:

Ludoteca

Políticas:

- La atención que se otorga está basada en el principio de igualdad y no discriminación.
- La persona que registre a las o los menores es quien les retirará una vez concluido su proceso en el Centro de Justicia para las Mujeres.
- Se atienden niñas y niños de 0 meses a 15 años
- Convención sobre los Derechos del Niño
- Ley para la Protección para Niños y Niñas y Adolescentes
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	Da la bienvenida a la usuaria, sus hijas e hijos	
2	Solicita datos de la usuaria y menores: Nombres y edad de ambos (madre y menores) Número de folio de la identificación oficial con fotografía de la usuaria (no obligatorio) Dirección Teléfono Trámite o área a la que se dirige Hora de entrada y salida	Registro de Ludoteca 2019 (vía electrónica, Excel) Registro Manual (libreta)
3	Informa con claridad a la usuaria que su menor hija o hijo, permanecerá en la ludoteca hasta que ella concluya su trámite en el CJM	
4	Comunica que el lugar es seguro y que realizarán actividades creativas, recalcando que únicamente ella podrá retirar a su menor (es) de dicha área.	
5	Se presenta con las o los menores, mencionándole su nombre	
6	Informa acerca de los juguetes que el área ofrece, las o los menores eligen qué jugar o qué actividad realizar.	
7	Explica la ubicación de las áreas: Baños para niñas y niños Juguetes Entrada y salida de ludoteca	
8	Menciona la importancia de utilizar las “ <i>palabras mágicas</i> ” por ejemplo: Por favor Gracias Con permiso Buenos días Buenas tardes Buenas noches Perdón ¿Me prestas el juguete? Adiós o hasta luego	
9	Informa o da lectura al reglamento de ludoteca, según la edad de las y los menores. Verifica que los alimentos estén en tiempo al área de ludoteca para la alimentación de las y los menores.	
10	TERMINA PROCEDIMIENTO	



Nombre del Procedimiento:

Interacción con las niñas y niños

Propósito:

Interactuar con las o los menores mediante una atención de calidad y sin discriminación.

Alcance:

Desde el ingreso de las o los menores hasta la realización de las actividades lúdicas.

Responsable del procedimiento:

Ludoteca

Políticas:

- La atención que se otorga está basada en el principio de igualdad y no discriminación
- La persona que registre al o el menor es la misma que pasara a recogerlo después de concluir su proceso del Centro de Justicia de la Mujer
- Se atienden niñas y niños de 0 meses a 15 años
- Convención sobre los Derechos del Niño
- Ley para la Protección para Niños y Niñas y Adolescentes.
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	Atiende a las niñas y niños durante su permanencia en el área de ludoteca.	
2	<p>Propone y realiza actividades y juegos con las y los menores:</p> <p>Rompecabezas Carros Muñecas Memoramas Juego de mesa Juegos de destreza o habilidades Pintura Dibujo Moldear con plastilina Lectura de cuentos Bloques de construcción Jugar en la resbaladilla, en el gusano, en la colchoneta, etc.</p>	
3	Interactúa con las o los menores a través de los juegos o actividades. Los juegos que se desarrollan dependerán de la edad de las niñas y niños	
4	Organiza por edades a las o los menores para conformar equipos y realizar algunos juegos de mesa.	
5	Da seguimiento a las actividades que realizan las y los menores que se encuentran en casa de tránsito, en el manejo de lectura y tareas diarias que coadyuven a su crecimiento escolar.	
	TERMINA PROCEDIMIENTO	



Nombre del Procedimiento:

Observación a las niñas y niños

Propósito:

Observar el proceso de comportamiento de las y los menores que permita conocer información adicional al proceso de violencia que enfrenta la usuaria.

Alcance:

Desde el que el o la menor ingresa a ludoteca, hasta que se comunica la conducta al personal correspondiente.

Área responsable del procedimiento:

Ludoteca

Políticas:

- La atención que se otorga está basada en el principio de igualdad y no discriminación.
- La persona que registre al o el menor es la misma que pasara a recogerlo después de concluir su proceso del Centro de Justicia de la Mujer.
- Se atienden niñas y niños de 0 meses a 15 años. Convención sobre los Derechos del Niño
- Ley para la Protección para Niños y Niñas y Adolescentes.
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	<p>Observa al menor (es) desde que ingresa a la ludoteca y, si fuera el caso, detecta señales de conducta físico-emocional para su traslado al área que corresponda.</p>	
2	<p>Identifica conductas de agresividad, permanece callado (a), o bien no manifiesta deseos de jugar, se acerca y establece comunicación para saber que está sucediendo.</p>	<p>Observaciones se anotan en el Registro electrónico.</p>
3	<p>¿Existen observaciones de conductas en las o los menores, que requieran atención?</p> <p>SI, se avisa a la jefa inmediata o la psicóloga del CJM, según corresponda.</p> <p>NO, continúa con las actividades</p> <p>Proporciona al menor la atención debida.</p>	
4	<p>Identifica, en algunos casos, información que pueda ser útil en el proceso de atención que presenta la usuaria en el CJM</p>	
5	<p>Comunica a quien corresponda, sobre la información relevante en la interacción con las y los menores.</p>	
	<p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	



Nombre del Procedimiento:

Egreso de menores de la ludoteca

Propósito:

Entregar al menor a la usuaria o al personal que corresponda, según los trámites realizados en el CJM

Alcance:

Desde que acude la persona que retirará al menor hasta su egreso.

Área responsable del procedimiento:

Ludoteca

Políticas:

- La atención que se otorga está basada en el principio de igualdad y no discriminación.
- La persona que registre al o el menor es la misma que pasara a recogerlo después de concluir su proceso del Centro de Justicia de la Mujer.
- Se atienden niñas y niños de 0 meses a 15 año
- Cuando las víctimas son menores y se encuentran en riesgo, la secretaria particular llama al área para dar indicaciones y por ende junto con DIF proceden según corresponda.
- Convención sobre los Derechos del Niño
- Ley para la Protección para Niños y Niñas y Adolescentes.
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	Informa a las niñas y niños que egresarán de ludoteca y que deben de dejar todos los juguetes o juegos en su lugar.	Firmar en la libreta de que se llevan al o el menor.
2	Asiste a la ludoteca la usuaria o personal del CJM para retirar al menor.	
3	Proporciona información sobre las o los menores: Ingesta de alimentos Uso del baño Cambios de ropa Ingesta de líquidos Ingesta de golosinas, etc.	
4	Retira al menor y firma el egreso de éste. Solicita la identificación personal para verificar que es la misma persona que ingresó al menor Registra la hora de salida del menor TERMINA PROCEDIMIENTO	



FISCALÍA
GENERAL DEL ESTADO
GOBIERNO DE CHIAPAS

Fiscalía General del Estado
Centro de Justicia para las Mujeres

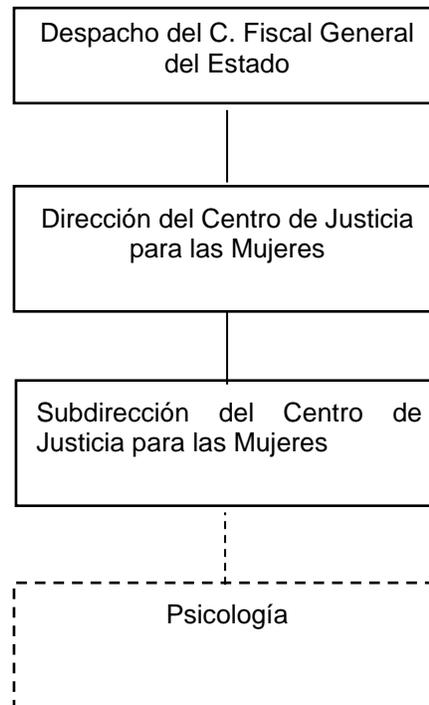


ÁREA DE PSICOLOGÍA DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES



Psicología
del Centro de Justicia para las Mujeres

Estructura Específica





Nombre del Procedimiento:

Contención emocional a la usuaria

Propósito:

Estabilizar y fortalecer emocionalmente a las mujeres en situación de violencia que les permita tomar sus propias decisiones y conducir la construcción de un nuevo proyecto de vida, basado en el respeto de sus derechos humanos.

Alcance:

Desde que se recibe la usuaria hasta contener sus emociones.

Área responsable del procedimiento:

Psicológica

Políticas:

- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).
- Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer (Belem do Pará).
- Ley General de Salud (Vigente última reforma publicada en el DOF 24 de abril de 2010).
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. (DOF: 17 febrero 2007).
- Ley de Igualdad entre Hombres y Mujeres (DOF: 2 agosto 2006)
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica (Última reforma publicada DOF el 4 de diciembre de 2009).
- Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (DOF: 11 marzo 2008). Normas
- NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención. (DOF: 16 abril 2009).
- NOM-010-SSA2-1993. Para la Prevención y Control de la Infección por Virus de la Inmunodeficiencia Humana. (DOF: 21 junio 2000).
- NOM-017-SSA2-1994. Para la Vigilancia Epidemiológica. (DOF: 11 octubre 1999).
- NOM-025-SSA2-1994. Para la prestación de Servicios de Salud en Unidades de Atención Integral Hospitalaria Médico-Psiquiátrica. (DOF: 16 noviembre 1995).
- NOM-028-SSA2-1999. Para la prevención, tratamiento y control de las adicciones. (DOF: 15 septiembre 2000).
- NOM-167-SSA1-1997. Para la Prestación de Servicios de Asistencia Social a Menores y Adultos Mayores. (DOF: 17 noviembre 1999).
- NOM-168-SSA1-1998. Del Expediente Clínico. (DOF: 30 septiembre 1999).
- NOM-040-SSA2-2004. En materia de Información en Salud. (DOF: 28 septiembre 2005).
- Modelos SSA
- Manual de Operación del Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual.

Otras publicaciones

- Folleto "Para la prevención y atención de la violencia familiar, sexual y contra las mujeres. ¡Conoce! La NOM -046-SSA2-2005".
- Folleto "Recomendaciones a directores de las unidades de salud para la aplicación de la NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención".
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica



- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1.	Se presenta y se identifica con la usuaria, preguntándole cómo le gustaría que se dirigiera a ella, si por nombre completo u otro.	
2.	Escucha y anima a la usuaria a que voluntariamente describa lo sucedido, identifica el problema.	Nota de seguimiento, informe en caso de que sea solicitado.
3.	Utiliza técnicas de relajación para estabilizar sus emociones, descubrir lo que la usuaria está dispuesta a hacer para enfrentar su problema y ayuda a formular un plan de acción para mejorar su calidad de vida. Estabiliza las emociones de la usuaria.	
4.	Canaliza a la usuaria a entrevista inicial para continuar con su proceso de atención.	
	TERMINA PROCEDIMIENTO	



Nombre del Procedimiento:

Atención psicológica a la usuaria

Propósito:

Favorecer el empoderamiento de las mujeres mediante el proceso de atención para propiciar que rompan con el círculo de violencia.

Alcance:

Desde que la usuaria se presenta con previa cita, hasta su alta del proceso terapéutico.

Responsable del procedimiento:

Psicológica

Políticas:

- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).
- Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer (Belem do Pará).
- Ley General de Salud (Vigente última reforma publicada en el DOF 24 de abril de 2010).
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. (DOF: 17 febrero 2007).
- Ley de Igualdad entre Hombres y Mujeres (DOF: 2 agosto 2006)
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica (Última reforma publicada DOF el 4 de diciembre de 2009).
- Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (DOF: 11 marzo 2008). Normas
- NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención. (DOF: 16 abril 2009).
- NOM-010-SSA2-1993. Para la Prevención y Control de la Infección por Virus de la Inmunodeficiencia Humana. (DOF: 21 junio 2000).
- NOM-017-SSA2-1994. Para la Vigilancia Epidemiológica. (DOF: 11 octubre 1999).
- NOM-025-SSA2-1994. Para la prestación de Servicios de Salud en Unidades de Atención Integral Hospitalaria Médico-Psiquiátrica. (DOF: 16 noviembre 1995).
- NOM-028-SSA2-1999. Para la prevención, tratamiento y control de las adicciones. (DOF: 15 septiembre 2000).
- NOM-167-SSA1-1997. Para la Prestación de Servicios de Asistencia Social a Menores y Adultos Mayores. (DOF: 17 noviembre 1999).
- NOM-168-SSA1-1998. Del Expediente Clínico. (DOF: 30 septiembre 1999).
- NOM-040-SSA2-2004. En materia de Información en Salud. (DOF: 28 septiembre 2005).
- Modelos SSA
- Manual de Operación del Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual.

Otras publicaciones

- Folleto "Para la prevención y atención de la violencia familiar, sexual y contra las mujeres. ¡Conoce! La NOM -046-SSA2-2005".
- Folleto "Recomendaciones a directores de las unidades de salud para la aplicación de la NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención".
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres



- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1.	Da la bienvenida a la usuaria como primera atención en el espacio del Área Psicológica, con previa cita; manteniendo un buen rapport y empatía, para un buen desarrollo de la primera entrevista.	Registro de datos en el sistema de expediente electrónico.
2.	Determina la terapia a partir de la entrevista y del resultado de pruebas aplicadas, en la primera o segunda sesión, el tipo o modelo de terapia que se le brindará.	Nota de seguimiento, informe en caso de que sea solicitado.
3.	Explica a la usuaria la dinámica que se llevará a cabo en el proceso terapéutico, días, horarios y número aproximado de sesiones.	
4.	Garantiza la confidencialidad del caso, se le enseñan diferentes estrategias o técnicas como intervención, para superar las dificultades que la paciente presenta, con el objetivo de que visualice nuevas perspectivas.	
5.	Da seguimiento del caso de la usuaria como atención subsecuente para evaluar su avance.	
6.	Realiza sesión de cierre con la usuaria, en la que se da fin al proceso psicológico, dado que se resuelven conflictos o manejo de situaciones que le ayudan a tener una mejor calidad de vida a través de nuevas perspectivas. TERMINA PROCEDIMIENTO	



Nombre del Procedimiento:

Taller de psicología

Propósito:

Reconocer la importancia de la aplicación de los derechos humanos de las mujeres que las fortalezca y les permita vivir una vida libre de violencia.

Alcance:

Desde la recepción y bienvenida de las usuarias hasta el desarrollo y cierre de la dinámica de reflexión del tema a tratar.

Área responsable del procedimiento:

Psicológica

Políticas:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1948)
- Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1993)
- Declaración y Plataforma de Acción de Beijing (IV Conferencia Mundial sobre las Mujeres de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer – CEDAW, Beijing 1995).
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género. Artículo 19. Derecho a la asistencia social integral
- La atención multidisciplinar: b) Atención psicológica. c) Apoyo social. e) Apoyo educativo a la unidad familiar. f) Formación preventiva en los valores de igualdad dirigida a su desarrollo personal y a la adquisición de habilidades en la resolución no violenta de conflictos.
- Ley 5/1997, de 25 de junio, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana. Art.24.
- Ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres. Artículo 34.
- Ley 7/2012, de 23 de noviembre, de la Generalitat, Integral contra la Violencia sobre la Mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana. Artículo 12.
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad
1.	Recibe a las y los participantes al taller.
2.	Registra a las y los participantes en una lista de asistencia y se les invita al lugar donde se realizará el taller y a tomar asiento.
3.	Se presenta la Psicóloga con las y los participantes e indica el tema a tratar.
4.	Realiza una dinámica de integración que permita la empatía con las y los participantes.
5.	Inicia la exposición del tema mediante material audiovisual u otro.
6.	Desarrolla, a través de diversas técnicas y/o dinámicas participativas, los distintos contenidos del tema.
7.	Da un margen de tiempo para un refrigerio o actividad personal.
8.	Realiza una dinámica de movimiento que permita la continuidad del taller con un ambiente confortable.
9.	Propicia la reflexión respecto al tema a través de la participación individual voluntaria, o por medio de alguna dinámica.
10.	Invita a dos o tres participantes a compartir su experiencia sobre el taller y se motiva a un compromiso en la práctica a favor de una vida sin violencia.
11.	Concluye en taller, fortaleciendo los conocimientos de cada participante y, en algunos casos, reorientando los objetivos del taller de ser necesario.
12.	Da a conocer y ofrece los servicios del Centro de Justicia para las Mujeres.
	TERMINA PROCEDIMIENTO

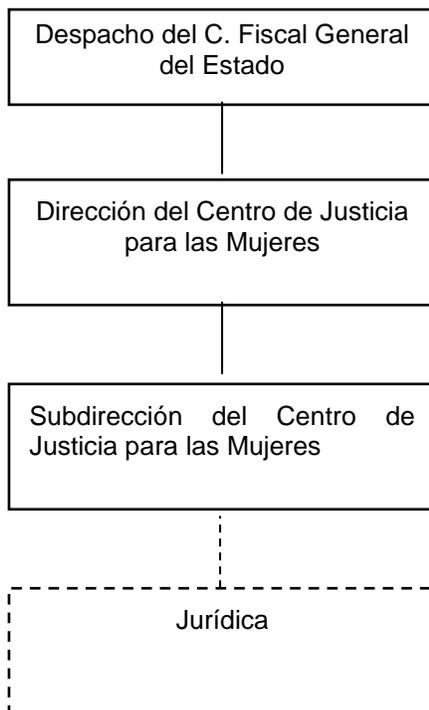


ÁREA JURÍDICA DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES



Jurídica
del Centro de Justicia para las Mujeres

Estructura Específica





Nombre del Procedimiento:

Asesoría Legal a usuarias que acuden al Centro de Justicia para las Mujeres.

Propósito:

Brindar información legal y eficaz a las usuarias para el debido acceso a la justicia.

Alcance:

Desde que la usuaria expone el caso en particular, hasta cuando se le han dado a conocer sus derechos, el lugar y la autoridad ante quien debe actuar.

Área responsable del procedimiento:

Jurídica.

Políticas:

Instrumentos internacionales

- Carta de la Organización de las Naciones Unidas
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará).
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW).
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares.
- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.
- Declaración sobre la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer.
- Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- Declaración de los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Declaración sobre los Derechos de las Personas Pertenecientes a Minorías Nacionales o Étnicas, Religiosas y Lingüísticas.
- Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y de Abuso de Poder.

Instrumentos nacionales

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Ley de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia.
- Ley de la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas.
- Protocolo para la Atención de Usuarias y Víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México.
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres Guía Metodológica.



Instrumentos Estatales

- Ley de Desarrollo Constitucional para la Igualdad de Género y Acceso a una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.
- Códigos para el Estado de Chiapas.
- NOM-046-SSA2-2005, Violencia Familiar, Sexual y contra las Mujeres. Criterios para su Prevención y Atención, Diario Oficial de la Federación, México, 16 de Abril de 2009.
- NOM-190-SSA1-1999, Prestación de Servicios de Salud. Criterios para la Atención médica de la Violencia Familiar, Diario Oficial de la Federación, México, 08 de Marzo del 2000.
- Procuraduría General de Justicia del Estado de México, “Protocolo de actuación en la Investigación del Delito de Femicidio”, Gaceta de Gobierno del Estado de México, Acuerdo N° 07/2012, Tomo CXCVIII, N° 119, 26 de Junio de 2012.
- “Protocolo y Principios Básicos en la Investigación y Atención de los Delitos contra la Libertad Sexual”, Gaceta del Gobierno del Estado de México, Acuerdo N° 07/2012, Tomo CXCVIII, N° 119, 26 de Junio de 2012.

Decisiones Judiciales

- Caso Fernández Ortega y Otros vs. México, Sentencia de Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas, 30 de agosto del 2010.
- Caso González y Otras (“Campo Algodonero”) vs. México, Sentencia de Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones, Costas, 16 de Noviembre de 2009.
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	Recibe el Formato de Atención de usuaria.	
2	Da la bienvenida a la usuaria.	
3	Se presenta y da a conocer su nombre completo y cargo que ocupa en el Centro de Justicia para las Mujeres.	
4	Se entera del asunto a tratar al leer el relato de la usuaria en el Formato de Atención de usuaria.	
5	Realiza preguntas específicas a la usuaria.	
6	Determina la materia, por la naturaleza del asunto en cuestión.	
7	Da a conocer los derechos vulnerados a la usuaria, así como la posible solución a su problemática.	
8	Explica tanto el procedimiento, como las instancias correspondientes a las cuales la usuaria debe acudir para solucionar su problemática.	
9	Se aclaran dudas.	
10	Pregunta a la usuaria, "Después de la asesoría ¿Desea usted ser canalizada, acompañada o representada por una abogada del Centro de Justicia Para las Mujeres?"	
	La usuaria toma la decisión	
	Si la respuesta es "No": Se solicita su firma de conformidad.	
11	La funcionaria despide amablemente a la usuaria.	
	TERMINA PROCEDIMIENTO	
12	Si La respuesta es "Sí": Se continúa con el procedimiento 2, 3 o 4.	
	TERMINA PROCEDIMIENTO	



Nombre del Procedimiento:

Canalización de las usuarias que acuden al Centro de Justicia para las Mujeres.

Propósito:

Dirigir o guiar de manera pronta y expedita a la usuaria a la instancia correspondiente.

Alcance:

Desde la decisión de la usuaria de realizar el procedimiento, hasta proporcionar los datos del lugar y persona con quien debe dirigirse o con la firma de recibido del oficio de canalización.

Área responsable del procedimiento:

Jurídica

Políticas:

Instrumentos internacionales

- Carta de la Organización de las Naciones Unidas
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará).
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW).
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares.
- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.
- Declaración sobre la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer.
- Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- Declaración de los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Declaración sobre los Derechos de las Personas Pertenecientes a Minorías Nacionales o Étnicas, Religiosas y Lingüísticas.
- Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y de Abuso de Poder.

Instrumentos nacionales

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Ley de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia.
- Ley de la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas.
- Protocolo para la Atención de Usuarias y Víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México.



- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres Guía Metodológica.

Instrumentos Estatales

- Ley de Desarrollo Constitucional para la Igualdad de Género y Acceso a una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.
- Códigos para el Estado de Chiapas.
- NOM-046-SSA2-2005, Violencia Familiar, Sexual y contra las Mujeres. Criterios para su Prevención y Atención, Diario Oficial de la Federación, México, 16 de Abril de 2009.
- NOM-190-SSA1-1999, Prestación de Servicios de Salud. Criterios para la Atención médica de la Violencia Familiar, Diario Oficial de la Federación, México, 08 de Marzo del 2000.
- Procuraduría General de Justicia del Estado de México, “Protocolo de actuación en la Investigación del Delito de Femicidio”, Gaceta de Gobierno del Estado de México, Acuerdo N° 07/2012, Tomo CXCVIII, N° 119, 26 de Junio de 2012.
- “Protocolo y Principios Básicos en la Investigación y Atención de los Delitos contra la Libertad Sexual”, Gaceta del Gobierno del Estado de México, Acuerdo N° 07/2012, Tomo CXCVIII, N° 119, 26 de Junio de 2012.

Decisiones Judiciales

- Caso Fernández Ortega y Otros vs. México, Sentencia de Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas, 30 de agosto del 2010.
- Caso González y Otras (“Campo Algodonero”) vs. México, Sentencia de Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones, Costas, 16 de Noviembre de 2009.
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	Conoce la decisión de la usuaria.	
2	Informa a la usuaria ante qué instancia debe presentarse, la dirección, el horario de atención y la persona con quien deberá entrevistarse para la gestión de trámites.	Oficio de canalización.
3	Realiza el oficio dirigido a la instancia que corresponde (cuando la canalización es fuera del Centro de Justicia para las Mujeres), en algunos casos la canalización será de forma verbal.	
4		
5	Si la canalización es dentro del Centro de Justicia esta se hará de forma directa debiendo canalizar a la usuaria junto con el Formato de Atención de la Usuaria	
6	Solicita firma de recibido (en caso de oficio).	
7	Se aclaran dudas.	
8	La Abogada pregunta a la usuaria: "Después de la canalización recibida ¿Requiere usted que le asignen una abogada del Centro de Justicia para las Mujeres para que la acompañe o la represente legalmente?"	
9	La usuaria toma la decisión. NO: Se solicita su firma de conformidad. Si: Se continúa con el procedimiento 3 o 4.	
10	Se despide amablemente a la usuaria. TERMINA PROCEDIMIENTO	



Nombre del Procedimiento:

Acompañamiento a las usuarias que acuden al Centro de Justicia para las Mujeres.

Propósito:

Acompañar a la usuaria para realizar los trámites iniciales.

Alcance:

Desde el traslado de la usuaria a la instancia correspondiente hasta en término de la diligencia.

Área responsable del procedimiento:

Jurídica

Políticas:

Instrumentos internacionales

- Carta de la Organización de las Naciones Unidas
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará).
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW).
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares.
- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.
- Declaración sobre la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer.
- Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- Declaración de los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Declaración sobre los Derechos de las Personas Pertenecientes a Minorías Nacionales o Étnicas, Religiosas y Lingüísticas.
- Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y de Abuso de Poder.

Instrumentos nacionales

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Ley de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia.
- Ley de la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas.
- Protocolo para la Atención de Usuarias y Víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México.
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres Guía Metodológica.



Instrumentos Estatales

- Ley de Desarrollo Constitucional para la Igualdad de Género y Acceso a una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.
- Códigos para el Estado de Chiapas.
- NOM-046-SSA2-2005, Violencia Familiar, Sexual y contra las Mujeres. Criterios para su Prevención y Atención, Diario Oficial de la Federación, México, 16 de Abril de 2009.
- NOM-190-SSA1-1999, Prestación de Servicios de Salud. Criterios para la Atención médica de la Violencia Familiar, Diario Oficial de la Federación, México, 08 de Marzo del 2000.
- Procuraduría General de Justicia del Estado de México, “Protocolo de actuación en la Investigación del Delito de Femicidio”, Gaceta de Gobierno del Estado de México, Acuerdo N° 07/2012, Tomo CXCVIII, N° 119, 26 de Junio de 2012.
- “Protocolo y Principios Básicos en la Investigación y Atención de los Delitos contra la Libertad Sexual”, Gaceta del Gobierno del Estado de México, Acuerdo N° 07/2012, Tomo CXCVIII, N° 119, 26 de Junio de 2012.

Decisiones Judiciales

- Caso Fernández Ortega y Otros vs. México, Sentencia de Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas, 30 de agosto del 2010.
- Caso González y Otras (“Campo Algodonero”) vs. México, Sentencia de Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones, Costas, 16 de Noviembre de 2009.
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1 2 3 4 5	<p>Se traslada con la usuaria a la instancia correspondiente.</p> <p>Asiste a la usuaria en las gestiones pertinentes.</p> <p>Aclara dudas del procedimiento.</p> <p>Pregunta a la usuaria: "Después del acompañamiento recibido ¿Requiere usted que le asignen una abogada del Centro de Justicia para las Mujeres para que la represente legalmente?"</p> <p>La usuaria toma la decisión.</p> <p>NO: Se solicita su firma de conformidad. SI: Se continúa con el procedimiento 4</p> <p>Despide amablemente a la usuaria.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	Copias de lo actuado



Nombre del Procedimiento:

Representación legal de las usuarias que acuden al Centro de Justicia para las Mujeres.

Propósito:

Defender legalmente a la usuaria en el procedimiento, proceso o queja.

Alcance:

Desde el inicio de la denuncia, demanda o queja, hasta la determinación y la restitución de los derechos de las usuarias.

Área responsable del procedimiento:

Jurídica

Políticas:

Instrumentos internacionales

- Carta de la Organización de las Naciones Unidas
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará).
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW).
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares.
- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.
- Declaración sobre la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer.
- Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- Declaración de los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Declaración sobre los Derechos de las Personas Pertenecientes a Minorías Nacionales o Étnicas, Religiosas y Lingüísticas.
- Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y de Abuso de Poder.

Instrumentos nacionales

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Ley de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia.
- Ley de la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas.
- Protocolo para la Atención de Usuarias y Víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México.



- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres Guía Metodológica.

Instrumentos Estatales

- Ley de Desarrollo Constitucional para la Igualdad de Género y Acceso a una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.
- Códigos para el Estado de Chiapas.
- NOM-046-SSA2-2005, Violencia Familiar, Sexual y contra las Mujeres. Criterios para su Prevención y Atención, Diario Oficial de la Federación, México, 16 de Abril de 2009.
- NOM-190-SSA1-1999, Prestación de Servicios de Salud. Criterios para la Atención médica de la Violencia Familiar, Diario Oficial de la Federación, México, 08 de Marzo del 2000.
- Procuraduría General de Justicia del Estado de México, “Protocolo de actuación en la Investigación del Delito de Femicidio”, Gaceta de Gobierno del Estado de México, Acuerdo N° 07/2012, Tomo CXCVIII, N° 119, 26 de Junio de 2012.
- “Protocolo y Principios Básicos en la Investigación y Atención de los Delitos contra la Libertad Sexual”, Gaceta del Gobierno del Estado de México, Acuerdo N° 07/2012, Tomo CXCVIII, N° 119, 26 de Junio de 2012.

Decisiones Judiciales

- Caso Fernández Ortega y Otros vs. México, Sentencia de Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas, 30 de agosto del 2010.
- Caso González y Otras (“Campo Algodonero”) vs. México, Sentencia de Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones, Costas, 16 de Noviembre de 2009.
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	A c t i v i d a d	Observaciones
1	Realiza la toma datos específicos para dar inicio o seguimiento de la gestión en la cual representara a la usuaria.	
2	Se traslada con la usuaria a las instancias correspondientes para realizar diligencias en representación legal de la usuaria en cada etapa del procedimiento o proceso.	Copias de la determinación.
3	Informa a la usuaria de los avances y/o participación así como de datos importantes de la gestión.	
4	Aclara dudas sobre el asunto en cuestión.	
5	Da a conocer de la determinación.	
6	Proporciona copias a la usuaria.	
	TERMINA PROCEDIMIENTO	

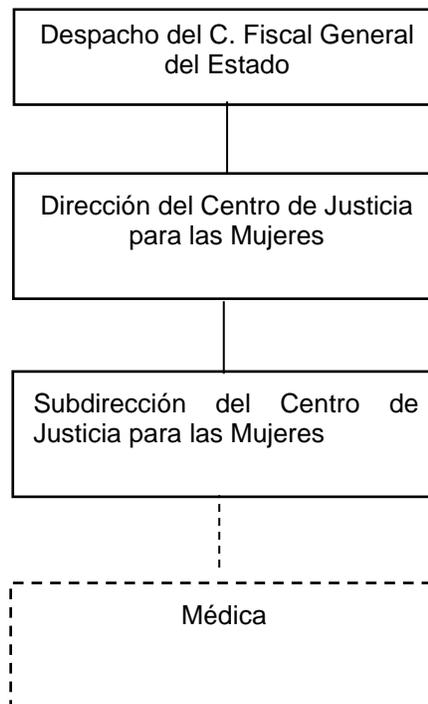


ÁREA MÉDICA DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES



Médica
del Centro de Justicia para las Mujeres

Estructura Específica





Código del Procedimiento
FGE/MCJM-1

Nombre del Procedimiento:

Atención Médica Integral

Propósito General:

Otorgar atención médica integral de calidad y calidez, salvaguardando la salud y vida de las usuarias, sus hijas e hijos

Alcance:

Desde la recepción de la usuaria e identificación de necesidad de atención médica, hasta complementar su valoración, incluyendo la debida canalización, en caso de ser necesario.

Área responsable del procedimiento:

Médica

Políticas:

- El personal del CEJUM, deberá identificar la urgencia médica y canalizar inmediatamente a las usuarias para su debida atención.
- Las médicas y personal de enfermería aplicarán la normativa correspondiente para la urgencia/emergencia asegurando como principio fundamental la vida, de manera coordinada se procederá a solicitar el traslado correspondiente con trabajo social y entrevista inicial
- Una vez estable, se realizará la documentación correspondiente para su debida referencia
- Trabajo social otorgará al área médica la contrareferencia para su debido seguimiento.
- Aplicar el marco médico – legal de acuerdo al caso
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).
- Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer (Belem do Pará).
- Ley General de Salud (Vigente última reforma publicada en el DOF 24 de abril de 2010).
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. (DOF: 17 febrero 2007).
- Ley de Igualdad entre Hombres y Mujeres (DOF: 2 agosto 2006)
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica (Última reforma publicada DOF el 4 de diciembre de 2009).
- Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (DOF: 11 marzo 2008). Normas
- NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención. (DOF: 16 abril 2009).
- NOM-010-SSA2-1993. Para la Prevención y Control de la Infección por Virus de la Inmunodeficiencia Humana. (DOF: 21 junio 2000).
- NOM-017-SSA2-1994. Para la Vigilancia Epidemiológica. (DOF: 11 octubre 1999).
- NOM-025-SSA2-1994. Para la prestación de Servicios de Salud en Unidades de Atención Integral Hospitalaria Médico-Psiquiátrica. (DOF: 16 noviembre 1995).
- NOM-028-SSA2-1999. Para la prevención, tratamiento y control de las adicciones. (DOF: 15 septiembre 2000).
- NOM-167-SSA1-1997. Para la Prestación de Servicios de Asistencia Social a Menores y Adultos Mayores. (DOF: 17 noviembre 1999).
- NOM-168-SSA1-1998. Del Expediente Clínico. (DOF: 30 septiembre 1999).
- NOM-040-SSA2-2004. En materia de Información en Salud. (DOF: 28 septiembre 2005).
- Modelos SSA
- Manual de Operación del Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual.
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica



- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	Recibe a la usuaria en el consultorio médico	
2	Da la bienvenida a la usuaria	
3	Determina si la usuaria cuenta con expediente clínico en el Centro Sí. Continúa con el paso 4 NO. Elabora el expediente clínico y continua con el paso 4	
4	Consulta el expediente para elaborar la historia clínica	
5	Realiza exploración física	
6	Determina si da tratamiento o canaliza a atención médica de segundo nivel Sí. Continúa con el paso 5 NO. Fin del procedimiento	
7	Inicia tratamiento	
8	Elabora y otorga a la usuaria el certificado de lesiones	
9	Actualiza el expediente de la usuaria TERMINA PROCEDIMIENTO	



Código del Procedimiento
FGE/MCJM-2

Nombre del Procedimiento:

Atención Médica de Urgencia / Emergencia

Propósito General:

Otorgar primeros auxilios salvaguardando la vida de la usuaria

Alcance:

Desde la recepción de la usuaria hasta contar con la contrareferencia médica emitida por la institución de salud correspondiente para su debido seguimiento.

Responsable del procedimiento:

Médica, Trabajo Social, Entrevista Inicial.

Políticas:

- El personal del CEJUM, deberá identificar la urgencia médica y canalizar inmediatamente a las usuarias para su debida atención.
- Las médicas y personal de enfermería aplicarán la normativa correspondiente para la urgencia/emergencia asegurando como principio fundamental la vida, de manera coordinada se procederá a sollicitar el traslado correspondiente con trabajo social y entrevista inicial
- Una vez estable, se realizará la documentación correspondiente para su debida referencia
- Trabajo social otorgará al área médica la contrareferencia para su debido seguimiento.
- Aplicar el marco médico – legal de acuerdo al caso
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).
- Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer (Belem do Pará).
- Ley General de Salud (Vigente última reforma publicada en el DOF 24 de abril de 2010).
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. (DOF: 17 febrero 2007).
- Ley de Igualdad entre Hombres y Mujeres (DOF: 2 agosto 2006)
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica (Última reforma publicada DOF el 4 de diciembre de 2009).
- Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (DOF: 11 marzo 2008). Normas
- NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención. (DOF: 16 abril 2009).
- NOM-010-SSA2-1993. Para la Prevención y Control de la Infección por Virus de la Inmunodeficiencia Humana. (DOF: 21 junio 2000).
- NOM-017-SSA2-1994. Para la Vigilancia Epidemiológica. (DOF: 11 octubre 1999).
- NOM-025-SSA2-1994. Para la prestación de Servicios de Salud en Unidades de Atención Integral Hospitalaria Médico-Psiquiátrica. (DOF: 16 noviembre 1995).
- NOM-028-SSA2-1999. Para la prevención, tratamiento y control de las adicciones. (DOF: 15 septiembre 2000).
- NOM-167-SSA1-1997. Para la Prestación de Servicios de Asistencia Social a Menores y Adultos Mayores. (DOF: 17 noviembre 1999).
- NOM-168-SSA1-1998. Del Expediente Clínico. (DOF: 30 septiembre 1999).
- NOM-040-SSA2-2004. En materia de Información en Salud. (DOF: 28 septiembre 2005).
- Modelos SSA
- Manual de Operación del Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual.



- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	Recibe a la usuaria en el consultorio médico	
2	Da la bienvenida a la usuaria y consulta y/o elabora su expediente para incorporar la historia clínica de la usuaria	
3	Realiza exploración física	
4	Realiza las curaciones y atención física inmediata necesarias para salvaguardar la vida y salud de la usuaria	
5	Determina si continúa el tratamiento o canaliza	
	Sí. Continúa con el paso 7 NO. Fin del procedimiento	
6	Continúa el tratamiento hasta que la usuaria se estabilice	
7	Elabora y otorga a la usuaria el certificado de lesiones	
8	Actualiza el expediente de la usuaria	
	TERMINA PROCEDIMIENTO	



Nombre del Procedimiento:

Atención Médica en Casa de Tránsito

Propósito General:

Otorgar atención médica a las usuarias que se encuentren bajo resguardo de casa de tránsito.

Alcance:

Desde la recepción de la usuaria canalizada por personal de enfermería de casa de tránsito, hasta satisfacer la necesidad de la consulta.

Responsable del procedimiento:

Área Médica

Políticas:

- El personal del CEJUM, deberá identificar la urgencia médica y canalizar inmediatamente a las usuarias para su debida atención.
- Las médicas y personal de enfermería aplicarán la normativa correspondiente para la urgencia/emergencia asegurando como principio fundamental la vida, de manera coordinada se procederá a solicitar el traslado correspondiente con trabajo social y entrevista inicial
- Una vez estable, se realizará la documentación correspondiente para su debida referencia
- Trabajo social otorgará al área médica la contrareferencia para su debido seguimiento.
- Aplicar el marco médico – legal de acuerdo al caso
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).
- Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer (Belem do Pará).
- Ley General de Salud (Vigente última reforma publicada en el DOF 24 de abril de 2010).
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. (DOF: 17 febrero 2007).
- Ley de Igualdad entre Hombres y Mujeres (DOF: 2 agosto 2006)
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica (Última reforma publicada DOF el 4 de diciembre de 2009).
- Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (DOF: 11 marzo 2008). Normas
- NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención. (DOF: 16 abril 2009).
- NOM-010-SSA2-1993. Para la Prevención y Control de la Infección por Virus de la Inmunodeficiencia Humana. (DOF: 21 junio 2000).
- NOM-017-SSA2-1994. Para la Vigilancia Epidemiológica. (DOF: 11 octubre 1999).
- NOM-025-SSA2-1994. Para la prestación de Servicios de Salud en Unidades de Atención Integral Hospitalaria Médico-Psiquiátrica. (DOF: 16 noviembre 1995).
- NOM-028-SSA2-1999. Para la prevención, tratamiento y control de las adicciones. (DOF: 15 septiembre 2000).
- NOM-167-SSA1-1997. Para la Prestación de Servicios de Asistencia Social a Menores y Adultos Mayores. (DOF: 17 noviembre 1999).
- NOM-168-SSA1-1998. Del Expediente Clínico. (DOF: 30 septiembre 1999).
- NOM-040-SSA2-2004. En materia de Información en Salud. (DOF: 28 septiembre 2005).
- Modelos SSA
- Manual de Operación del Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual.
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres



- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	A c t i v i d a d	Observaciones
1	Se traslada a la casa de tránsito para atender a la usuaria	
2	Elabora y/o consulta su expediente para elaborar la historia clínica de la usuaria	
3	Realiza exploración física	
4	Realiza las curaciones y atención medicarequeridas por la usuaria	
5	Determina si continúa el tratamiento o canaliza Sí. Continúa con el paso 6 NO. Fin del procedimiento	
6	Continúa el tratamiento hasta que la usuaria se estabilice	
7	Elabora y otorga a la usuaria el certificado de lesiones	
8	Actualiza el expediente de la usuaria TERMINA PROCEDIMIENTO	



Código del Procedimiento
FGE/MCJM-4

Nombre del Procedimiento:

Referencias Médicas

Propósito General:

Canalizar a atención médica especializada a la usuaria

Alcance:

Desde la valoración médica e identificación de la especialidad, hasta obtener la contrareferencia emitida por el facultativo especialista.

Responsable del procedimiento:

Médica, Trabajo Social

Políticas:

- El personal del CEJUM, deberá identificar la urgencia médica y canalizar inmediatamente a las usuarias para su debida atención.
- Las médicas y personal de enfermería aplicarán la normativa correspondiente para la urgencia/emergencia asegurando como principio fundamental la vida, de manera coordinada se procederá a soliciar el traslado correspondiente con trabajo social y entrevista inicial
- Una vez estable, se realizará la documentación correspondiente para su debida referencia
- Trabajo social otorgará al área médica la contrareferencia para su debido seguimiento.
- Aplicar el marco médico – legal de acuerdo al caso
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).
- Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer (Belem do Pará).
- Ley General de Salud (Vigente última reforma publicada en el DOF 24 de abril de 2010).
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. (DOF: 17 febrero 2007).
- Ley de Igualdad entre Hombres y Mujeres (DOF: 2 agosto 2006)
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica (Última reforma publicada DOF el 4 de diciembre de 2009).
- Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (DOF: 11 marzo 2008). Normas
- NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención. (DOF: 16 abril 2009).
- NOM-010-SSA2-1993. Para la Prevención y Control de la Infección por Virus de la Inmunodeficiencia Humana. (DOF: 21 junio 2000).
- NOM-017-SSA2-1994. Para la Vigilancia Epidemiológica. (DOF: 11 octubre 1999).
- NOM-025-SSA2-1994. Para la prestación de Servicios de Salud en Unidades de Atención Integral Hospitalaria Médico-Psiquiátrica. (DOF: 16 noviembre 1995).
- NOM-028-SSA2-1999. Para la prevención, tratamiento y control de las adicciones. (DOF: 15 septiembre 2000).
- NOM-167-SSA1-1997. Para la Prestación de Servicios de Asistencia Social a Menores y Adultos Mayores. (DOF: 17 noviembre 1999).
- NOM-168-SSA1-1998. Del Expediente Clínico. (DOF: 30 septiembre 1999).
- NOM-040-SSA2-2004. En materia de Información en Salud. (DOF: 28 septiembre 2005).
- Modelos SSA
- Manual de Operación del Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual.



- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	A c t i v i d a d	Observaciones
1	Recibe a la usuaria en el consultorio médico	
2	Da la bienvenida a las usuarias y consulta su expediente para elaborar la historia clínica de la usuaria	
3	Realiza exploración física	
4	Realiza las curaciones y atención física inmediata necesarias para salvaguardar la vida y salud de las usuarias	
5	Explica a la usuaria que debe ser canalizada a atención médica de segundo nivel	
6	Solicita el consentimiento informado de la usuaria	
7	Solicita apoyo al personal del Centro para el traslado de la usuaria al hospital de segundo nivel de atención	
8	Actualiza el expediente de la usuaria	
	TERMINA PROCEDIMIENTO	

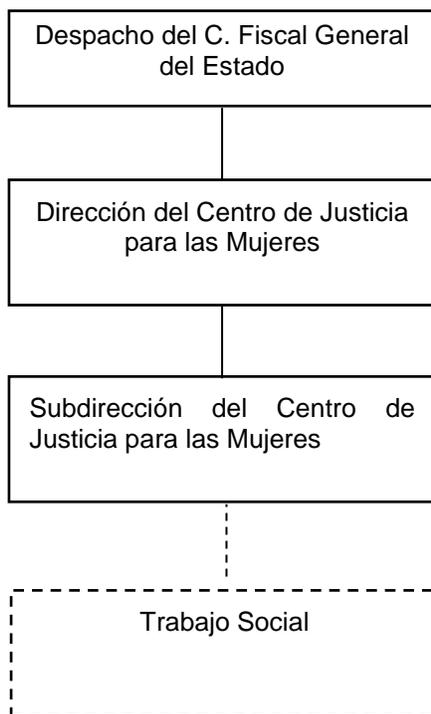


ÁREA DE TRABAJO SOCIAL DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES



Trabajo Social
del Centro de Justicia para las Mujeres

Estructura Específica





Nombre del Procedimiento:

Bienvenida a la usuaria que acude al Centro de Justicia para las Mujeres (CJM)

Propósito:

Bindar confianza y seguridad a la usuaria y, en su caso, a sus hijas e hijos.

Alcance:

Desde el ingreso de la usuaria al Centro de Justicia para las Mujeres, hasta establecer contacto con la persona que realizará la entrevista inicial.

Área responsable del procedimiento:

Trabajo Social

Políticas:

- _ Manual de Trabajo Social
- _ Protocolo para la atención de usuarias y victimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México.
- _ Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- _ Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- _ Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- _ Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- _ Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- _ Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- _ Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- _ Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	Da la bienvenida a la usuaria con un trato amable y armónico, presentándose con su nombre e informándole el servicio que presta.	
2	¿La usuaria está en condiciones físico-emocionales para continuar con la entrevista inicial? SI, continúe con la actividad 3 NO, se vincula de inmediato al servicio que requiera en ese momento (médico, psicológico, etc.)	
3	Informa a la usuaria que el CJM brinda los servicios de: Contención emocional, acompañamiento psicológico, asesoría y acompañamiento jurídico, trabajo social, consultas médicas generales, afiliación al seguro popular, defensa de sus derechos humanos, entre otros; además de contar con el área de ludoteca para la atención de menores en caso de ser necesario.	
4	Informa a la usuaria que los servicios que presta el CJM son gratuitos.	
5	Comunica a la usuaria que enseguida será atendida por la persona que le realizará la entrevista inicial y la canalizará al servicio (s) que corresponda según sus necesidades.	
	TERMINA PROCEDIMIENTO	



Nombre del Procedimiento:

Asesoría y canalización de la usuaria a servicios en materia de asistencia social.

Propósito:

Informar a la usuaria sobre las opciones de servicios que se le pueden brindar mediante la canalización a otras instituciones de acuerdo a sus necesidades.

Alcance:

Desde que se detecta la necesidad de la usuaria, hasta referirla con la o el enlace de la institución o servicio requerido.

Área responsable del procedimiento:

Trabajo Social

Políticas:

- Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005 Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.
- Manual de Trabajo Social
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México.
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	Llena y requisita el formato de estudio socio económico de la usuaria	Formato ATS F1-ESE
2	Realiza la llamada telefónica al personal de servicio a donde se canalizará a la usuaria para que le brinden la atención adecuada, de acuerdo a las necesidades de la usuaria, según el estudio socio económico	Nota social
3	Informa a la usuaria el nombre de la persona y de la institución a donde acudiré para obtener apoyo de distinta índole,	
4	Otorga a la usuaria la dirección, el horario, fecha de atención y requisitos que debe cubrir.	
5	Realiza llamada telefónica a la usuaria con la finalidad de darle seguimiento al caso, cotejar si acudió y si le brindaron el servicio solicitado.	
6	Da seguimiento a los casos hasta que éstos se concluyan satisfactoriamente. TERMINA PROCEDIMIENTO	



Nombre del Procedimiento:

Acompañamiento de la usuaria a diferentes instituciones

Propósito:

Acompañar y/o vincular a la usuaria a instituciones que le brindarán apoyos distintos y complementarios a los que otorga el CJM

Alcance:

Desde que se detecta la necesidad hasta que se concluyen los trámites en la institución que se requiera.

Área responsable del procedimiento:

Trabajo Social

Políticas:

- La trabajadora social siempre buscará opciones de apoyo para que la atención a la usuaria sea inmediata.
- Las solicitudes de servicio deberán contar con copias simples suficientes, mismas que se entregarán al personal de la institución donde se le brindará atención a la usuaria.
- Manual de Trabajo Social
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México.
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	Brinda acompañamiento a la usuaria si así lo requiere.	ATS-F5-E
2	Verifica los documentos necesarios para el servicio (s) que se solicitó.	
3	Requisita el formato de enlace para brindar un informe de seguimiento a quien corresponda.	ATS-F2-NTS
4	Da acompañamiento a la usuaria para recibir los servicios requeridos, hasta concluirlos.	
5	Realiza la nota de trabajo social para informar lo sucedido durante los trámites de acompañamiento. TERMINA PRODECIMIENTO	



Nombre del Procedimiento:

Visita domiciliaria

Propósito:

Conocer el entorno socio-familiar de la usuaria a través de la observación y la entrevista.

Alcance:

Desde la detección de la necesidad de la visita domiciliaria, hasta que ésta culmina.

Área responsable del procedimiento:

Trabajo Social

Políticas:

- La trabajadora social siempre buscará opciones de apoyo para que la atención a la usuaria sea inmediata.
- Manual de Trabajo Social
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México.
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	Recibe el oficio de solicitud de la visita domiciliaria.	
2	Planifica la visita domiciliaria junto con el personal que acompañará a dicha visita (abogada, psicóloga, etc.)	
3	Revisa el caso por el que se realizará la visita.	
4	Verifica quién solicita y a quién se le remite el informe de visita domiciliaria.	
5	Revisa que el oficio de solicitud de visita domiciliaria vaya debidamente firmado y sellado.	ATS-F3-NVD
6	Verifica el domicilio donde se realizará la visita domiciliaria.	
7	Establece la fecha y hora para realizar la visita.	
8	Verifica que se lleve el oficio de solicitud de visita, el formato de visita domiciliaria y el gafete de presentación.	
9	Gestiona el medio de transporte para trasladarse al lugar donde se realizará la visita.	
10	Establece la entrevista con las preguntas correspondientes al caso a investigar.	
11	Observa el entorno.	
12	Observa e identifica los roles de cada integrante de la familia.	
13	Analiza las reacciones de los miembros de la familia durante la visita.	
14	Identifica a los vecinos cercanos al domicilio y acude a la vivienda antes de visitar a la familia a investigar.	
15	Se presenta con los vecinos e informarles de la institución de la que se proviene.	
16	Da una breve explicación del motivo de la visita fomentando un ambiente de confianza.	
17	Pregunta con los vecinos si se han percatado o conocen las condiciones en las que se encuentran la familia a investigar, abordando el tema de mayor prioridad.	
18	Toma nota de la información proporcionada por los vecinos de forma anónima para evitar controversia entre ellos.	
19	Se presenta con los miembros de la familia e informa de la institución de la que se proviene.	
20	Da una breve explicación del motivo de la visita.	



21	Fomenta un ambiente de confianza y el acercamiento necesario con los integrantes de la familia para poder abordar el tema a investigar.	
22	Solicita los datos generales de la familia y aplicar las preguntas que nos brinden los datos necesarios al problema a investigar.	
23	Toma nota de la información proporcionada Aplicación del estudio socioeconómico.	
24	Llena llena el formato estudio socioeconómico y formato de visita Domiciliaria.	ATS F1-ESE ATS F3-NVD
25	Elebora el reporte en el formato de nota de trabajo social, anexando en el formato de atención a usuarias "FAU" del CJM.	ATS F2-NTS FAU
26	Anexa evidencias de la visita (fotografías).	
	TERMINA PROCEDIMIENTO	



Nombre del Procedimiento:

Vinculación con las áreas de atención a la usuaria

Propósito:

Brindar un servicio de calidad a las usuarias en coordinación con las demás áreas.

Alcance:

Desde que el personal de otro servicio nos solicite el apoyo ,hasta que concluya el procedimiento requerido

Área responsable del procedimiento:

Trabajo Social

Políticas:

- _ La trabajadora social siempre buscará opciones de apoyo para que la atención a la usuaria sea inmediata.
- _ Manual de Trabajo Social
- _ Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México.
- _ Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- _ Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- _ Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- _ Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- _ Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- _ Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- _ Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- _ Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	Inicia el seguimiento desde que la dirección otorge el oficio con firma de recibido, plasmando nombre firma y fecha en original y copia.	ATS F2-NTS FAU
2	Acude con el personal que se vincula el servicio para tomar datos necesarios y plasmarlos en el formato requerido.	
3	Elabora el reporte en la nota Trabajo Social en el formato de atención, anexandolo a la FAU del Centro de Justicia Para Las Mujeres de forma semanal. TERMINA PROCEDIMIENTO	

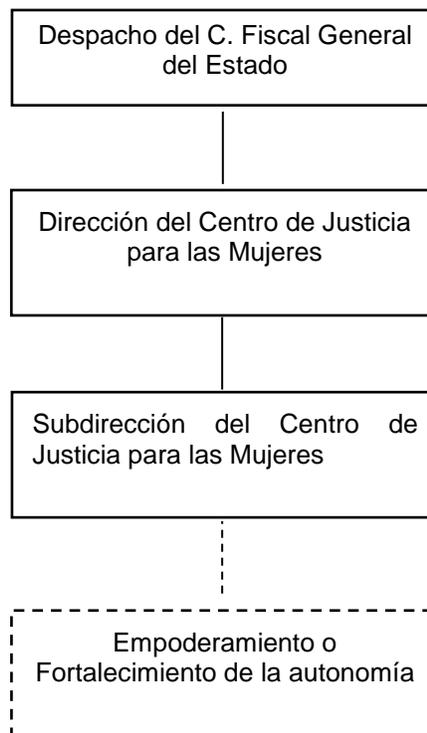


ÁREA DE EMPODERAMIENTO DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES



**Área de Empoderamiento
del Centro de Justicia para las Mujeres**

Estructura Específica





Nombre del Procedimiento:

Fortalecimiento de la autonomía

Propósito:

Proveer a las usuarias del Centro de Justicia para las Mujeres de acompañamiento y trámites que fortalezcan su autonomía y permitan su vinculación con instituciones, organizaciones de la sociedad civil y organismos autónomos para el acceso a servicios generales como: seguridad social, bolsa de trabajo, capacitación para la vida, capacitación para el trabajo, entre otras.

Alcance:

Desde la planeación de las acciones interinstitucionales a desarrollar para el fortalecimiento del Centro de Justicia para las Mujeres, hasta su ejecución y evaluación.

Área responsable del procedimiento:

Empoderamiento o Fortalecimiento de la autonomía

Políticas:

- Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW)
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia
- Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres
- Ley General de Víctimas
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación
- Reglamento de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública
- NOM-046-SSA2-2005- Violencia familiar, sexual y contra las mujeres
- Ley de Desarrollo Constitucional para la Igualdad de Género y Acceso a una Vida Libre de Violencia para las Mujeres
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México.
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	Atiende a las usuarias que acuden al CJM informándoles sobre los servicios que en este se proporcionan, así como las opciones que tiene la usuaria para fortalecer su autonomía, y en su caso, la de sus hijas e hijos.	
2	Genera material de difusión sobre: <ul style="list-style-type: none"> - prevención de la violencia de género, - derechos humanos de las mujeres, - cultura de la denuncia, - fortalecimiento de mejoras de la vida familiar, - prevención de las adicciones, - salud mental, - entre otros que contribuyan al empoderamiento de las mujeres. 	
3	Genera material de difusión sobre los servicios que se brindan en el área de Empoderamiento o Fortalecimiento de la autonomía para favorecer la construcción de la autonomía de las mujeres y en su caso, de sus hijas e hijos.	
4	Se vincula, en coordinación con el personal directivo del CJM, con diferentes instituciones tanto del ámbito público como del privado, para gestionar el apoyo y acceso de las mujeres víctimas de violencia, así como de sus hijas e hijos, a servicios que fortalezcan su autonomía, tales como: seguridad social, bolsa de trabajo, capacitación para el trabajo, trámites, entre otros.	
	TERMINA PROCEDIMIENTO	

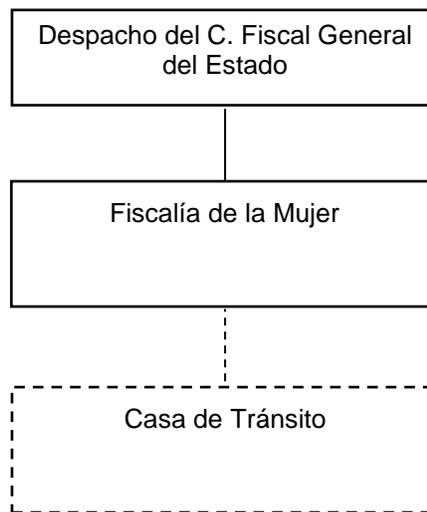


CASA DE TRÁNSITO DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES



Casa de Tránsito
del Centro de Justicia para las Mujeres

Estructura Específica





Nombre del Procedimiento:

Ingreso de usuarias mayores de 18 años

Propósito:

Resguardar la integridad física, emocional y psicológica de la usuaria.

Alcance:

Desde la recepción de la usuaria bajo oficio de ingreso signado por la Fiscales del Ministerio Público, hasta el egreso definitivo.

Área responsable del procedimiento:

Personal en turno de casa de tránsito.

Políticas:

- Acuerdo No. PGJE/011/2011: Acuerdo por el que se crea la casa de tránsito adscrita a la Fiscalía especializada en protección de los derechos de las mujeres y se establecen los lineamientos de atención y funcionamiento.
- Normal Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual, y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México.
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	Recepciona oficio de ingreso temporal a la casa de tránsito, firmado por la Ministerio Publico (MP), plasma el sello de recibido, coloca la fecha, hora y firma de personal en turno.	
2	Se presenta con la usuaria.	
3	Abre expediente y realiza entrevista inicial, toma datos generales de la usuaria y describe brevemente la situación que se presenta: nombre, edad, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, estado civil, domicilio, número de teléfono y delito.	Llenado de formato único "Ficha de ingreso"
4	Toma fotografía de la usuaria y de lesiones existentes, la cual se archiva en el expediente.	
5	Lee a las usuarias el reglamento interno de casa de tránsito.	
6	Realiza un recorrido a las instalaciones para el conocimiento de la usuaria, especificando las áreas exclusivas que utilizará durante su estancia.	
7	Asigna habitación que ocupará durante su estancia.	
8	Entrega artículos de uso e higiene personal para realizar su aseo diario: ropa interior, calzado, vestido, toalla de baño, kit de higiene personal y en caso de requerir, toallas sanitarias.	Llenado del formato único "Apoyo otorgado durante la estancia en casa de tránsito".
9	<p>Inspecciona el cuero cabelludo de la usuaria para descartar pediculosis.</p> <p>¿Se encuentra pediculosis?</p> <p>Si. Continúa con la actividad No. 9a No. Continúa con la actividad No. 10</p>	
9a	Aplica shampoo para piojos, siguiendo las instrucciones de uso del producto y al término cepillar el cabello con peine especial.	Continuar con llenado de formato único "Apoyo otorgado durante la estancia en casa de tránsito".
10	Informa sobre el ingreso de usuaria a la subdirectora de Fiscalía de la Mujer para su conocimiento y a la encargada de Trabajo Social para trámites correspondientes de alimentación.	
11	Informa a la usuaria cómo utilizar el área de lavado para realizar la limpieza de sus prendas de vestir y blancos que utiliza, así también informa sobre la limpieza de la habitación, baño y área común (sala, comedor). Proporciona kit de lavado y kit de limpieza.	Continuar con llenado de formato único "Apoyo otorgado durante la estancia en casa de tránsito".
12	Llama a las usuarias, a las horas establecidas, para tomar los alimentos en el área de comedor.	



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
13	Permite a la usuaria la asistencia a talleres, contención emocional u otra actividad programada dentro del Centro de Justicia para Mujeres.	
14	Permite el egreso temporal de la usuaria en caso de tener diligencias fuera del Centro de Justicia para las Mujeres y recepciona el oficio de egreso expedido por MP.	
15	Canaliza a la usuaria al área médica para consulta e iniciar tratamiento, en caso de presentar problemas de salud.	Manejo de "Hoja de control para administración de medicamentos".
16	Avisa a MP en turno en caso de presentarse una urgencia médica, para trámites correspondientes de la usuaria para su traslado a la institución de salud.	
17	Presenta la MP copia de oficio dirigido a la institución de salud al personal en turno el cual recibe y sella colocando hora, fecha y firma	
18	Acompaña la trabajadora social a la usuaria a la institución médica	
19	Recibe oficio del MP, en el que se indica el egreso definitivo de la usuaria de las instalaciones.	Se requisita formato único "Ficha de egreso"
	TERMINA PROCEDIMIENTO	



Nombre del Procedimiento:

Ingreso de usuarias con hijos/hijas.

Propósito:

Resguardar la integridad física, emocional y psicológica de la usuaria, así como de las o los menores

Alcance:

Desde la recepción de la usuaria, hijos e hijas, bajo oficio de ingreso signado por la MP hasta el egreso definitivo.

Área responsable del procedimiento:

Personal en turno de casa de tránsito.

Políticas:

- Acuerdo No. PGJE/011/2011: Acuerdo por el que se crea la casa de tránsito adscrita a la Fiscalía especializada en protección de los derechos de las mujeres y se establecen los lineamientos de atención y funcionamiento.
- Normal Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual, y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México.
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	Recepciona oficio de ingreso temporal a la casa de tránsito, firmado por la Ministerio Publico (MP), plasma el sello de recibido, coloca la fecha, hora y firma de personal en turno.	
2	Se presenta con la usuaria e hijos/hijas.	
3	Abre expediente y realiza entrevista inicial, toma datos generales de la usuaria e hijos/hijas y describe brevemente la situación que se presenta: nombre, edad, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, estado civil, domicilio, número de teléfono y delito.	Llenado de formato único "Ficha de ingreso"
4	Toma fotografía de la usuaria y de lesiones existentes, la cual se archiva en el expediente.	
5	Lee a las usuarias el reglamento interno de casa de tránsito.	
6	Realiza un recorrido a las instalaciones para el conocimiento de la usuaria, especificando las áreas exclusivas que utilizará durante su estancia.	
7	Asigna habitación que ocuparán durante su estancia.	
8	Entrega artículos de uso e higiene personal a cada integrante para realizar su aseo diario: ropa interior, calzado, vestido, toalla de baño, kit de higiene personal y en caso de requerir, toallas sanitarias.	Llenado del formato único "Apoyo otorgado durante la estancia en casa de tránsito".
9	<p>Inspecciona el cuero cabelludo de la usuaria y de sus hijos para descartar pediculosis.</p> <p>¿Se encuentra pediculosis?</p> <p>Si. Continúe con la actividad No. 9a No. Continúe con la actividad No. 10</p>	
9a	Aplica shampoo para piojos, siguiendo las instrucciones de uso del producto y al término cepillar el cabello con peine especial.	Continuar con llenado de formato único "Apoyo otorgado durante la estancia en casa de tránsito".
10	Informa sobre el ingreso de la usuaria a la subdirectora de fiscalía de la mujer para su conocimiento y a la encargada de Trabajo Social para trámites correspondientes de alimentación.	
11	Informa a la usuaria cómo utilizar el área de lavado para realizar la limpieza de sus prendas de vestir y blancos que utilizan, así también informa sobre la limpieza de la habitación, baño y área común (sala, comedor). Proporciona kit de lavado y kit de limpieza.	Continuar con llenado de formato único "Apoyo otorgado durante la estancia en casa de tránsito".
12	Llama a las usuarias e hijos/hijas a las horas establecidas para tomar los alimentos en el área de comedor.	



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
13	Permite a la usuaria la asistencia a talleres, contención emocional u otra actividad programada dentro del Centro de Justicia para Mujeres.	
14	Permite a las y los menores la asistencia al área lúdica y contención psicológica dentro del Centro de Justicia para las Mujeres.	
15	Permite el egreso temporal de la usuaria y sus hijos en caso de tener diligencias fuera del Centro de Justicia para las Mujeres y recepciona el oficio de egreso expedido por el MP:	
16	Canaliza a la usuaria e hijos al área médica para consulta e iniciar tratamiento, en caso de presentar problemas de salud.	Manejo de "Hoja de control para administración de medicamentos".
17	Avisa a MP en turno en caso de presentarse una urgencia médica para trámites correspondiente de la usuaria o hijos para su traslado a la institución de salud.	
18	Presenta la MP copia de oficio dirigido a la institución de salud al personal en turno el cual recibe y sella colocando hora, fecha y firma.	
19	Acompaña la trabajadora social a la usuaria o menores a la institución médica.	
20	Recibe oficio del MP, en el que se indica el egreso definitivo de la usuaria e hijos de las instalaciones.	Se requisita formato único "Ficha de egreso"
	TERMINA PROCEDIMIENTO	



Nombre del Procedimiento:

Ingreso de usuarias adolescentes (de 12 a 17 años)

Propósito:

Resguardar la integridad física, emocional y psicológica de la usuaria.

Alcance:

Desde la recepción de la usuaria bajo oficio de ingreso signado por la MP hasta el egreso definitivo.

Área responsable del procedimiento:

Personal en turno de casa de tránsito.

Políticas:

- Acuerdo No. PGJE/011/2011: Acuerdo por el que se crea la casa de tránsito adscrita a la Fiscalía especializada en protección de los derechos de las mujeres y se establecen los lineamientos de atención y funcionamiento.
- Normal Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual, y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México.
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	Recepcióna oficio de ingreso temporal a la casa de tránsito, firmado por la Ministeria P MP, se plasma el sello de recibido, se coloca la fecha, hora y firma de personal en turno.	
2	Se presenta con la adolescente.	
3	Abre expediente y realiza entrevista inicial, toma datos generales de la usuaria y describe brevemente la situación que se presenta: nombre, edad, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, estado civil, domicilio, número de teléfono y delito.	Llenado de formato único "Ficha de ingreso"
4	Toma fotografía de la adolescente y de lesiones existentes, la cual se archiva en el expediente.	
5	Lee a la adolescente reglamento interno de casa de tránsito.	
6	Realiza un recorrido a las instalaciones para el conocimiento de la usuaria, especificándole las áreas exclusivas que utilizará duante su estancia.	
7	Asigna habitación que ocupará durante su estancia.	
8	Entrega artículos de uso e higiene personal para realizar su aseo diario: ropa interior, calzado, vestido, toalla de baño, kit de higiene personal y en caso de requerir, toallas sanitarias.	Llenado del formato único "Apoyo otorgado durante la estancia en casa de tránsito".
9	<p>Inspecciona el cuero cabelludo de la adolescente para descartar pediculosis.</p> <p>¿Se encuentra pediculosis?</p> <p>Si. Continue con la actividad No. 9a No. Contunue con la actividad No. 10</p>	
9a	Aplica shampoo para piojos, siguiendo las instrucciones de uso del producto y al término cepillar el cabello con peine especial.	Continuar con llenado de formarto único "Apoyo otorgado durante la estancia en casa de tránsito".
10	Informa sobre el ingreso a la subdirectora de Fiscalía de la Mujer para su conocimiento y a la encargada de Trabajo Social para trámites correspondientes de alimentación.	
11	Informa a la adolescente cómo utilizar el área de lavado para realizar la limpieza de sus prendas de vestir y blancos que utiliza, así también informa sobre la limpieza de la habitación, baño y área común (sala, comedor). Proporciona kit de lavado y kit de limpieza.	Continuar con llenado de formarto único "Apoyo otorgado durante la estancia en casa de tránsito".
12	Llama a la adolescente a las horas establecidas para tomar los alimentos en el área de comedor.	



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
13	Permite a la adolescente la asistencia a talleres, contención emocional u otra actividad programada dentro del Centro de Justicia para Mujeres.	
14	Permite el egreso temporal de la adolescente en caso de tener diligencias fuera del Centro de Justicia para las mujeres y recepciona el oficio de egreso expedido por MP.	
15	Canaliza a la adolescente al área médica para consulta e inicia tratamiento, en caso de presentar problemas de salud.	
16	Avisa a MP en turno en caso de presentarse una urgencia médica, para trámites correspondientes a su traslado a la institución de salud.	Manejo de "Hoja de control para administración de medicamentos".
17	Presenta la MP copia de oficio dirigido a la institución de salud al personal en turno el cual recibe y se lla colocndo hora, fecha y firma.	
18	Acompaña la trabajadora social a la adolescente a la institución médica.	
19	Recibe oficio del MP, en el que se indica el egreso definitivo de la adolescente de las instalaciones.	Se requisita formato único "Ficha de egreso"
	TERMINA PROCEDIMIENTO	



Nombre del Procedimiento:

Ingreso de niñas y niños (de 0 a 11 años)

Propósito:

Resguardar la integridad física, emocional y psicológica de los menores.

Alcance:

Desde la recepción de los menores bajo oficio de ingreso signado por la MP hasta el egreso definitivo.

Área responsable del procedimiento:

Personal en turno de casa de tránsito.

Políticas:

- Acuerdo No. PGJE/011/2011: Acuerdo por el que se crea la casa de tránsito adscrita a la Fiscalía especializada en protección de los derechos de las mujeres y se establecen los lineamientos de atención y funcionamiento.
- Normal Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual, y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México.
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1	Recepcióna oficio de ingreso temporal a la casa de tránsito, firmado por la Ministerio Publico (MP), se plasma el sello de recibido, se coloca la fecha, hora y firma de personal en turno.	
2	Se presenta con el menor.	
3	Abre expediente y realiza entrevista inicial, toma datos generales del menor y se describe brevemente la situación que se presenta: nombre, edad, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, estado civil, domicilio, número de teléfono y delito.	Llenado de formato único "Ficha de ingreso"
3a	El MP proporciona datos generales de los niños (as) menores de 7 años,	
4	Toma fotografía del menor y de lesiones existentes, la cual se archiva en el expediente.	
5	Lee a los niños (as) mayores de 7 años el reglamento interno de casa de tránsito.	
6	Realiza un recorrido a las instalaciones para el conocimiento del menor, especificándole las áreas exclusivas que utilizará duante su estancia.	
7	Asigna habitación que ocupará durante su estancia.	
7a	Duerme con niños (as) menores de 7 años para supervisión durante la noche.	
8	Entrega articulos de uso e higiene personal para realizar su aseo personal diario: Ropa interior, calzado, vestido, toalla de baño, kit de higiene personal.	Llenado del formato único "Apoyo otorgado durante la estancia en casa de tránsito".
8a	Realiza el aseo personal (baño) y viste a niños (as) menores de 7 años.	
9	Inspeccióna el cuero cabelludo del menor para descartar pediculosis. ¿Se encuentra pediculosis?	
	Si. Continue con la actividad No. 9a No. Contunue con la actividad No. 10	
9a	Aplica shampoo para piojos, siguiendo las instrucciones de uso del producto y al término cepilla el cabello del menor con peine especial.	Continuar con llenado de formarto único "Apoyo otorgado durante la estancia en casa de tránsito".
10	Informa sobre el ingreso a la subdirectora de Fiscalía de la Mujer para su conocimiento y a la encargada de Trabajo Social para trámites correspondientes de alimentación.	



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
11	Realiza lavado de prendas de vestir y blancos que utilice el menor durante su estancia.	
12	Realiza aseo general de la casa de transito el personal en turno.	
13	Llama al menor, a las horas establecidas para tomar los alimentos en el área de comedor.	Continuar con llenado de formarto único "Apoyo otorgado durante la estancia en casa de tránsito".
13a	Apoya a menores de 4 años que no son independientes para ingerir sus alimentos (biberones, papillas, cereales etc.)	
14	Permite a los menores la asistencia al área lúdica y contención psicolgica dentro del Centro de Justicia para las Mujeres.	
15	Permite el egreso temporal del menor en caso de tener diligencias fuera del Centro de Justicia para la Mujeres y recepciona el ofiico de egreso expedido por MP:	
16	Canaliza al menor al área médica para consulta e inicia tratamiento, en caso de presentar problemas de salud.	Manejo de "Hoja de control para administración de medicamentos".
17	Avisa a MP en turno en caso de presentarse una urgencia médica, para trámites correspondientes a su traslado a la institución de salud.	
18	Presenta la MP copia de oficio dirigido a la institución de salud al personal en turno el cual rcibe y sella colocando hora, fecha y firma.	
19	Acompaña la trabajadora social al menor a la institución médica.	
20	Recibe oficio del MP, en el que se indica el egreso definitivo del menor de las instalaciones.	Se requisita formato único "Ficha de egreso
	TERMINA PROCEDIMIENTO	

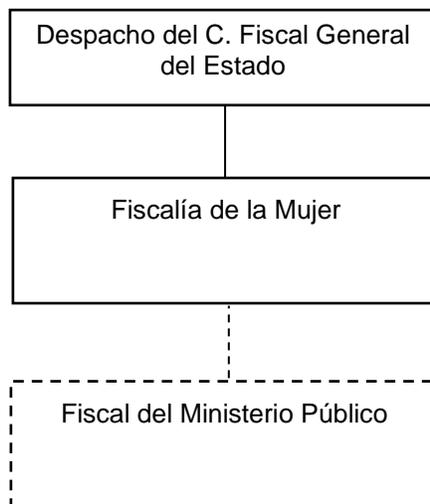


TURNO DE MINISTERIO PÚBLICO DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES



**Turno de Ministerio Público
del Centro de Justicia para las Mujeres**

Estructura Específica





Nombre del Procedimiento:

Investigación de casos que involucren violencia de género contra las mujeres, y en su caso, sus hijas e hijos

Propósito:

Recibir las denuncias de las usuarias y darle puntual seguimiento

Alcance:

Desde la recepción de la usuaria

Área responsable del procedimiento:

Ministerio Público

Políticas:

Instrumentos internacionales

- Carta de la Organización de las Naciones Unidas
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará).
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW).
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares.
- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.
- Declaración sobre la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer.
- Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- Declaración de los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Declaración sobre los Derechos de las Personas Pertenecientes a Minorías Nacionales o Étnicas, Religiosas y Lingüísticas.
- Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y de Abuso de Poder.

Instrumentos nacionales

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Ley de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia.
- Ley de la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas.
- Protocolo para la Atención de Usuarias y Víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México.
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres Guía Metodológica.



Instrumentos Estatales

- Ley de Desarrollo Constitucional para la Igualdad de Género y Acceso a una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.
- Códigos para el Estado de Chiapas.
- NOM-046-SSA2-2005, Violencia Familiar, Sexual y contra las Mujeres. Criterios para su Prevención y Atención, Diario Oficial de la Federación, México, 16 de Abril de 2009.
- NOM-190-SSA1-1999, Prestación de Servicios de Salud. Criterios para la Atención médica de la Violencia Familiar, Diario Oficial de la Federación, México, 08 de Marzo del 2000.
- Procuraduría General de Justicia del Estado de México, “Protocolo de actuación en la Investigación del Delito de Femicidio”, Gaceta de Gobierno del Estado de México, Acuerdo N° 07/2012, Tomo CXCVIII, N° 119, 26 de Junio de 2012.
- “Protocolo y Principios Básicos en la Investigación y Atención de los Delitos contra la Libertad Sexual”, Gaceta del Gobierno del Estado de México, Acuerdo N° 07/2012, Tomo CXCVIII, N° 119, 26 de Junio de 2012.

Decisiones Judiciales

- Caso Fernández Ortega y Otros vs. México, Sentencia de Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas, 30 de agosto del 2010.
- Caso González y Otras (“Campo Algodonero”) vs. México, Sentencia de Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones, Costas, 16 de Noviembre de 2009.
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México.
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1.	Recibe denuncias, querellas o su equivalente que le presenten de forma oral, por escrito, o a través de medios digitales, sobre acciones u omisiones que puedan constituir delito, así como ordenar a la Policía que investigue la veracidad de los datos aportados mediante denuncias anónimas en términos de las disposiciones aplicables.	
2.	Practica las diligencias necesarias para la acreditación del cuerpo del delito de que se trate y la probable responsabilidad del indiciado.	
3.	Ordena la detención y, en su caso la retención de los probables responsables de la comisión de delitos, en los términos previstos por el artículo 16, de la Constitución Federal.	
4.	Dicta las medidas y providencias necesarias para impedir que se pierdan, destruyan o alteren los indicios; y Asegurar precautoriamente los instrumentos, huellas, objetos y productos del delito, en los términos que establezcan las normas aplicables.	
5.	Lleva la conducción y mando de la Policía en el ejercicio de la función de la investigación de los delitos, en términos de lo dispuesto en el artículo 21, de la Constitución Federal.	
6.	Ejerce sus facultades de investigación respecto de los delitos en materia concurrentes cuando las leyes le otorguen competencia a las autoridades del fuero común, y se actualicen las hipótesis que para tal efecto se contemplen en la Ley.	
7.	Lleva a cabo las acciones necesarias para garantizar la reparación del daño.	
8.	Realiza el aseguramiento de bienes de conformidad con las disposiciones aplicables.	
9.	Restituye provisionalmente a la víctima u ofendido en el goce de sus derechos, siempre y cuando no se afecte a terceros y esté acreditada la comisión del hecho delictivo de que se trate; en caso necesario, ordenará que el bien se mantenga a disposición del Ministerio Público, exigiendo el otorgamiento de garantías que de ejercitarse la acción penal se pondrán a disposición del órgano jurisdiccional en los términos de las disposiciones aplicables.	
10.	Concede la libertad provisional a los indiciados, en los términos previstos por el artículo 20, de la Constitución Federal.	
11.	Solicita al órgano jurisdiccional las órdenes de cateo, la prohibición de abandonar una demarcación geográfica u otras medidas cautelares que resulten necesarias para asegurar el éxito de la investigación y evitar que el probable responsable se sustraiga de la acción de la justicia, la protección de personas o bienes jurídicos y el debido cumplimiento de la sentencia que se dicte.	



12.	Practica las diligencias de cateo en términos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y demás disposiciones legales aplicables.	
13.	Determina la incompetencia y remitir el asunto a la autoridad que deba conocerlo, así como la acumulación de las investigaciones cuando sea procedente.	
14.	Determina el ejercicio de la acción penal o la reserva de la investigación, conforme a las disposiciones aplicables.	
	<p>Determina el no ejercicio de la acción penal cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No se acredite el hecho delictivo o la probable responsabilidad del imputado, una vez agotadas todas las diligencias y los medios de prueba correspondientes. - La acción penal se hubiese extinguido en los términos de las normas aplicables. - De las diligencias practicadas se desprenda plenamente la existencia de una causa de exclusión del delito, en los términos que establecen las normas aplicables. - Si la ley vigente, le ha quitado el carácter de delito a una conducta que la ley anterior le daba. - Resulte imposible la prueba de la existencia de los hechos constitutivos de delito, por obstáculo material insuperable. - Decida aplicar los criterios de oportunidad conforme a lo establecido en la legislación aplicable; y en los demás casos que determinen las leyes aplicables. 	
15.	Propone el no ejercicio de la acción penal, ante quien esta Ley faculte, y una vez autorizado, notificar personalmente al denunciante o querellante y a la víctima u ofendido.	
16.	Lleva un registro con la identificación de las personas que intervengan en la cadena de custodia y de las autorizadas para reconocer y manejar los indicios, huellas o vestigios del hecho delictuoso, así como de los instrumentos, objetos o productos del delito.	
17.	Se cerciora de que se han seguido los procedimientos para preservar los indicios, huellas o vestigios del hecho delictuoso, así como los instrumentos objetos o productos del delito; asentar cualquier violación a las disposiciones para la recolección, el levantamiento, preservación y el traslado de los mismos, y dar vista a la autoridad competente para efectos de las responsabilidades a que hubiere lugar.	
18.	Ordena a la Policía que brinde protección a personas respecto de las cuales existe un riesgo objetivo para su vida o integridad corporal por su intervención en procedimientos penales del orden común, de conformidad con los acuerdos que para tal efecto emita el Fiscal General.	
19.	Promueve la resolución de conflictos surgidos como consecuencia de los delitos, a través de la mediación o conciliación, en aquellos casos en que la ley lo permita, entre la víctima u ofendido y el imputado; y en su caso,	



	<p>validar los convenios que resulten procedentes de acuerdo a las disposiciones aplicables.</p> <p>20. Pone a disposición de la autoridad competente a los menores de edad que hubieran incurrido en acciones u omisiones correspondientes a ilícitos tipificados por las leyes penales.</p> <p>21. Cuando el Ministerio Público tenga conocimiento por sí o por conducto de sus auxiliares de la probable comisión de un delito cuya persecución dependa de querrela o de cualquier otro acto equivalente, que deba formular alguna autoridad, lo comunicará por escrito y de inmediato a la autoridad competente, a fin de que resuelva con el debido conocimiento de los hechos lo que a sus atribuciones corresponda. Las autoridades harán saber por escrito al Ministerio Público la determinación que adopte.</p> <p>22. Adopta las medidas pertinentes para proteger a los testigos que participen en la investigación de los delitos o en los procesos que, en su caso, originen.</p> <p>23. El Ministerio Público podrá expedir copias simples o certificadas de constancias o registros que obren en su poder, cuando exista mandamiento de autoridad competente que funde y motive su requerimiento o cuando lo soliciten el denunciante o el querellante, la víctima o el ofendido, para el ejercicio de derechos o el cumplimiento de obligaciones previstos por la Ley, siempre que no se afecte la investigación de delitos.</p> <p>24. Recaba por sí o por medio de la policía especializada o de los cuerpos de seguridad pública, los antecedentes y elementos de convicción tendientes al esclarecimiento de los hechos materia de denuncias o querrela, instruyéndolos o asesorándolos sobre la legalidad, pertinencia y suficiencia de los indicios recolectados o por recolectar, así como en las demás actividades de investigación.</p> <p>25. Suspende el ejercicio de la acción penal hasta que se concluya la mediación o se logre la conciliación.</p> <p>26. Dirige a los cuerpos de seguridad pública en su función de investigación del delito, vigilando que los mismos realicen sus actuaciones con pleno respeto a los derechos fundamentales y conforme a los principios de legalidad y objetividad.</p> <p>27. Conocer e investigar delitos previstos en leyes federales o especiales, en materia de competencia concurrente, realizando las atribuciones que éstas le prevean.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	
--	--	--



Nombre del Procedimiento:

Acción penal ante órganos jurisdiccionales

Propósito:

Ejercer acción penal ante los órganos jurisdiccionales

Alcance:

Desde la recepción de la usuaria, hasta la acción penal

Área responsable del procedimiento:

Ministerio Público

Políticas:

Instrumentos internacionales

- Carta de la Organización de las Naciones Unidas
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará).
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW).
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares.
- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.
- Declaración sobre la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer.
- Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- Declaración de los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Declaración sobre los Derechos de las Personas Pertenecientes a Minorías Nacionales o Étnicas, Religiosas y Lingüísticas.
- Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y de Abuso de Poder.

Instrumentos nacionales

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Ley de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia.
- Ley de la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas.
- Protocolo para la Atención de Usuarías y Víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México.
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres Guía Metodológica.



Instrumentos Estatales

- Ley de Desarrollo Constitucional para la Igualdad de Género y Acceso a una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.
- Códigos para el Estado de Chiapas.
- NOM-046-SSA2-2005, Violencia Familiar, Sexual y contra las Mujeres. Criterios para su Prevención y Atención, Diario Oficial de la Federación, México, 16 de Abril de 2009.
- NOM-190-SSA1-1999, Prestación de Servicios de Salud. Criterios para la Atención médica de la Violencia Familiar, Diario Oficial de la Federación, México, 08 de Marzo del 2000.
- Procuraduría General de Justicia del Estado de México, “Protocolo de actuación en la Investigación del Delito de Femicidio”, Gaceta de Gobierno del Estado de México, Acuerdo N° 07/2012, Tomo CXCVIII, N° 119, 26 de Junio de 2012.
- “Protocolo y Principios Básicos en la Investigación y Atención de los Delitos contra la Libertad Sexual”, Gaceta del Gobierno del Estado de México, Acuerdo N° 07/2012, Tomo CXCVIII, N° 119, 26 de Junio de 2012.

Decisiones Judiciales

- Caso Fernández Ortega y Otros vs. México, Sentencia de Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas, 30 de agosto del 2010.
- Caso González y Otras (“Campo Algodonero”) vs. México, Sentencia de Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones, Costas, 16 de Noviembre de 2009.
- Acuerdo No. PGJE/011/2011: Acuerdo por el que se crea la casa de tránsito adscrita a la Fiscalía

- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México.
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1.	Ejerce la acción penal cuando exista denuncia o querrela, esté acreditado el hecho delictivo de que se trate y la probable responsabilidad de quien o quienes en el hubieren intervenido, solicitando las ordenes de aprehensión o de comparecencia.	
2.	Pone a disposición de la autoridad judicial a las personas detenidas y aprehendidas, dentro de los plazos establecidos por la Ley.	
3.	Solicita que los procesados permanezcan en su domicilio durante el proceso, cuando por su persona, senilidad, o por su precario estado de salud, fuere notoriamente innecesaria la imposición de una pena privativa y restrictiva de libertad; el órgano jurisdiccional, podrá prescindir de ella o sustituirla por una medida de seguridad, tomando las medidas necesarias para evitar que se sustraigan de la acción de la justicia y garanticen la reparación de los daños y perjuicios causados.	
4.	Solicita las medidas cautelares que procedan en términos de la legislación aplicable, así como la constitución de garantías para los efectos de la reparación del daño.	
5.	Solicita el aseguramiento precautorio de bienes, o en su caso el decomiso, y la constitución de garantías para los efectos de la reparación de los daños y perjuicios, salvo que el imputado los hubiese garantizado previamente.	
6.	Impugna, en los términos previstos por la Ley, las resoluciones judiciales.	
7.	Interviene en las audiencias de juicio oral, en los términos previstos por la Ley; y en general, promover lo conducente al desarrollo de los procesos y realizar las demás atribuciones que le señalen las normas aplicables. TERMINO PROCEDIMIENTO	



Nombre del Procedimiento:

Atención y seguridad a la víctima o el ofendido por algún delito

Propósito:

Brindar atención y seguridad a las víctimas de delitos de género que acuden al Centro de Justicia para las Mujeres

Alcance:

Desde la recepción de la usuaria, hasta el término de su proceso

Área responsable del procedimiento:

Ministerio Público

Políticas:

Instrumentos internacionales

- Carta de la Organización de las Naciones Unidas
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará).
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW).
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares.
- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.
- Declaración sobre la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer.
- Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- Declaración de los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Declaración sobre los Derechos de las Personas Pertenecientes a Minorías Nacionales o Étnicas, Religiosas y Lingüísticas.
- Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y de Abuso de Poder.

Instrumentos nacionales

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Ley de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia.
- Ley de la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas.
- Protocolo para la Atención de Usuarías y Víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México.
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres Guía Metodológica.



Instrumentos Estatales

- Ley de Desarrollo Constitucional para la Igualdad de Género y Acceso a una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.
- Códigos para el Estado de Chiapas.
- NOM-046-SSA2-2005, Violencia Familiar, Sexual y contra las Mujeres. Criterios para su Prevención y Atención, Diario Oficial de la Federación, México, 16 de Abril de 2009.
- NOM-190-SSA1-1999, Prestación de Servicios de Salud. Criterios para la Atención médica de la Violencia Familiar, Diario Oficial de la Federación, Mexico, 08 de Marzo del 2000.
- Procuraduría General de Justicia del Estado de México, “Protocolo de actuación en la Investigación del Delito de Femicidio”, Gaceta de Gobierno del Estado de México, Acuerdo N° 07/2012, Tomo CXCVIII, N° 119, 26 de Junio de 2012.
- “Protocolo y Principios Básicos en la Investigación y Atención de los Delitos contra la Libertad Sexual”, Gaceta del Gobierno del Estado de México, Acuerdo N° 07/2012, Tomo CXCVIII, N° 119, 26 de Junio de 2012.

Decisiones Judiciales

- Caso Fernández Ortega y Otros vs. México, Sentencia de Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas, 30 de agosto del 2010.
- Caso González y Otras (“Campo Algodonero”) vs. México, Sentencia de Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones, Costas, 16 de Noviembre de 2009.
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México.
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1.	Proporciona asesoría jurídica a la víctima u ofendido e informarle de los derechos que en su favor establece la Constitución Federal y, cuando lo solicite sobre el desarrollo del procedimiento penal.	
2.	Recibe y aporta todas aquellas pruebas que presente la víctima u ofendido, que considere que ayude a acreditar la comisión del hecho delictivo de que se trate, la probable participación del imputado y la procedencia y cuantificación por concepto de reparación del daño, fundando y motivando la recepción o negativa de las mismas.	
3.	Otorga las facilidades para identificar al probable responsable y dictar todas las medidas necesarias para evitar que se ponga en peligro la integridad física y psicológica de la víctima u ofendido.	
4.	Dicta las medidas necesarias y que estén a su alcance para que la víctima u ofendido reciba atención médica y psicológica de urgencia.	
5.	Solicita a la autoridad judicial que el imputado sea separado del domicilio de la víctima cuando se trate de delitos que pongan en peligro su integridad física o mental, así como otras medidas cautelares.	
6.	Promueve la reserva de identidad y otros datos de la víctima u ofendido cuando sean menores de edad, se trate de delitos de violación, secuestro o delincuencia organizada, y en los demás casos en que se considere necesario para su protección.	
7.	Informa a la víctima o al ofendido menor de edad que no está obligado a carearse con el imputado cuando se trate de los delitos de violación o secuestro. En estos casos las declaraciones respectivas se efectuarán conforme lo establezcan las disposiciones aplicables.	
8.	Vigila la ejecución y cumplimiento de las sanciones penales y medidas de seguridad que imponga en cada caso concreto la autoridad judicial.	
9.	Protege los derechos de los menores, incapaces, personas con discapacidad, ausentes, adultos mayores y de aquellos que por sus condiciones sociales y económicas se encuentren en situación de desventaja y de vulnerabilidad frente a otros. La protección consistirá en la intervención en los procedimientos jurisdiccionales, conforme a las disposiciones legales aplicables.	
10.	Se coordina, en el ámbito de su competencia, con la Comisión Nacional de Derechos Humanos y el Consejo Estatal de los Derechos Humanos, para procurar el respeto a los derechos humanos.	
11.	Atiende las visitas, quejas, propuestas de conciliación y recomendaciones del Consejo Estatal de los Derechos Humanos, conforme a las normas aplicables.	
12.	Promueve la pronta, expedita y debida procuración e impartición de justicia.	



13.	Realiza estudios, formula y ejecuta lineamientos de política criminal y prevención del delito, en el ámbito de su competencia.	
14.	Conforma el Sistema Nacional y Estatal de Seguridad Pública, e interviene en las acciones de coordinación que le correspondan para cumplir los objetivos de la seguridad pública en términos de las disposiciones aplicables.	
15.	Auxilia a otras autoridades en la persecución de los delitos de la competencia de estas, en los términos de los convenios, bases y demás instrumentos de colaboración celebrados al efecto.	
16.	Promueve la aplicación de mecanismos alternativos de solución de controversias o formas anticipadas de terminación del proceso penal cuando proceda, en términos de la legislación aplicable.	
17.	Integra y rinde el informe estadístico, y aquellos que le sean requeridos por su superior jerárquico.	
TERMINA PROCEDIMIENTO		



ATENCIÓN TELEFÓNICA



Atención telefónica
del Centro de Justicia para las Mujeres

Estructura Específica





Nombre del Procedimiento:

Atención a solicitudes de información a través de las líneas telefónicas del Centro de Justicia para las Mujeres.

Propósito:

Atender las solicitudes de información que realizan las mujeres e instituciones relativas a la atención de la violencia de género que se brinda en el Centro de Justicia para las Mujeres

Alcance:

Desde la recepción de la llamada hasta la solventación de dudas relativas a los servicios que se brindan en el Centro de Justicia para las Mujeres

Área responsable del procedimiento:

Dirección, Subdirección, Secretaría Particular, Asistente de Dirección, Coordinación de Fortalecimiento Interinstitucional

Políticas:

- _ El Centro de Justicia para las Mujeres implementará sus acciones para un mejor funcionamiento, sustentado en la colaboración de las (os) enlaces interinstitucionales.
- _ La coordinación interinstitucional, conformada por la Fiscalía General del Estado, a través de Centro de Justicia para las Mujeres y las dependencias representadas en éste, planteará, revisará y evaluará las acciones que se llevan a cabo en el Centro.
- _ La coordinación interinstitucional se reunirá al menos cada dos meses o cuando lo considere pertinente.
- _ Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem Do Pará)
- _ Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW)
- _ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- _ Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia
- _ Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
- _ Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres
- _ Ley General de Víctimas
- _ Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación
- _ Reglamento de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública



Políticas:

- NOM-046-SSA2-2005- Violencia familiar, sexual y contra las mujeres
- Ley de Desarrollo Constitucional para la Igualdad de Género y Acceso a una Vida Libre de Violencia para las Mujeres
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación
- Sistema de Integridad Institucional de la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1.	Recibe llamada telefónica al Centro de Justicia para las Mujeres	
2.	Indaga la necesidad de información que solicitante tiene	
3.	La solicitante tiene posibilidades de trasladarse al Centro de Justicia	
	SI – Proporciona información sobre dirección y horarios de atención. Realiza cita a la usuaria NO – Indaga la localidad donde se localiza la solicitante Proporciona información sobre las instancias de atención más cercanas	
4.	TÉRMINO DE PROCEDIMIENTO	



ATENCIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES



**Atención a través del redes sociales
del Centro de Justicia para las Mujeres**

Estructura Específica





Nombre del Procedimiento:

Atención a solicitudes de información a través de las redes sociales del Centro de Justicia para las Mujeres.

Propósito:

Atender las solicitudes de información que realizan las mujeres e instituciones relativas a la atención de la violencia de género que se brinda en el Centro de Justicia para las Mujeres

Alcance:

Desde la recepción del mensaje hasta la solventación de dudas relativas a los servicios que se brindan en el Centro de Justicia para las Mujeres

Área responsable del procedimiento:

Dirección, Subdirección, Secretaría Particular, Asistente de Dirección, Coordinación de Fortalecimiento Interinstitucional

Políticas:

- _ El Centro de Justicia para las Mujeres implementará sus acciones para un mejor funcionamiento, sustentado en la colaboración de las (os) enlaces interinstitucionales.
- _ La coordinación interinstitucional, conformada por la Fiscalía General del Estado, a través de Centro de Justicia para las Mujeres y las dependencias representadas en éste, planteará, revisará y evaluará las acciones que se llevan a cabo en el Centro.
- _ La coordinación interinstitucional se reunirá al menos cada dos meses o cuando lo considere pertinente.
- _ Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem Do Pará)
- _ Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW)
- _ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- _ Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia
- _ Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
- _ Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres
- _ Ley General de Víctimas
- _ Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación
- _ Reglamento de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública

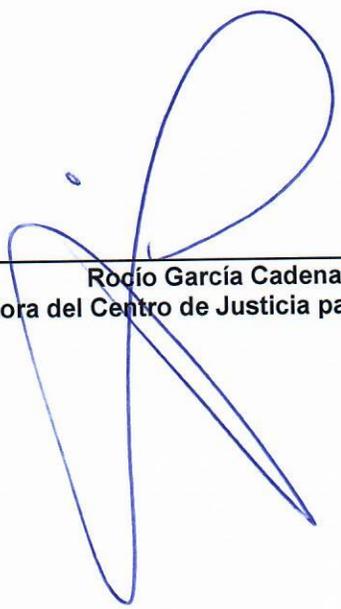


Políticas:

- NOM-046-SSA2-2005- Violencia familiar, sexual y contra las mujeres
- Ley de Desarrollo Constitucional para la Igualdad de Género y Acceso a una Vida Libre de Violencia para las Mujeres
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México
- Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres
- Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres
- Reglamento Interno del los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Código de Conducta de los Centros de Justicia para las Mujeres del Estado de Chiapas
- Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores
- Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento y omisión a las normas éticas
- Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación
- Sistema de Integridad Institucional de la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres



No. de Actividad	Actividad	Observaciones
1.	Recibe el mensaje a través de las redes sociales del Centro de Justicia para las Mujeres	
2.	Indaga la necesidad de información que solicitante tiene	
3.	La solicitante tiene posibilidades de trasladarse al Centro de Justicia	
4.	SI – Proporciona información sobre dirección y horarios de atención. Realiza cita a la usuaria NO – Indaga la localidad donde se localiza la solicitante Proporciona información sobre las instancias de atención más cercanas TÉRMINO DE PROCEDIMIENTO	



Rodio García Cadenas
 Directora del Centro de Justicia para las Mujeres

