



**REGISTRO ESTATAL DE ATENCIÓN
A MUJERES VÍCTIMAS DE
VIOLENCIA PARA LOS CENTROS
DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES**

REPORTE FINAL

ÍNDICE

ÍNDICE	2
INTRODUCCIÓN	3
JUSTIFICACIÓN	4
OBJETIVO GENERAL	5
Objetivos específicos	5
DESARROLLO DEL PROYECTO	6
CONCLUSIONES	13
RECOMENDACIONES	14

INTRODUCCIÓN

En este documento se presenta el reporte final del proyecto **Registro Estatal de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia / Banco Estatal de Datos e Información sobre casos de violencia contra las Mujeres**, solicitado por la **SECRETARÍA DE IGUALDAD SUSTANTIVA ENTRE MUJERES Y HOMBRES (SISEMH)**.

Los objetivos de este documento son:

- Comprender el contexto bajo el cual se desarrolló el proyecto.
- La justificación de por qué se desarrolló el proyecto.
- Facilitar la comprensión de los módulos y características del proyecto desarrollado.
- Describir las necesidades, beneficios y objetivos del proyecto.
- Describir las características técnicas y tecnológicas que requiere la realización del sistema.

Además, se detallan las funcionalidades del proyecto compartiendo también el alcance de éste conociendo la correcta operación.

JUSTIFICACIÓN

El INEGI publicó el SIESVIM (Sistema Integrado de Estadísticas Sobre Violencia contra las Mujeres), el cual posicionó a Jalisco como uno de los estados más violentos para las mujeres en México en el 2006 y 2016.

Debido a esto, el gobierno ha reaccionado para implementar estrategias que disminuyan la violencia contra las mujeres. Algunos de estos cambios han sido; la creación de la Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres (SISEMH), creación de leyes y reglamentos para apoyar el cambio, y apoyo con programas para las mujeres que sufren violencia.

Sólo el 10.2% de las jaliscienses que sufrieron violencia física o sexual por parte de su pareja acudieron en busca de ayuda ante una institución o autoridad competente.

Uno de los principales problemas es que los modelos de atención no están estandarizados, y por lo tanto, cada dependencia atiende de forma diferente, lo que provoca que la comunicación interinstitucional sea más compleja, que a su vez, concluye en una revictimización o desconfianza en las instituciones.

Varios informes y modelos, han identificado la necesidad de homologar este modelo y usar una aplicación digital. Este sistema, deberá de ir acorde al nuevo modelo establecido, lo que permitirá a las instituciones conocerlo y seguir una ruta de atención establecida a nivel estatal.

Es importante señalar que el éxito del proyecto es consecuencia de la relación de los servidores públicos con esta plataforma, además de contar con una infraestructura adecuada que les permite acceder a la herramienta y contar con un modelo de atención ya definido que es la base del sistema.

Algunas de las funcionalidades que contempla la herramienta son:

1. Obtener información histórica de la víctima.
2. Seguir el protocolo con base al flujo de captura.
3. Comunicación interinstitucional.
4. Registrar nueva información del caso de la víctima o de su atención.
5. Compartir el marco normativo de la atención.
6. Tener un sistema de reportería para identificar características en común.

OBJETIVO GENERAL

Se desarrolló una APP WEB teniendo como objetivo la gestión de un **REGISTRO ESTATAL DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA / BANCO ESTATAL DE DATOS E INFORMACIÓN SOBRE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN EL ESTADO DE JALISCO.**

Objetivos específicos

1. **IDENTIFICAR ACCIONES Y AUTORES:** Al tener un sistema de auditoría se puede reconocer las instituciones y usuarios que participaron en la atención de alguna víctima, así como la fecha de registro de sus actividades dentro del sistema.
2. **RETROALIMENTACIÓN DEL PROCESO Y PROTOCOLO:** Recibir retroalimentación de los principales usuarios del protocolo, las víctimas, ya que nos ayudará a identificar áreas de mejora del proceso y del protocolo implementado. Con base a esto se pueden realizar nuevas políticas o correcciones en el protocolo.
3. **NO REVICTIMIZACIÓN:** Al tener una base de datos que provee a las instituciones la situación de la víctima y las características de la violencia.
4. **CANAL DE COMUNICACIÓN INTERINSTITUCIONAL:** Contar con una herramienta que permite la comunicación entre instituciones, desde la información capturada por cada una de ellas, hasta mensajes o avisos internos dentro de la misma para

administracion@zeneasoft.com

Calle Juan Mena 274 Interior A5, Guadalajara, Jalisco

<https://www.zeneasoft.com/>

coordinar esfuerzos en conjunto.

5. **PROVEER HERRAMIENTAS PARA EL SEGUIMIENTO:** Contar con un espacio de trabajo para realizar seguimientos de los diferentes servicios brindados a las víctimas o un seguimiento general de cómo se realizó una atención. Esto permite que la información no se quede solo en un registro inicial, sino que se tendrá un historial de todas las acciones realizadas para apoyar a la víctima.
6. **OBTENER ANÁLISIS DE LAS INSTITUCIONES:** Identificar de forma sencilla las instituciones que participan activamente en la captura y seguimiento de los registros en el sistema, además de obtener información de la cantidad de servicios realizados, seguimientos y/o primeras atenciones.
7. **HERRAMIENTA FLEXIBLE:** Debido a que diferentes instituciones están involucradas, se busca que la captura de servicios pueda ser flexible a través de formularios dinámicos, que permitirá la actualización de los datos con base a las nuevas necesidades, ya sea del labor operativo, de cambios en el protocolo, entre otros.
8. **PROGRAMAS A SERVIDORES PÚBLICOS:** Se busca involucrar a los servidores públicos para que puedan obtener herramientas que les permitan aprender y desarrollar habilidades para una mejor atención, a través de rutas profesionales, programas de autocontención e invitaciones a capacitaciones.

DESARROLLO DEL PROYECTO

A continuación se describen las funcionalidades desarrolladas en el proyecto:

1. **Registro único por víctima:** Se cuenta con un panel principal de expedientes que ayuda a buscar de forma ágil alguno que ya exista en caso de que la víctima venga debido a una canalización o un seguimiento.

En caso contrario que el expediente no exista porque es la primera vez de la víctima, entonces se podrá realizar un registro general de la persona. Con este registro principal donde se recaban los datos de contacto, se genera el expediente único de la víctima asignándole un folio con el que se podrá reconocer a la víctima. Además, este formulario estará integrado a ID Jalisco permitiendo recuperar información que la víctima ha compartido en otras instituciones. Al realizar este registro los usuarios

podrán entrar al expediente completo de la víctima, donde pueden visualizar el historial de atenciones recibidas y sus respectivas canalizaciones, servicios, seguimientos, entre otras cosas.

2. **Administración de atenciones de casos de violencia:** Debido a que una víctima puede tener uno o varios casos de atención, se cuenta con un apartado dentro del expediente de la víctima para visualizar cada uno de estos casos de atención de forma individual. Una atención ayuda a identificar a la persona que genera la violencia, cuándo la generó y las características individuales de la violencia generada. Dentro de una atención se cuentan con 4 secciones principales:
 - a. **Identificación:** Aquí se muestran los datos de quien es la persona que es víctima de violencia, en qué trabaja, si cuenta con hijos o dependientes, entre otros. A partir de una entrevista se obtienen estos datos sociodemográficos. Si la víctima ya cuenta con esta información, el sistema recuperará los datos y los dejará habilitados para su edición.
 - b. **Determinación de prioridades:** Para este apartado el sistema cuenta con formatos o instrumentos que se podrían registrar para calcular este riesgo donde además se cuenta con un campo especial para que los usuarios del sistema puedan definir puntualmente el riesgo de la víctima, ya que se ha identificado que los instrumentos no pueden valorar TODAS las variables existentes.
 - c. **Orientación y canalizaciones**
 - i. **Plan de seguridad:** Aquí se registran las medidas de protección y un plan para apoyar a la víctima. Se podrán imprimir documentos de recomendaciones y de esta manera compartirlas físicamente con la víctima, además de registrar información sobre los refugios, entre otras cosas.
 - ii. **Plan de atención:** Los usuarios de la herramienta podrán llenar un cronograma para la víctima con el objetivo de identificar qué otros servicios necesitará para lograr una vida libre de violencia.
 - iii. **Canalizaciones:** En caso de que la institución de primer contacto no cuente con todos los servicios o herramientas para cubrir las necesidades de la víctima, se podrá registrar canalizaciones a otras instituciones. Para estos casos, el sistema genera oficios o documentos pertinentes para formalizar la canalización en caso de que se requiera imprimir.
 - iv. **Derivaciones:** Si se identifica que la víctima puede ser atendida dentro de la misma institución pero necesita valoración en otra área, podrá realizarse una derivación, de un área a otra siempre y cuando

administracion@zeneasoft.com

Calle Juan Mena 274 Interior A5, Guadalajara, Jalisco

<https://www.zeneasoft.com/>

sea dentro de la misma institución.

d. Seguimiento y acompañamiento

- i. **Servicios:** Los y las trabajadoras sociales cuentan con una sección para monitorear el avance de las víctimas y como ha ido su proceso para lograr una vida libre de violencia, registrando las acciones que las trabajadoras sociales han realizado. Se podrán registrar llamadas realizadas, visitas y otras actividades.
 - ii. **Monitoreo:** Los servicios nos ayudarán a identificar el trabajo de una atención integral que se realiza en diferentes áreas. Por ejemplo, el sistema cuenta con servicios del área médica, jurídica, psicología, entre otros. Los servicios estarán basados en formularios dinámicos que permiten una alta flexibilidad para añadir nuevos tipos de servicios o solicitar información adicional en alguno de los que ya exista. Además de esto los servicios tendrán un seguimiento que podrá ser anotado por los servidores públicos.
3. **Carga y descarga de expedientes:** Se reconoce que muchas instituciones no cuentan con los medios de infraestructura para que todos sus servidores públicos puedan tener una computadora con internet en todo momento. Por esto, se cuenta con una funcionalidad que permite la carga de nuevos expedientes o descargar los ya existentes.
4. **Comunicación interinstitucional e institucional:** Dentro de un expediente se contará con un servicio de mensajería instantánea dentro de la herramienta. Además, se puede notificar a los usuarios de las siguientes maneras:
 - a. Correo electrónico que será obtenido del registro del usuario.
 - b. Notificación del sistema, para presentar una alerta en la aplicación y que al seleccionarla realice una redirección al expediente.
5. **Administrador de instituciones:** Se cuenta con un módulo de instituciones que permite registrar qué dependencias, organismos, etc, están involucrados con la atención a mujeres víctimas de violencia. En este módulo se genera una base de datos que permite identificar la ubicación de la institución, además de una breve descripción de las funcionalidades que realiza. También dentro de la institución se pueden registrar usuarios (servidores públicos) que apoyan en la atención. Estos servidores públicos pueden acceder al sistema para capturar y dar seguimiento a sus atenciones dentro del mismo.
6. **Padrón de servidores públicos:** Se cuenta con un módulo que permite listar a todos los usuarios de todas las instituciones. Este listado se identifica como el padrón de servidores públicos y permite contar con una base para saber qué personas trabajan y apoyan en la atención de las mujeres víctimas de violencia.
7. **Administrador de servicios y seguimientos dinámicos:** Una de las características de

administracion@zeneasoft.com

Calle Juan Mena 274 Interior A5, Guadalajara, Jalisco

<https://www.zeneasoft.com/>

los servicios que se dan en la etapa de seguimiento es que estos pueden variar dependiendo de las instituciones y las áreas a las que se deriva a la víctima. Por esto, se buscó una solución para que los formularios de servicios y sus respectivos seguimientos sean flexibles y con la posibilidad de cambio ante nuevas situaciones.

Las ventajas de este tipo de herramienta son:

- a. Flexibilidad al cambio y con respuestas rápidas.
 - b. Los cambios tienen bajo costo ya que no es necesario agregar tiempo de desarrollo para realizar una modificación.
 - c. Los formatos van cambiando conforme a las nuevas necesidades.
 - d. Se pueden crear la cantidad necesaria de servicios con base a sus requerimientos.
8. **Auditoría:** Los expedientes de una víctima cuentan con un módulo de auditoría que permite identificar qué cambios se realizaron, cuando se realizaron y quién hizo la modificación. Esta sección del sistema brinda una ayuda para conocer todo el historial de un expediente y las acciones del sistema realizadas en él.
9. **Encuesta de satisfacción de víctimas:** Una vez que una atención ha sido dada, es importante tener una retroalimentación por parte del usuario principal, en este caso la víctima, para identificar áreas de mejora en la atención. Por esto, cuando se registre una atención dentro del sistema se enviará un correo electrónico a la usuaria para que apoye a responder una breve encuesta de satisfacción.

Aquí, dependiendo de las áreas que se involucraron en la atención, la persona víctima de violencia podrá responder algunas preguntas que permitan identificar si el modelo y protocolo estatal están cumpliendo con su principal objetivo; dar una atención integral a las víctimas evitando la revictimización.

Estas encuestas y sus resultados pueden ser consultados por los administradores en un módulo para que se pueda recopilar los comentarios de las víctimas. Además el sistema contará la información de cuantas víctimas han respondido las encuestas.

Los resultados de las encuestas buscan ser un indicador de que áreas se pueden mejorar o qué modificaciones se tendría que hacer en el protocolo o en el mismo sistema de captura.

10. **Directorio de instituciones que brindan atención a víctimas de violencia:** Con la información capturada en el módulo de instituciones, se genera un directorio público con un mapa que permite ubicar a cada una de las instituciones.

Este directorio estará dividido en las regiones del Estado de Jalisco, consultando las instituciones por municipio.

Cuando se presiona un marcador del mapa o un elemento de la lista de instituciones, se muestra la información del organismo para conocer el domicilio y consultar los datos generales de contacto.

11. **Personas agresoras:** Al registrar una persona agresora, una de las acciones operativas es buscar si ya existe o no en la base de datos de la herramienta. En caso de que los usuarios logren identificar que la persona agresora ya se encuentra almacenado en el sistema, se podrá vincular a la persona con la atención que se está registrando.

Además de esto, el sistema cuenta un módulo en el que se permite consultar a las personas agresoras y al entrar a su detalle, se observan todas las atenciones a las que está asociada la persona. Con esto se puede reconocer la reincidencia de una persona agresora.

12. **Avisos estatales:** Se cuenta con un módulo que permita a las instituciones publicar avisos a los usuarios del sistema con la intención de promover buenas prácticas, hacer recordatorios, invitar a eventos, entre otros.
13. **Marco de actuación:** Una de las características que se identificaron entre las instituciones, es que cada una de ellas seguían marcos normativos diferentes. Por esto, el Modelo de Atención sigue marcos normativos específicos que deberán ser compartidos con las instituciones para que puedan tener la misma base jurídica para la atención.

Este módulo se enfoca en proveer una lista de documentos o herramientas sobre los marcos normativos que se usan para el Modelo de Atención y que podrán servir como un banco de leyes y reglamentos de consulta.

14. **Modelo y protocolo:** Para compartir el Modelo y Protocolo de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia, se cuenta con una sección con 2 funciones:
 - a. Documentos oficiales del Modelo y Protocolo para consulta.
 - b. Tutorial interactivo del Modelo, que permite a los usuarios reconocer sus 4 etapas de una forma más sencilla y concisa.
15. **Administrador de capacitaciones:** Módulo que permite registrar capacitaciones y publicarlas para que los servidores públicos puedan inscribirse.

Además, este administrador cuenta con las siguientes herramientas:

- a. Tener una lista de personas inscritas por sesión y marcar quienes asistieron.

administracion@zeneasoft.com

Calle Juan Mena 274 Interior A5, Guadalajara, Jalisco

<https://www.zeneasoft.com/>

- b. Tener un apartado para registrar una minuta general de la sesión.
 - c. Tendrá un apartado para subir recursos adicionales de la sesión.
16. **Ruta y materiales de capacitación para la atención:** Dentro de las rutas y materiales de capacitación se tiene la posibilidad de compartir una lista de rutas para el crecimiento profesional de los servidores públicos, enfocados a diferentes áreas como psicología, jurídico, trabajo social, entre otros.

Además de esto, se pueden realizar publicaciones de capacitaciones próximas para que los usuarios se puedan registrar o conocer la oferta. Estas capacitaciones están categorizadas por las diferentes rutas, para que los servidores puedan encontrar las capacitaciones de su interés más rápido.

En esta sección, los servidores públicos también pueden acceder a las capacitaciones a las que ya están registrados o que ya se realizaron para consultar la minuta, los recursos adicionales o la información general de las sesiones.

17. **Administración de programas de autocontención:** El sistema cuenta con una funcionalidad que permite registrar un nuevo programa de autocontención e iniciar el diagnóstico general. Este diagnóstico permite identificar grupos y personas que necesitan atención individual, donde el sistema también permite realizar su seguimiento y registro.

Grupos del programa

Cada programa cuenta con un listado de sesiones que se deben de realizar, las cuáles se impartirán a cada grupo. Además, por cada sesión se puede cargar información complementaria o recursos digitales. Por último, por cada sesión realizada por grupo, se deben de llenar las asistencias y un reporte de evaluación, el cual será enviado a los asistentes.

Seguimiento individual

El sistema tiene una sección para identificar a todas las personas que salieron con un alto grado de estrés. Estas personas pueden ser asignadas a usuarios particulares del sistema (psicólogos en su mayoría), para que puedan dar una atención personalizada. Dentro del sistema se puede realizar esa asignación, contando también con un listado de sesiones que se le han brindado a la persona. También se puede indicar si la persona no quiere de este apoyo o que desertó de él. Para el seguimiento individual puede llenar un reporte general por cada sesión realizada.

18. **Consultas de programas de autocontención:** Para los servidores públicos, se cuenta con un módulo que les permite consultar las sesiones de los programas de

administracion@zeneasoft.com

Calle Juan Mena 274 Interior A5, Guadalajara, Jalisco

<https://www.zeneasoft.com/>

autocontención que todavía no se han realizado, esto para que puedan leer la información de la sesión e inscribirse a algún grupo. Esta inscripción se realiza por sesión, ya que una persona debido a sus horarios o compromisos podrá indicar qué grupo le queda mejor en ese momento.

Una vez que el servidor público se inscriba a una sesión, saldrá un listado de los programas a los que ha participado y sus sesiones para consultar recursos adicionales que el capacitador ha ido subido al sistema. Además cuentan con una sección para llenar su evaluación de la sesión.

19. **Reportes de programas de autocontención:** Se cuenta con una sección de reportes propio del programa de autocontención que permite generar reportes especificando fechas en particular.

Estos reportes brindan indicadores de la cantidad de personas que están participando en cada programa, cuántas están en un seguimiento individual, la calidad de las sesiones con base a las evaluaciones realizadas por los usuarios, entre otras cosas.

Estos reportes tienen la posibilidad de ser descargados, ya sean sus gráficas generadas como imagen o la información de tablas que podrán ser descargadas en formato Excel.

20. **Reportes y estadísticas:** Los reportes se dividen de la siguiente manera:
 - a. **Expedientes:** Los reportes y estadísticas de los expedientes permiten identificar datos sociodemográficos con los que cuentan las víctimas y características de la violencia recibida (tipo, modalidad, nivel). También permite obtener estadísticas de interés público, reconociendo las características comunes de las víctimas, lo que dará pie a que se puedan implementar nuevos servicios o herramientas para lograr que las mujeres sean libres de violencia.
 - b. **Instituciones:** Los reportes de las instituciones arrojan información general de cómo interactúan con las víctimas, por ejemplo, cantidad de casos que atienden por tipo y modalidad, cuantos expedientes tienen abierto o les dan seguimiento, entre otros. Esto permite tener un panorama de las instituciones y cuáles participan activamente en la captura de la información y en la atención a las víctimas.
 - c. **Personas agresoras:** En apoyo a que en la detección de prioridades se registran datos sociodemográficos, se pueden generar reportes con indicadores de las características con las que cuentan las personas agresoras. Este tipo de reportes ayuda a identificar el ecosistema de los

administracion@zeneasoft.com

Calle Juan Mena 274 Interior A5, Guadalajara, Jalisco

<https://www.zeneasoft.com/>

violentadores y arrojar datos para implementar nuevos servicios de seguimiento.

CONCLUSIONES

Si bien toda la herramienta ya es un gran avance en materia de tecnología, agilizando y facilitando los procesos que ya se realizan día a día en cada institución, también se cuentan con las siguientes conclusiones obtenidas a partir del desarrollo de la plataforma:

1. **Impacto social:** Resaltar el impacto positivo que la herramienta tendrá en la sociedad al mejorar la atención a las víctimas de violencia, proporcionando un sistema más eficiente y seguro para gestionar sus expedientes.
2. **Eficiencia operativa:** La digitalización de los expedientes y la automatización de procesos han mejorado la eficiencia operativa de las instituciones encargadas de brindar atención a las víctimas, reduciendo los tiempos de respuesta y optimizando los recursos.
3. **Seguridad y confidencialidad:** Enfatizar la importancia de la seguridad y la confidencialidad en el manejo de la información sensible de las víctimas y cómo la herramienta desarrollada garantiza la protección adecuada de estos datos.
4. **Adaptabilidad y escalabilidad:** Es posible que la herramienta desarrollada pueda adaptarse a las necesidades cambiantes del entorno y su capacidad para escalar a medida que aumenta la demanda de servicios de atención a víctimas de violencia.
5. **Colaboración interinstitucional:** Es importante reconocer el papel clave de la colaboración entre diversas instituciones y organismos involucrados en la atención a las víctimas de violencia y cómo la herramienta facilita esta colaboración al proporcionar un espacio centralizado para el intercambio de información.

RECOMENDACIONES

1. **Capacitación continua:** Realizar programas de capacitación continua para el personal encargado de utilizar la herramienta, con el fin de asegurar su correcto manejo y maximizar sus beneficios.
2. **Actualización Tecnológica:** Se sugiere la implementación de un plan de actualización tecnológica periódica para garantizar que la herramienta permanezca actualizada y pueda seguir cumpliendo con los requisitos y estándares de seguridad esto con el objetivo de contar con nuevas funcionalidades que no fueron descritas y/o cubiertas en el alcance inicial.
3. **Monitoreo y evaluación:** Se recomienda establecer un sistema de monitoreo y evaluación constante para medir el impacto y la eficacia de la herramienta en la atención a las mujeres víctimas de violencia, así como identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas cuando sea necesario.
4. **Inclusión de funcionalidades adicionales:** Realizar un ejercicio para identificar nuevas funcionalidades adicionales en la herramienta que puedan mejorar aún más la experiencia de los usuarios y la eficiencia operativa.
5. **Promoción y difusión:** Desarrollar estrategias de promoción y difusión para dar a conocer la existencia y el alcance de la herramienta entre las instituciones pertinentes fomentando su uso y maximizando su impacto.