



**INSTITUTO
DE DEFENSORÍA
PÚBLICA**
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE IGUALDAD DE GÉNERO

CÓDIGO:	P-UIG-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	01/07/2022
PÁGINA:	1 de 24

SUBDIRECCIÓN GENERAL

ELABORA Y CONTROLA	REVISAR	APRUEBA	EXPIDE
Lic. Daniela Janeth Gonzalez Garza Lic. Susana Margarita Hernandez Estala	Lic. Laura Perla Córdoba Rodríguez Subdirectora General	Lic. Laura Perla Córdoba Rodríguez Subdirectora General	Lic. Reynaldo Cantú Shay Director General

ÍNDICE

I. GLOSARIO	2
II. INTRODUCCIÓN	2
III. MISIÓN	3
IV. VISIÓN	3
V. OBJETIVO GENERAL	3
VI. OBJETIVOS PARTICULARES	3
VII. MARCO JURÍDICO	4
VIII. ORGANIGRAMA Y OBLIGACIONES DE LA UNIDAD	5
IX. FUNCIONES A DESARROLLAR	7
X. PROCESOS DE LA UNIDAD	8
XI. DIAGRAMA “ATENCIÓN DE PRIMER CONTACTO A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA”	9
XII. DESCRIPCIÓN DEL DIAGRAMA “ATENCIÓN DE PRIMER CONTACTO A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA”	10
XIII. DIAGRAMA “ANÁLISIS DE POLÍTICAS PÚBLICAS CON PERSPECTIVA DE GÉNERO”	12
XIV. DESCRIPCIÓN DEL DIAGRAMA “ANÁLISIS DE POLÍTICAS PÚBLICAS CON PERSPECTIVA DE GÉNERO”	13
XV. REGLAS GENERALES Y PRINCIPIOS DE LA UNIDAD	14
XVI. ANEXOS	16
XVII. CONTROL DE CAMBIOS	24



CÓDIGO:	P-UIG-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	01/07/2022
PÁGINA:	2 de 24

I. GLOSARIO

- a) Enlace: Enlace Interno de la Unidad de Igualdad de Género.
- b) Instituto: Instituto de Defensoría Pública.
- c) Jefa: Persona titular de la Unidad de Igualdad de Género.
- d) Ley: Ley de Defensoría Pública para el Estado de Nuevo León.
- e) Subdirección: Subdirección General del Instituto de Defensoría Pública.
- f) Unidad: Unidad de Igualdad de Género.

II. INTRODUCCIÓN

El viernes 17 de abril de 2015, el gobernador constitucional del estado de Nuevo León, firmó el acuerdo por el que se instruyó la creación de las Unidades de Igualdad de Género en cada una de las dependencias y entidades de la administración pública del estado de Nuevo León.

Dicho acuerdo, establece que las Unidades tienen el propósito de impulsar y dar seguimiento a los procesos de transversalización de la perspectiva de género. Esto surge debido a la implementación de una política pública a nivel nacional que tenía como fin institucionalizar la igualdad de género en el ámbito público.

De acuerdo con la agenda nacional, el estado estableció, en el acuerdo en referencia, que las Unidades de Igualdad de Género de la administración pública estatal, tienen como funciones:

- Cumplir y hacer cumplir los programas estatales que emanan de las leyes con perspectiva de género.
- Promover acciones que erradiquen la desigualdad entre hombres y mujeres en la dependencia o entidad en que se encuentren adscritos, con una base de cultura institucional.
- Revisar la normativa administrativa y promover su aplicación y renovación con perspectiva de género.

Aunado a lo anterior, combatir la desigualdad entre los hombres y mujeres, y erradicar la violencia de género, constituye uno de los principales ejes de acción de la actual administración pública estatal, de acuerdo con las disposiciones previstas en el Plan Estatal de Desarrollo 2022

– 2027, tan es así que se instruyó en la conformación orgánica del ejecutivo estatal la Secretaría de Igualdad e Inclusión, así como la Secretaría de la Mujer.

III. MISIÓN

Integrar la perspectiva de género en las acciones administrativas, jurídicas y laborales que implemente el Instituto de Defensoría Pública, con la finalidad de hacer cumplir las metas establecidas en el Plan Estatal de Desarrollo del ejecutivo estatal.

IV. VISIÓN

Ser un área operativa que participe en cada una de las políticas públicas del instituto, la cual integre la igualdad de género, y promueva los procesos para sancionar al personal de la institución, cuando se pretendan ejecutar acciones que vulneren los principios de igualdad, equidad y máximo respeto de los derechos humanos.

V. OBJETIVO GENERAL

Implementar políticas públicas con perspectiva de género dentro de la institución, promoviendo una cultura laboral sensible a la desigualdad entre mujeres y hombres.

VI. OBJETIVOS PARTICULARES

1. Precisar la competencia de la Unidad de Igualdad de Género.
2. Impulsar la planeación, y evaluación de las políticas públicas en favor de la igualdad de género y la no violencia en contra de las mujeres.
3. Implementar un plan de acción que permita atender las áreas de oportunidad de acuerdo a las recomendaciones realizadas por el Instituto Estatal de la Mujer y la Secretaría de las Mujeres.
4. Adoptar medidas para hacer que las mujeres y hombres gocen con igualdad de acceso y plena participación en los procedimientos jurídicos en los que son parte.

VII. MARCO JURÍDICO

A. SISTEMA UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.

B. SISTEMA INTERAMERICANO DE DERECHOS HUMANOS

- Convención Americana Sobre Derechos Humanos
- Convenio 190 "Sobre la Violencia y el Acoso", C190, de la Organización Internacional del Trabajo.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer.
- Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer.

C. LEGISLACIÓN FEDERAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.

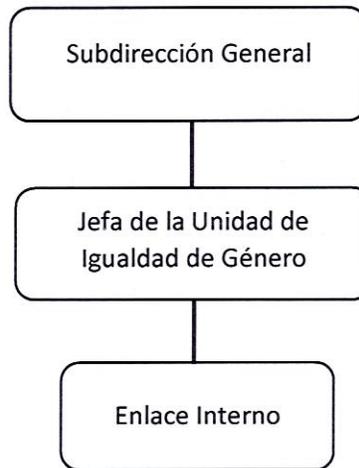
D. LEGISLACIÓN LOCAL

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para Nuevo León.
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres de Nuevo León.
- Ley de Defensoría Pública para el Estado de Nuevo León.
- Reglamento de la Ley de Defensoría Pública para el Estado de Nuevo León.



VIII. ORGANIGRAMA Y OBLIGACIONES DE LA UNIDAD

A. Organigrama



B. Obligaciones de la Unidad

a) Atender las quejas que realice el personal cuando constituya violencia de género:

El personal que integre la unidad, deberá atender las quejas que presente el personal operativo o directivo, a fin de mediar problemáticas entre las partes involucradas, siempre y cuando no se haya constituido un expediente en materia de responsabilidad administrativa,

b) Realizar análisis de las políticas públicas institucionales con perspectiva de género:

Todas las políticas públicas del instituto deben contar con un análisis basado en la perspectiva de género, a través del cual se puedan proponer mejoras en la instauración de acciones institucionales.

c) Emitir recomendaciones a las diversas áreas cuando se vulnere la igualdad entre hombres y mujeres:

La unidad tendrá la obligación de intervenir en la prevención de acciones que vulneren la dignidad humana del personal del instituto, en relación a factores desiguales. Por tanto, podrá emitir recomendaciones u observaciones al personal que integra el área, a fin de reducir los daños, o bien, prevenir los mismos.

d) Integrar el plan anual de trabajo solicitado por el Instituto Estatal de la Mujer:

Para efectos de integrar el Programa Estatal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2022 – 2027, la unidad deberá conformar un plan anual de trabajo que deberá remitir al Instituto Estatal de la Mujer para la conformación del Programa en referencia, o bien, para su modificación.

e) Promover proyectos estratégicos a la Subdirección General y Dirección General:

La unidad deberá presentar a la Subdirección General y a la Dirección General del instituto, el plan anual de trabajo, a través del cual estipularán los proyectos estratégicos con perspectiva de género para la institución.

f) Promover la adopción de medidas laborales con perspectiva de género:

La unidad deberá remitir a la dirección administrativa, lineamientos para la adopción de medidas laborales basadas en el principio de igualdad para las mujeres y hombres del instituto.

g) Mantener una coordinación institucional:

La unidad deberá atender todas las solicitudes que realicen las autoridades vinculadas a la promoción de políticas públicas en género, por lo que observará en su actuar la coordinación institucional en apego al respeto y los resultados.

h) Responder los informes solicitados por el Instituto Estatal de la Mujer o la Secretaría de las Mujeres:

En atención a las facultades de conformación y coordinación de las unidades de igualdad de género de la administración pública estatal, la unidad deberá remitir todo tipo de información a dichas autoridades, a fin de integrar los informes estadísticos que sean requeridos por el titular del ejecutivo estatal.

i) Integrar el Comité Asesor en aplicación del Protocolo para la Prevención y Atención del Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual para la Administración Pública del Estado:



CÓDIGO:	P-UIG-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	01/07/2022
PÁGINA:	7 de 24

De acuerdo con el referido Protocolo, la persona titular de la unidad deberá conformar el Comité Asesor del instituto, y llevar a cabo las funciones que dicho documento regulatorio le atribuya.

IX. FUNCIONES A DESARROLLAR

a) Por la persona jefa de la Unidad:

1. Promover acciones de sensibilización y capacitación en temas de igualdad de género y prevención de la violencia contra las mujeres.
2. Promover de manera transversal, la igualdad entre mujeres y hombres, así como, el quehacer público con perspectiva de género.
3. Impulsar la incorporación de la Perspectiva de Género en la planeación, programación y presupuesto anual del Instituto de Defensoría Pública.
4. Promover, difundir y publicar información en materia de derechos humanos de las mujeres y no discriminación, de acuerdo a su ámbito de competencia.
5. Emitir informes de evaluación periódica para dar cuenta de resultados en el cumplimiento de los objetivos, estrategias y políticas ejecutadas por el instituto.
6. Promover estudios e investigaciones para instrumentar un sistema de información y registro.
7. Seguimiento y evaluación de la situación de mujeres y hombres en su ámbito de competencia.
8. Crear enlaces con el Instituto Estatal de la Mujer y la Secretaría de Mujeres del Estado de Nuevo León.
9. Diagnóstico de usuarios mujeres que solicitan defensa o apoyo jurídico del Instituto de Defensoría Pública.
10. Brindar un seguimiento a casos judiciales en los que se establezca una defensa activa con perspectiva de género.

b) Por la persona enlace interno de la Unidad:



**PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE
IGUALDAD DE GÉNERO**

CÓDIGO:	P-UIG-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	01/07/2022
PÁGINA:	8 de 24

SUBDIRECCIÓN GENERAL

1. Atender las indicaciones que realice la titular de la unidad.
2. Representar a la titular de la unidad en su ausencia.
3. Adjuntar la información requerida para la remisión de los informes solicitados por el instituto, la Secretaría de la Mujer o el Instituto Estatal de la Mujer.
4. Informar a la titular de la unidad sobre las invitaciones para eventos o programas de trabajo realizados por el Instituto Estatal de la Mujer, la Secretaría de la Mujer, o cualquier otra dependencia o entidad del estado o federación.
5. Ser el enlace de comunicación entre las diversas dependencias con la unidad del instituto.
6. Remitir a la titular de la unidad toda la información externa de la administración pública estatal en relación a la implementación de políticas públicas de impacto dentro de las dependencias y entidades del estado.

X. PROCESOS DE LA UNIDAD

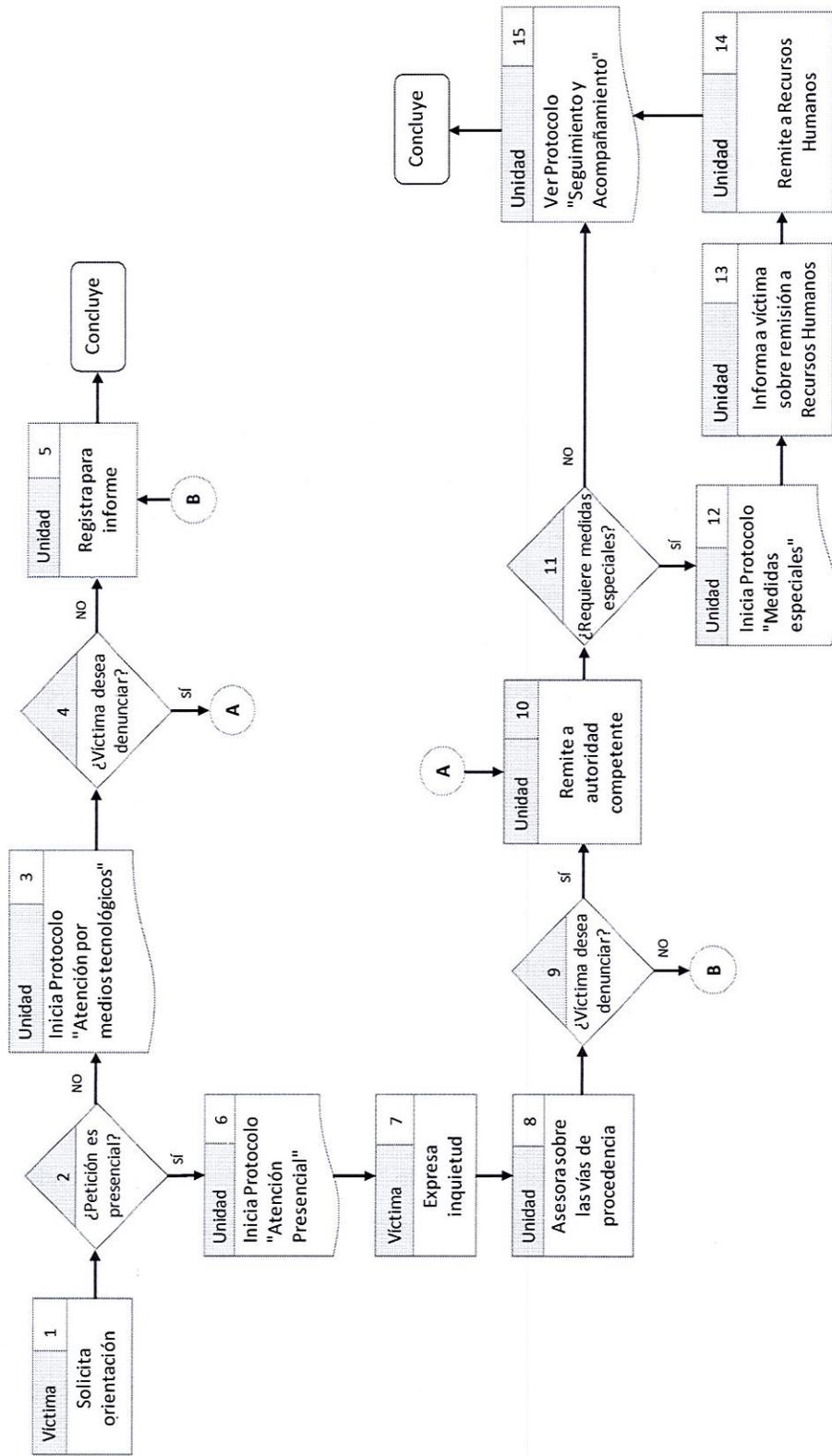
Dentro de la Unidad, se llevan a cabo los procesos de:

- a) Atención de primer contacto a víctimas de violencia.
- b) Análisis de políticas públicas con perspectiva de género.

Sin perjuicio de lo anterior, la unidad podrá participar en los procesos en los que la Subdirección o Dirección General del instituto, lo soliciten, sea a instancia de parte o por exigencia normativa.

Para mayor comprensión del manual, se recomienda observar la simbología de los diagramas, ubicada en el apartado de "Anexos" de este manual, el cual lleva por denominación "Anexo 1: Tabla de simbología en el proceso".

XI. DIAGRAMA "ATENCIÓN DE PRIMER CONTACTO A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA"



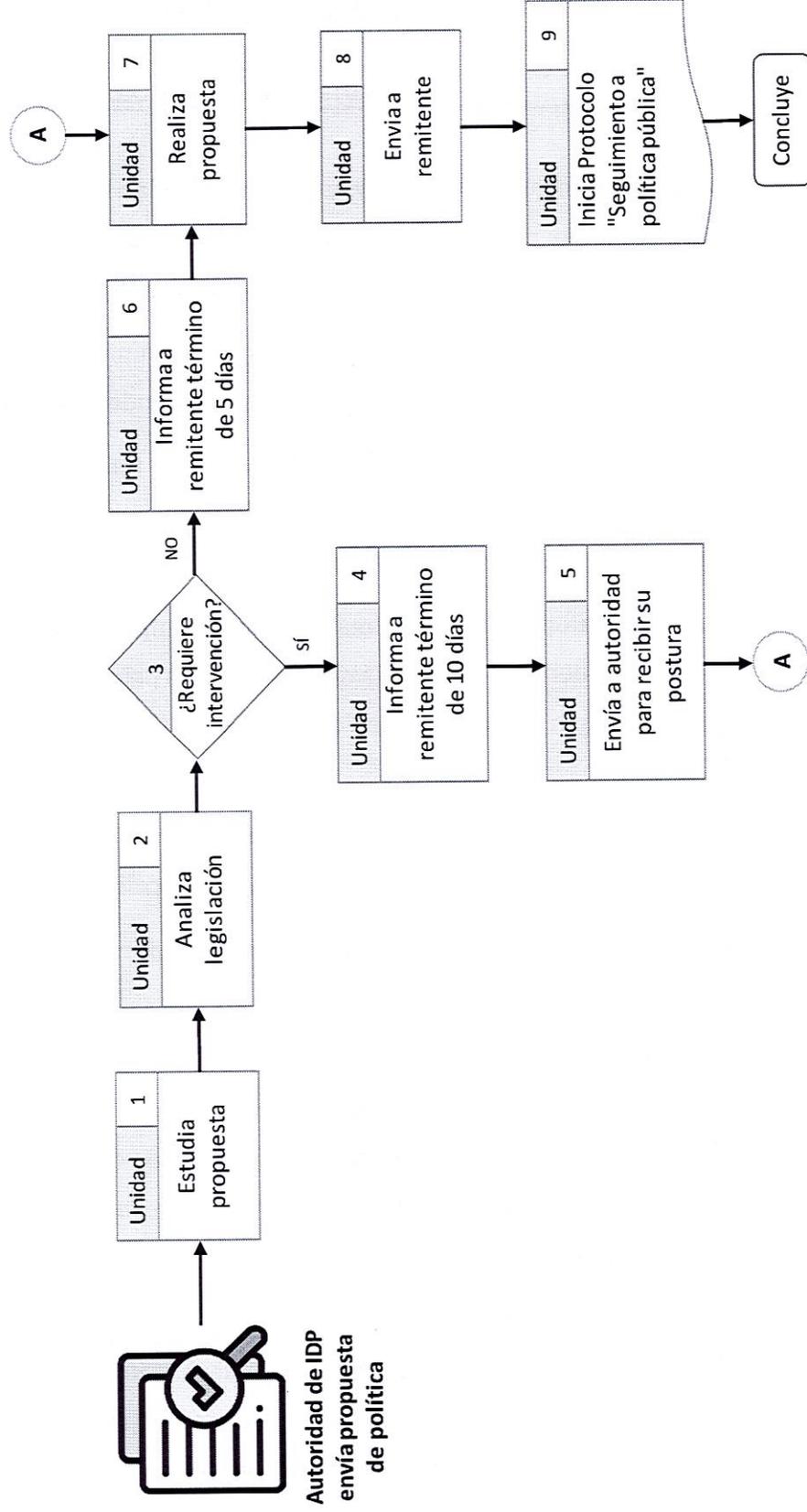
XII. DESCRIPCIÓN DEL DIAGRAMA “ATENCIÓN DE PRIMER CONTACTO A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA”.

1. El proceso de atención de primer contacto inicia cuando la víctima solicita asesoría u orientación.
2. La petición que realice la víctima puede ser de 2 formas: presencial o por medios tecnológicos. Cuando hablamos de los medios tecnológicos puede ser por el correo electrónico de la unidad o la línea telefónica.
3. Cuando la víctima solicite el apoyo de la unidad por correo electrónico o vía telefónica, la Unidad deberá cumplir las disposiciones previstas en el protocolo “Atención por medios tecnológicos”, el cual se encuentra anexo a este manual. En dicho protocolo se contemplan los pasos que debe seguir la Unidad, el acercamiento que debe tener con la víctima, y la orientación a presentar el medio de denuncia correspondiente.
4. La unidad debe invitar a la víctima a que presente la denuncia correspondiente. Si desea presentarla, se remite al apartado “A” del paso 10.
5. En todo momento, la unidad deberá respetar la potestad de la víctima. Por tal razón, si esta no desea presentar la denuncia correspondiente, la unidad tomará los datos necesarios para la base de datos que solicite el instituto, la Secretaría de las Mujeres o el Instituto Estatal de la Mujer.
6. Ahora bien, si la petición se realiza de forma presencial, la unidad deberá observar las disposiciones del protocolo “Atención presencial”, ubicado en el apartado de anexos de este manual, en la cual se destaca el paso a paso que debe atender la unidad en la entrevista, y las medidas que debe adoptar para brindar confianza a la víctima.
7. La unidad escuchará con atención las inquietudes de la víctima. Prestará especial atención para detectar si las conductas reprochadas ejercidas en su contra constituyen acoso sexual, hostigamiento sexual, o cualquier otro delito.

8. La unidad informará sobre las vías de procedencia a través de las cuales puede actuar contra la persona que haya ejercido actos de violencia. Destacará la relevancia de la procedencia administrativa, laboral y penal, así como sus alcances.
9. En caso de que la víctima no desee denunciar, la unidad recabará los datos necesarios para el informe de estadísticas del instituto, concluyendo con la atención brindada.
10. Si la víctima desea presentar una denuncia, la unidad deberá remitir ante la autoridad competente, acorde a la materia del derecho por la cual quiera proceder, a fin de no interrumpir el proceso correspondiente.
11. La unidad informará a la víctima que pueden implementarse medidas laborales especiales si así lo requiere, las cuales constan en atención psicológica, jurídica o en medidas laborales que prevengan la reincidencia de los actos denunciados. Si no requiere de dichas medidas, la unidad observará el paso 15.
12. Cuando la víctima acepte la aplicación de esas medidas especiales, la unidad deberá observar las disposiciones previstas en el protocolo “Medidas especiales”.
13. La unidad informará a la víctima que remitirá información al área de recursos humanos.
14. Hecho el reporte, la unidad digitalizará el documento, remitiendo por correo electrónico al área de recursos humanos, informando los hechos en modo, tiempo y lugar, haciendo de su conocimiento que la víctima desea proceder por determinada vía. En ese mismo correo, la unidad solicitará a recursos humanos la aplicación de las medidas especiales que considere pertinentes, mismas que no podrán violar la presunción de inocencia, ni revictimizar a la persona denunciante.
15. Después de remitida la denuncia a recursos humanos, y establecida la vía de procedencia, la unidad informará a la víctima que sus funciones en adelante serán únicamente de seguimiento y acompañamiento, apegándose a lo previsto en el protocolo de “Seguimiento y Acompañamiento”, conforme a la vía de procedencia optada. De esta forma concluye el proceso de primer contacto.

	PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE IGUALDAD DE GÉNERO		P-UIG-01
			CÓDIGO:
			VERSIÓN:
			EMISIÓN:
		PÁGINA:	12 de 24
SUBDIRECCIÓN GENERAL			

XIII. DIAGRAMA "ANÁLISIS DE POLÍTICAS PÚBLICAS CON PERSPECTIVA DE GÉNERO"





CÓDIGO:	P-UIG-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	01/07/2022
PÁGINA:	13 de 24

XIV. DESCRIPCIÓN DEL DIAGRAMA “ANÁLISIS DE POLÍTICAS PÚBLICAS CON PERSPECTIVA DE GÉNERO”

1. El proceso de “Análisis de Políticas Públicas con Perspectiva de Género” inicia cuando la autoridad remitente del instituto envía la propuesta de política a la unidad. En ese momento, la unidad debe analizar la propuesta el mismo día que la recibe.
2. El análisis debe tener un enfoque jurídico-institucional, por lo que la unidad deberá observar la legislación interna para la propuesta correspondiente.
3. La unidad debe analizar si en la elaboración de la propuesta resulta necesario la intervención de alguna autoridad o académico, sea externo o interno.
4. En caso de que la unidad detecte que sí es necesario la opinión de un tercero, deberá informar a la persona que remite la propuesta de política pública que enviará el proyecto en un término de 10 días hábiles como máximo.
5. Luego de anunciar que solicitará la intervención de un tercero, la unidad enviará a la autoridad correspondiente, académica o gubernamental, para recibir su postura. La unidad acordará los términos de respuesta con dicho partícipe, Luego de ello, se observará el apartado “A”.
6. Si la unidad detecta que no requiere intervención de un tercero, la unidad informará a la autoridad remitente de la política que en un término no mayor a 5 días se enviará la propuesta correspondiente.
7. La unidad elaborará la propuesta de la política pública con perspectiva de género. Dicho documento estará compuesto por: índice, glosario, introducción, objetivo general, objetivos particulares, análisis, permisión jurídica, mejoras, áreas de fortalecimiento, modelos de otras administraciones, dependencias o entidades, conclusión y referencias, Este paso constituye el apartado “A”.



CÓDIGO:	P-UIG-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	01/07/2022
PÁGINA:	14 de 24

8. Al terminar el proyecto, la unidad enviará la política pública al remitente, vía correo electrónico y por medio de oficio,
9. Luego de enviado el proyecto, la unidad observará el protocolo ubicado en los anexos de este manual, mismo que se denomina "Seguimiento a política pública". Con ello finaliza el proceso.

XV. REGLAS GENERALES Y PRINCIPIOS DE LA UNIDAD

A. Reglas Generales:

- a) El personal de la unidad deberá procurar que no exista comunicación sexista en el área de trabajo.
- b) La unidad se conformará por un equipo de trabajo con personal que realice funciones operativas para asegurar que las consideraciones de los asuntos de género estén en las políticas, programas y presupuestos de la Institución y responsabilidades operativas para actuar como catalizador de asuntos de género.
- c) El personal de la unidad deberá cuidar bajo llave la información sensible relacionada a los casos de violencia en cualquiera de sus tipos dentro de la institución.
- d) Todas las acciones con perspectiva de género que entable el instituto deberán promocionarse a través de campañas de difusión propuestas por la unidad.
- e) Las personas que integren la unidad deberán mantener una relación de cordialidad con las autoridades con las que interactúen en el desempeño de sus funciones.

B. Principios de la Unidad:

- a) **Dignidad humana:** En todas las acciones de la unidad, el personal deberá respetar la dignidad humana de las personas, evitando la revictimización en las acciones de prevención.
- b) **Excelencia:** Para efectos de permanencia, el personal adscrito a la unidad deberá cumplimentar los procesos del área con excelencia.



PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE
IGUALDAD DE GÉNERO

CÓDIGO:	P-UIG-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	01/07/2022
PÁGINA:	15 de 24

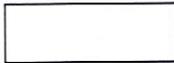
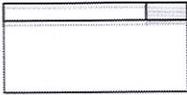
SUBDIRECCIÓN GENERAL

- c) **Inmediatez:** Proporcionar información dentro de los términos establecidos por el Instituto Estatal de la Mujer o la Secretaría de las Mujeres.
- d) **Interseccionalidad;** Capacidad de reconocer las desigualdades sistemáticas a partir de los diferentes factores sociales.
- e) **No discriminación;** Garantía de igual trato entre el personal de la institución.
- f) **Secrecía laboral:** Manejar cuidadosamente la información a cargo de la unidad por contener datos sensibles en relación a los casos de violencia de género.
- g) **Responsabilidad:** En el desempeño de las funciones de la unidad, el personal deberá ser meticuloso en sus procesos, a fin de evitar la propagación de información sensible.
- h) **Perspectiva de género:** Metodología para identificar la desigualdad y exclusión de las mujeres en las políticas públicas del instituto.



XVI. ANEXOS

ANEXO 1: TABLA DE SIMBOLOGÍA EN EL PROCESO

Símbolo	Nombre	Definición
	Inicio	Señala donde inicia un procedimiento
	Actividad	Representa la ejecución de una o más tareas del procedimiento.
	Decisión	Indica las opciones que se pueden seguir en caso de que existan dos o más alternativas.
	Procedimiento	Señala otro procedimiento
	Conector	Une dos o más tareas separadas en el diagrama de flujo, utiliza para su conexión una letra del abecedario, indicando la tarea o actividad con la que se debe continuar.
	Conector de página	Es utilizado para unir diagramas de flujo cuando las tareas se encuentran en diferentes páginas. En su interior se colocará el número arábigo que indicará la tarea con la que continúa el diagrama.
	Término	Señala dónde termina un procedimiento.
	Flujo	Conecta símbolos indicando el orden y secuencia en que deben realizarse las tareas.



ANEXO 2: ATENCIÓN POR MEDIOS TECNOLÓGICOS.

El protocolo de “Atención por medios tecnológicos” es aplicable cuando la víctima tiene el primer contacto con la Unidad por correo electrónico o vía telefónica. Su proceder se funda en 7 pasos, en los cuales deberá realizar:

1. Presentación:

- a) Informar el nombre de la persona que brinda las atenciones, cargo, ubicación y vías de contacto.
- b) Explicar las funciones de la Unidad.

2. Funciones:

- a) Precisar que la Unidad orienta, asesora, y brinda un seguimiento y acompañamiento.
- b) Comunicar que toda asesoría brindada se comunica a recursos humanos y se integra dentro de un informe mensual de actividades que se remite al Instituto Estatal de la Mujer.

3. Aviso de privacidad:

- a) Detallar a la víctima que sus datos personales son privados, hasta entonces se remita el caso ante las autoridades competentes.

4. Vías de procedencia:

- a) Informar que puede instaurar acciones contra su agresor o agresora en las materias laboral, penal y administrativa.
- b) Comunicar los alcances de las diferentes vías, y las sanciones a las que puede ser sujeta la persona agresora.

5. Medidas especiales:

- a) Ofrecer apoyo psicológico, mismo que puede otorgar el Instituto Estatal de la Mujer, la Secretaría de las Mujeres o el Instituto de Defensoría Pública.



INSTITUTO
DE DEFENSORÍA
PÚBLICA

GOBIERNO DEL NUEVO NUEVO LEÓN

PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE IGUALDAD DE GÉNERO

CÓDIGO:	P-UIG-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	01/07/2022
PÁGINA:	18 de 24

SUBDIRECCIÓN GENERAL

- b) Brindar asesoría jurídica en caso de solicitarlo.
- c) Precisar que pueden implementarse medidas laborales con la finalidad de salvaguardar la integridad de la víctima, informando que deben realizar la sugerencia a recursos humanos con la información recabada en la denuncia.

6. Mensaje de despedida:

- a) La unidad informará que estará a disposición de la víctima en todo lo requerido.



CÓDIGO:	P-UIG-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	01/07/2022
PÁGINA:	19 de 24

ANEXO 3: PROTOCOLO – ATENCIÓN PRESENCIAL

El protocolo de “Atención presencial” es aplicable cuando la víctima tiene el primer contacto con la unidad en la oficina de ésta área.

A fin de brindar una atención acorde a las necesidades, la unidad deberá realizar lo siguiente:

- a) Atender a la víctima en una oficina privada;
- b) Informar que atenderá un asunto de urgencia para el cual requiere no contar con distracciones;
- c) Evitar distracciones;
- d) Mantener una escucha activa;
- e) No hacer preguntas hasta que la víctima lo permita;
- f) Utilizar un vocabulario apropiado, libre de estereotipos, que no revictimice.
- g) No interrumpir a la víctima en la descripción de los hechos.

La atención presencial se realizará atendiendo las disposiciones previstas en el Protocolo “Atención por medios tecnológicos”, en relación a la información que deberán proporcionar a las víctimas.



CÓDIGO:	P-UIG-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	01/07/2022
PÁGINA:	20 de 24

ANEXO 4: PROTOCOLO - SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO

El Protocolo de “Seguimiento y acompañamiento” es aplicable cuando la víctima desea interponer una denuncia en contra de la persona presunta agresora. Iniciado el proceso ante cualquiera de las vías de procedencia, el actuar de la unidad se limita a brindar un seguimiento y acompañamiento.

La unidad no puede interferir en los actos de investigación, toda vez que puede viciar los procesos de denuncia.

Las funciones de la unidad en estos supuestos serán las siguientes:

1. Realizar los enlaces necesarios con el Instituto Estatal de la Mujer, a fin de que las víctimas puedan recibir apoyo psicológico. La unidad deberá proporcionar el teléfono de contacto donde podrán obtener una cita para recibir las atenciones pertinentes.
2. Canalizar a la víctima con el Instituto Estatal de la Mujer, o con el mismo Instituto de Defensoría Pública, proporcionando toda la información necesaria para la localización del personal que brindará la representación jurídica.
3. Colaborar con las autoridades competentes para proporcionar toda la información solicitada en los procesos de denuncia, respecto a los datos recabados.
4. Mantenerse atento a las necesidades de la víctima respecto a la implementación de medidas especiales o cualquier otra atención.
5. Gestionar ante recursos humanos la solicitud de medidas especiales hasta su implementación.
6. Coadyuvar con los directores y jefes de área en la exposición de las problemáticas detectadas.
7. Sugerir a los directores y jefes de área toda acción que contribuya a mejorar los índices de cero casos de violencia entre el personal.
8. Contactar dos veces por mes a las víctimas, y así registrar si se han repetido los hechos denunciados o se ha ejecutado alguna otra acción que vulnere la dignidad humana de las víctimas.

La unidad no podrá realizar acciones que vayan más allá de la asesoría, orientación, el seguimiento y el acompañamiento.



ANEXO 5: PROTOCOLO – MEDIDAS ESPECIALES

El Protocolo de “Medidas especiales” es aplicable cuando la víctima de un hecho violento dentro del Instituto, solicita a la unidad que se instauren las medidas necesarias que garanticen no exista una repetición de hechos violentos.

Las medidas especiales pueden consistir en la restricción de acercamiento de la persona pregunta agresora con la víctima, así como su reubicación física o en dirección distinta, entre otras.

El proceso de solicitud de las medidas especiales será el siguiente:

1. Durante la asesoría, la unidad pregunta a la víctima si requiere que se apliquen medidas especiales, explica en qué consisten, cómo es el proceso y debe tener su autorización a fin de compartir sus datos y la redacción de los hechos, ante recursos humanos.
2. Si la víctima acepta, la unidad redactará el documento dirigido al área de recursos humanos, a través del cual solicitará la aplicación de las medidas especiales. Dicho documento deberá contener:
 - a) Nombre de la víctima, puesto, y dirección en la cual se encuentra adscrita;
 - b) Fecha en que la víctima tuvo el primer contacto con la unidad;
 - c) Redacción de los hechos denunciados;
 - d) Motivación de las razones por las cuales se requiere la implementación de medidas especiales;
 - e) Medidas que se recomienda adoptar conforme a la problemática planteada.
 - f) Requerimiento de respuesta en menos de 3 días.
3. La unidad deberá enviar por correo electrónico a recursos humanos la solicitud de medidas especiales, la cual estará firmada por la jefa de la unidad, así como de la persona que brindó el primer contacto, y la firma de la víctima.
4. Enviado el correo, la unidad deberá contactar a recursos humanos, informando el contenido del correo electrónico y la necesidad de implementar las medidas pertinentes.
5. En 3 días hábiles, por correo electrónico, la unidad preguntará a recursos humanos si se ha trabajado en la implementación de las medidas especiales, informando la respuesta a la víctima.



INSTITUTO
DE DEFENSORÍA
PÚBLICA

GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE IGUALDAD DE GÉNERO

CÓDIGO:	P-UIG-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	01/07/2022
PÁGINA:	22 de 24

SUBDIRECCIÓN GENERAL

6. Si no se han implementado medidas, la unidad debe informar a la víctima que será la autoridad competente quien exija su inmediata aplicación.

Las circunstancias precisas de los procesos de denuncia por las diversas vías, no son competencia de la unidad.

La unidad podrá colaborar con recursos humanos, como parte del seguimiento a las medidas especiales, a fin de informar a los directores y jefes de área sobre las medidas solicitadas y la urgencia de su implementación.



ANEXO 6: SEGUIMIENTO A POLÍTICA PÚBLICA

El protocolo de “Seguimiento a Política Pública” inicia cuando el personal de la unidad ha remitido ante la autoridad competente el proyecto de análisis.

El seguimiento a las políticas públicas consiste en las siguientes etapas:

A. Proyecto de política aprobada:

a) Diseño y formulación:

Aprobada la política, la unidad se encargará de colaborar con los responsables del proyecto para su diseño y formulación, únicamente en lo que respecta a la perspectiva de género.

b) Análisis:

El análisis consiste en la detección de riesgos. Puede constituir la segunda vuelta del diseño y formulación, de acuerdo con la información obtenida. En este apartado es necesario implementar mesas de trabajo en la unidad de género.

c) Implementación:

La unidad únicamente participará como observadora en el proceso de la implementación.

d) Evaluación de impacto:

Desarrollada la política, la unidad realizará un análisis sobre los efectos positivos generados, a fin de ser registrados en los informes solicitados por el Instituto Estatal de la Mujer o la Secretaría de las Mujeres.

B. Proyecto de política rechazada:

Cuando la política pública haya sido rechazada, la unidad deberá realizar un estudio sobre las desventajas que se generarían por la falta de implementación, la cual deberá ser registrada en la base de datos de la unidad.



INSTITUTO
DE DEFENSORÍA
PÚBLICA
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

**PROCEDIMIENTO DE LA UNIDAD DE
IGUALDAD DE GÉNERO**

CÓDIGO:	P-UIG-01
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	01/07/2022
PÁGINA:	24 de 24

SUBDIRECCIÓN GENERAL

XVII. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO
01	01/07/2022	Creación del manual