

**PROTOCOLO DE FUNCIONAMIENTO DE  
RECEPCIÓN, REGISTRO Y ORIENTACION  
DE ATENCIÓN INICIAL**

**CIUDAD MUJER/ HONDURAS**

ENERO 2016

Elaborado por Fundación PLENUS y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) con la participación del Equipo de País, integrado por la Secretaría de Desarrollo e Inclusión Social –SEDIS, el Instituto Nacional de la Mujer (INAM) y el Despacho de la Primera Dama de la República de Honduras.



## INDICE

SIGLAS Y ACRÓNIMOS

PRESENTACIÓN

1. OBJETIVOS DEL MÓDULO .....	1
1.1. OBJETIVO GENERAL .....	1
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO.....	1
2.1. DESCRIPCIÓN.....	1
2.2. INSTITUCIONES PARTICIPANTES.....	2
3. DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA DE SERVICIOS.....	2
3.1. RECEPCIÓN .....	2
3.2. REGISTRO.....	2
3.3. ORIENTACIÓN.....	3
4. MODELO DE ATENCIÓN .....	3
4.1. RECEPCIÓN .....	3
4.2. REGISTRO.....	5
4.3. ORIENTACIÓN.....	6
5. PROCEDIMIENTO INTEGRADO DEL MÓDULO.....	7
5.1. PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN INICIAL.....	7
5.2. FLUJOGRAMA .....	11
6. PERSONAL QUE INTEGRA EL MÓDULO DE ATENCIÓN INICIAL .....	12
7. SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA.....	12
8. REQUERIMIENTOS E INSUMOS .....	12
9. RIESGOS Y RECOMENDACIONES .....	13
9.1. TRANSFERENCIA EMOCIONAL A LAS ORIENTADORAS .....	13
9.2. CAPACITACIÓN PERMANENTE A LAS ORIENTADORAS .....	13
9.3. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS. EXPEDIENTE ELECTRÓNICO.....	13
10. MONITOREO Y EVALUACIÓN: INDICADORES .....	13
ANEXOS.....	14

INDICE DE CUADROS

CUADRO 1. DETALLE DE PERSONAL QUE INTEGRA EL MÓDULO

## **SIGLAS Y ACRONIMOS**

CM	Ciudad Mujer
CCM	Centro Ciudad Mujer
AI	Atención Infantil
MAI	Módulo de Atención Infantil
MSSR	Módulo de Salud Sexual y Reproductiva

## PRESENTACIÓN

Lo más importante en la construcción de un modelo integrado de prestación de servicios, que en este caso se dirige al empoderamiento de las mujeres, es lograr que las mujeres permanezcan en el circuito de servicios porque los procesos de empoderamiento requieren de procesos de acompañamiento de largo aliento, y esto supone la necesidad de contar con un servicio administrativo complementario a la oferta de servicios esenciales, que permita registrar a la usuaria e identificarla de manera adecuada, para que su información quede resguardada y sea funcional para todas los operadores de servicios que participan en el Programa.

Por otra parte, la experiencia demuestra que normalmente las usuarias tienen un acercamiento exploratorio hacia los Centros de Ciudad Mujer (CCM), y si bien ellas son las únicas que pueden determinar la demanda de los servicios, en no pocas ocasiones resulta que se requiere tiempo para lograr un vínculo de confianza para que la usuaria comience a exponer los escenarios de realidad que la circundan.

En particular, no siempre las mujeres que experimentan violencia son conscientes de estar experimentándola pues debido a las normas sociales y de género imperantes en la sociedad han asumido que ciertos comportamientos violentos son normales o naturales en la relación de pareja. Otras usuarias, también en el ámbito de la violencia, sienten vergüenza de exponer su situación, o no sienten la confianza de hacerlo por no saber las consecuencias que tal denuncia puede generar para ellas o el resto de su grupo familiar.

Por otra parte, los círculos de violencia atrapan a la mujer y no le permitan una salida. Esto supone también que las mujeres que experimentan violencia muchas veces no llegan a un CCM de servicios buscando servicios de apoyo a la situación de violencia, sino la búsqueda de servicios de autonomía económica que se convierten en salida de ese círculo de la violencia.

Cabe destacar que es un comportamiento bastante generalizado que los diferentes problemas y dificultades que pueden enfrentar las mujeres son somatizados, de manera que la posibilidad de que la puerta de ingreso al CCM de servicios sea por medio de los servicios de salud es muy alta.

Las consideraciones anteriores evidencian la necesidad de que además del registro de datos de las usuarias exista un servicio de orientación que permita dirigir a la usuaria hacia los servicios más pertinentes, ampliando así la efectividad del modelo, porque es difícil para las mujeres identificar todos los servicios disponibles y cuáles son los más idóneos para su situación particular.

## 1. OBJETIVOS DEL MÓDULO

El módulo de recepción, registro y orientación tiene los siguientes objetivos:

### 1.1. OBJETIVO GENERAL

Contribuir a canalizar la oferta de servicios del CCM hacia las usuarias en función de su situación particular, para incrementar la eficacia de los servicios prestados y la utilización racional de los mismos.

### 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.2.1. Brindar a la usuaria una recepción cálida y agradable que facilite en ella una sensación de seguridad, serenidad y confianza en la búsqueda de soluciones a sus problemáticas.

1.2.2. Mantener un registro actualizado de los datos de las usuarias, permitiendo la construcción de expedientes que faciliten la prestación de servicios y el seguimiento a la atención que se da de forma continuada.

1.2.3. Generar un espacio íntimo y de confianza entre la usuaria y la orientadora de servicios, que permita comprender la situación que está enfrentando a la usuaria y definir la oferta de servicios que le resulta pertinente y que ofrece el mayor potencial de efectividad y éxito.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO

### 2.1. DESCRIPCIÓN

El módulo de recepción, registro y orientación es el primer contacto de las usuarias con el CCM. En tal sentido, esta primera impresión de acogida, acompañada de la experiencia visual de la infraestructura, la limpieza y el orden del CCM, integran una de las claves más importantes para que la experiencia de la usuaria sea la mejor posible. El módulo desde la experiencia secuencial de su implementación presenta tres etapas perfectamente distinguibles, a saber: la recepción de la usuaria, el registro de sus datos, y la orientación dentro de la oferta de servicios.

La recepción es el conjunto de actuaciones que se realizan desde el ingreso físico de la usuaria hasta su acomodación frente a las funciones de registro.

El registro es una interacción necesaria entre las funcionarias del CCM y la usuaria, destinada a registrar sus datos principales y mantenerlos actualizados, facilitando de esta manera la apertura o localización de un expediente.

La orientación es una interacción igualmente necesaria entre funcionarias especializadas y cada usuaria, en un contexto de privacidad, en el cual se desarrolla una entrevista semi-estructurada y se establece un diálogo, basado en la escucha activa por parte de la orientadora, que permite tener una aproximación

bastante objetiva sobre la situación contextual que vive la mujer, para poder ofrecerle una oferta de servicios personalizada.

## 2.2. INSTITUCIONES PARTICIPANTES.

No se considera necesario tener una concurrencia de múltiples instituciones dentro de este módulo. La entidad coordinadora de Ciudad Mujer (CM) en Honduras, que además de ejercer la conducción política y la coordinación estratégica, ofrecerá el soporte administrativo de la operatividad del sistema de servicios integrados, siendo dicha entidad la Secretaría de Desarrollo e Inclusión Social -SEDIS.

## 3. DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA DE SERVICIOS

### 3.1. RECEPCIÓN

La recepción de la usuaria implica lo siguiente:

1. En la puerta inicial, donde se realiza el control de seguridad, se deben ofrecer las indicaciones correspondientes de ubicación dentro del CCM, señalándole el camino hacia el módulo de recepción y registro.
2. Brindar un saludo de bienvenida con amabilidad, invitando a la usuaria a dirigirse al escritorio de registro.

### 3.2. REGISTRO

El registro de las usuarias implica:

1. Obtener su número de identificación, por medio de la exhibición de su tarjeta de identidad. Del mismo modo se debe capturar la imagen de la huella de su pulgar derecho, en ausencia de este, el pulgar izquierdo, y en ausencia de ambos cualquier otro dedo. Si la usuaria careciere de manos, se omitirá la captura de la huella.
2. Introducir en una base computarizada los datos de identidad de la usuaria, incluyendo, nombre y apellidos, alias u otro nombre por el que sea conocida socialmente, lugar y fecha de nacimiento (el sistema hace el cálculo de edad). Así mismo, se introducen los datos relacionados con su lugar de vivienda, incluyendo la dirección exacta, así como todas las descripciones necesarias que faciliten llegar a su vivienda en caso necesario (por eso la contratación de funcionarias que conozcan la localidad es muy importante). Se registra la situación marital de la usuaria, en particular si vive sola, acompañada (unión de hecho), casada, o si es viuda o divorciada. Los hijos que viven con ella, sus nombres completos, fechas de nacimiento. Se debe registrar también el total de personas que viven en la vivienda y las relaciones de parentesco que tienen con la usuaria.
3. Otros datos que son importantes son los relacionados con escolaridad, rango de ingresos y empleo, detallando con exactitud el lugar de trabajo o

las labores que realiza –sobre todo si trabaja desde su propio hogar–, el cargo que ocupa y los teléfonos en el lugar de trabajo.

4. Finalmente se deben registrar los mecanismos de contacto de la usuaria, es decir, teléfono fijo, teléfono celular y en general todos los medios por los que se le pueda contactar.

CM Honduras debería contar con un sistema de información integrado con un código único de identificación de la usuaria, en donde se incluirán los datos generales, factores de riesgo y seguimiento a las referencias internas y externas. De esta manera, se podrá determinar el avance de cada usuaria en su proceso de empoderamiento.

Dicha información debería estar disponible para todas las funcionarias que trabajen en los Módulos de atención.

### 3.3. ORIENTACIÓN

La orientación de las usuarias implica:

1. El desarrollo de una entrevista semi-estructurada que favorezca un vínculo de confianza con la usuaria, y se convierta a su vez en un diálogo en el que ella exprese el motivo por el que visita el CCM, su contexto de vida, y las expectativas que ella tiene frente al CCM de servicios.
2. La formulación y explicación de una hoja de ruta, y una explicación de los servicios que recibirá, con un estimado del tiempo que en conjunto implicará el proceso que llevará en el CCM de servicios (normalmente una visita nunca es suficiente).
3. El seguimiento permanente de la hoja de ruta, y el cumplimiento de la misma por parte de la usuaria.
4. Debido a que la hoja de ruta generalmente se construye a partir del primer contacto con la usuaria, es muy frecuente que la misma sea bastante provisional y que a lo largo de la prestación de los servicios se modifique. Esa circunstancia es normal. Lo importante es que la usuaria se sienta cómoda con la ruta que se trace, que la comprenda y especialmente que sea consciente de la importancia que iniciar esta ruta pueda tener para transformar su vida.
5. La orientación se realizará la primera vez que la usuaria visita el CCM Ciudad Mujer (CCM), y cuando la usuaria tenga necesidades que el CCM pueda atender pero la hoja de ruta no esté atendiendo.

El proceso de orientación tendrá una duración aproximada de 20 minutos.

## 4. MODELO DE ATENCIÓN

### 4.1. RECEPCIÓN

Los pasos de implementación de la recepción son los siguientes:



1. En la entrada inicial, donde está instalado un control de seguridad policial, se da la bienvenida a la usuaria,. No se hacen preguntas a las usuarias, ni se les piden documentos de identificación. Se inspeccionan los bolsos y se registra a las usuarias para asegurar que ninguna de ellas porte armas de fuego o armas cortopunzantes al CCM que pueda poner en riesgo la seguridad de usuarias o personal que ahí labora.
2. No se permite el ingreso de hombres. En la caseta de seguridad se hace la advertencia correspondiente. Es importante que el personal de seguridad, sea femenino, y que logre explicar de manera adecuada que la razón por la cual los hombres no son admitidos se vincula al hecho de que se trata de generar un espacio de plena comodidad y confianza para las mujeres, a quienes se dirigen los servicios.
3. La funcionaria de recepción da la bienvenida de manera cordial y amable a la usuaria y demás acompañantes (niñas, niños y otras mujeres). Se dará prioridad de atención a las siguientes personas: i) usuarias que van acompañadas de niñas y/o niños, ii) adultas mayores conforme con la legislación nacional, iii) mujeres embarazadas, mujeres con capacidades y con necesidades especiales. En el caso de las mujeres acompañadas por niñas o niños procederán a registrarse y regresarán una vez que sus hijas e hijos estén siendo atendidos en el Módulo de Atención Infantil (MAI).

La funcionaria de recepción se encarga de distribuir a las usuarias en las sillas de espera. Se recomienda que las sillas de espera permitan la recepción de cuatro grupos diferentes de mujeres: i) las que visitan el CCM por primera vez, ii) las que visitan el CCM de forma subsecuente<sup>1</sup>, iii) las que tienen cita para el Módulo de Salud Sexual y Reproductiva (MSSR), y iv) el resto de usuarias. A las mujeres acompañantes se les permite permanecer en recepción mientras esperan a que las usuarias concluyan la visita.

Debido a la alta afluencia de usuarias que visitan el MSSR se conforman grupos compuestos por 20 usuarias en recepción, de forma que van pasando en bloque al módulo.

4. Mientras se desarrolla el paso anterior, la funcionaria de recepción ubica en las sillas a la usuaria, conforme con la división apuntada anteriormente. Y explica a la usuaria que pronto será llamada para registrar o actualizar los datos.  
Tanto las usuarias que visitan el CCM por primera vez como las que lo hacen de forma subsecuente serán atendidas por las orientadoras.

---

<sup>1</sup> Se considera una visita subsecuente a aquella que habiendo concluido con una hoja de ruta regresa al CCM a iniciar otro nuevo proceso de atención.

5. En la sala de recepción, y pensando en las acompañantes principalmente, se deben dar charlas sobre género, derechos de las mujeres, prevención de violencia e identificación de los patrones de violencia de género, autonomía económica y otros temas de interés. Dichas charlas oscilan entre 15 y 30 minutos.
6. Si la encargada de registro advierte que la niña o niño que acompaña a la usuaria presenta signos de enfermedad que ameritan atención y pueden poner en riesgo la salud de otros menores de edad en el MAI, solicita a la usuaria que priorice la salud de la niña o niño y re programe la visita al CCM para otra ocasión.

#### 4.2. REGISTRO

Los pasos de implementación del registro son los siguientes:

1. La usuaria acompañada de niñas o niños será registrada normalmente, y las niñas y niños también. El registro consistirá en ingresar en la base de datos de niñas o niños acompañantes el nombre completo, edad, y vínculo de parentesco con la usuaria. Asimismo se tomará una foto al niño o niña y se guardará en la base de datos. La finalidad de tal fotografía es la de identificar la vestimenta del niño o de la niña en el día de la visita. Finalmente se colocará al niño o niña un brazalete (similar a los utilizados en los servicios “todo incluido” de hostelería) con el nombre de la usuaria. A la usuaria también se le pondrán tantos brazaletes como niñas o niños la acompañen.
2. Una vez que el registro de la usuaria y de menores acompañantes ha finalizado, la usuaria se dirige al módulo de atención infantil (MAI) y una vez que las y los niños están siendo atendidos regresa a recepción para continuar con el proceso. La primera vez que la usuaria visita el CCM la persona encargada de registro avisará a personal de Atención Infantil (AI) para que acompañe a la usuaria y su(s) hija(s) e hijo(s) al MAI. Cuando la usuaria ya conoce cómo llegar al MAI no requiere ser acompañada. Si por razones de edad o apego los niños o las niñas no quieren permanecer en el MAI, excepcionalmente se permitirá que la usuaria permanezca un tiempo en la sala de atención infantil, pero en cuanto el niño o la niña se sienta más confiada se solicitará a la usuaria que regrese al área de recepción para iniciar su proceso de atención.
3. Si el registro se realiza a usuaria que llega por primera vez, luego de completar el registro de los datos se le imprimirá un carné, cuyo uso se le recomendará a la usuaria cada vez que visite el CCM. El modelo del carné se ve en el anexo nº2. Las usuarias que ya han visitado el CCM se deberían poder identificar con su carné, o incluso con su huella digital.
4. Terminado el proceso de registro, si la usuaria no tiene cita previa, se le invitará a esperar su turno para ser llamada a orientación. En el escritorio de registro no se debe preguntar a la usuaria el motivo de su visita, por

razones de privacidad; pero se le indicará que pronto será llamada por una orientadora de servicios.

5. Si la usuaria ya se encuentra registrada, no se obviará el paso de registro. Se identificará con el carné o con la huella digital, y la funcionaria de registro verificará los datos y actualizará principalmente los datos de contacto de la usuaria, de manera que el CCM siempre tenga el mecanismo más actualizado de contacto. Sea que la usuaria tenga cita previa o no la tenga siempre deberá pasar por registro para actualizar o verificar la vigencia de sus datos.
6. Se recomienda que en el diseño del sistema informático se incluya una opción en la cual de manera automática las usuarias registradas vayan integrando una lista de espera que se comuniqué al personal de orientación, de manera que ellas puedan saber cuántas usuarias se encuentran esperando por sus servicios.

### 4.3. ORIENTACIÓN

Los pasos de implementación de la orientación son los siguientes:

1. La funcionaria de orientación saldrá de su cubículo hacia el área de recepción y registro y llamará a la usuaria por su nombre, a la que luego acompañará cortésmente hasta el cubículo.
2. En el cubículo dirigirá una entrevista que favorezca el diálogo con la usuaria, indicándole que el CCM de servicios está para brindarle apoyo, que el espacio del diálogo es privado y confidencial, y que tiene por finalidad elaborar una hoja de ruta de servicios para brindarle la mejor atención.
3. Permitirá que la usuaria exprese libremente, sin interrupciones, la situación que enfrenta, tratando de identificar sus expectativas. Escuchará con mucha atención, y cuando haya finalizado hará las preguntas que considere necesarias para tener una mejor comprensión de la situación e intereses de la usuaria.
4. La funcionaria de orientación hará un resumen de la situación expuesta por la usuaria, la que quedará consignada en el expediente almacenado en la base de datos de las usuarias.
5. Del mismo modo, la funcionaria de orientación acordará la hoja de ruta junto con la usuaria, la cual también quedará consignada en la base de datos. La hoja de ruta identificará los servicios que se prestarán a la usuaria, los resultados que se busca obtener con ellos, y se los explicará a la usuaria, cerciorándose que ella se sienta cómoda con la hoja de ruta, y que comprenda adecuadamente todo lo que se establezca en ella.
6. La funcionaria de orientación agradecerá la confianza de la usuaria en el CCM, y le invitará a dirigirse al módulo priorizado para iniciar con la implementación de la hoja de ruta.
7. Si la usuaria ya posee una hoja de ruta no necesita ir a orientación y se dirigirá al módulo de atención priorizado en su hoja de ruta.

## 5. PROCEDIMIENTO INTEGRADO DEL MÓDULO

### 5.1. PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN INICIAL

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
1	Seguridad	Indica a la usuaria y a sus acompañantes el lugar al cual deben acudir para ser recibidas y registradas. Prohíbe el ingreso a los hombres con las explicaciones correspondientes. Asegura que las usuarias no portan armas de fuego ni corto-punzantes. En caso de una situación de emergencia, por violencia o por salud, se comunica a directora del CCM para activar protocolos de emergencia.	No se deja evidencia
2	Encargada de recepción	Recibe a la usuaria y a sus acompañantes	No se deja evidencia
3	Encargada de recepción	Prioriza la atención de las usuarias acompañada por niños o niñas, usuarias adultas mayores, usuarias embarazadas, con capacidades o necesidades especiales), y les indica que pronto será llamada a registro. Posteriormente selecciona a las usuarias en distintos grupos según la siguiente clasificación: i) usuarias que visitan por primera vez el CCM; ii) usuarias que visitan de forma subsecuente; iii) usuarias que buscan servicios del MSSR; iv) resto de usuarias	No se deja evidencia
<i>La usuaria se hace acompañar de niños y/o niñas, tiene prioridad de atención en el registro. En caso contrario, omitir los pasos 6, 7 y 8</i>			
4	Encargada de recepción	Consulta a la usuaria si nunca antes le habían registrado sus datos en el CCM de servicios	No se deja evidencia
5	Encargada de recepción	Si la usuaria nunca antes había sido registrada, le solicita que presente el documento nacional de identidad, tomando los datos	Registro en base de datos

		<p>pertinentes de ahí, y luego preguntándole a la usuaria de manera directa el resto de información que el sistema requiere. Si la usuaria no porta con ella el documento nacional de identidad se le registra con los datos y el sistema debe asignarle un número de identificación exclusivo que no se repita. Se propone que el número correlativo se integre con la fecha del registro, la identificación numérica del CCM de servicios, y un correlativo</p> <p>Si la usuaria ya había sido registrada, le solicita que le exhiba su carné del CCM, o que coloque el dedo pulgar derecho en el scanner de huellas dactilares. En el caso de utilizar el carné del CCM se procede a hacer la lectura del código QR del mismo. Con cualquiera de los mecanismos el sistema desplegará en pantalla los datos de la usuaria, y la encargada de recepción debe actualizar todos los datos de contacto de la usuaria, en particular, lugar de vivienda, lugar de trabajo (si aplica), teléfono de contacto personal o de alguna persona de su confianza. Ir luego al paso 9.</p>	
6	Encargada de recepción	Si advierte que la niña o niño que acompaña a la usuaria presenta signos de enfermedad que ameritan atención y pueden poner en riesgo la salud de otros menores de edad en el MAI, solicita a la usuaria que priorice la salud de la niña o niño y re programe la visita al CCM para otra ocasión	No queda evidencia
7	Encargada de	Solicita a la usuaria que le provea	Registro en base

	recepción	de los nombres, edades y vínculos de parentesco de los niños y niñas que la acompañan, e introduce esos datos dentro de la ficha de registros de menores de edad acompañantes, procediendo de inmediato a fotografiar a cada uno de los niños o niñas que la acompañan (la fotografía debe destacar adecuadamente la vestimenta de la niña o niño, desde la altura del tórax).	de datos
8	Encargada de recepción	Coloca un brazalete a la usuaria por cada niño o niña que la acompaña, en el que escribe el nombre del niño o niña. Y coloca a cada niño o niña un brazalete en el que anota el nombre de la usuaria a la que acompañan.	Registro de uso de brazaletes
9	Encargada de recepción	Cuando la usuaria acompañada de niñas o niños visita por primera vez el CCM se comunica telefónicamente al MAI para que acompañe a la usuaria y sus acompañantes al MAI. Si la usuaria ya conoce cómo llegar al MAI no se hace acompañar por personal del CCM.	No se deja evidencia
10	Encargada de recepción	Solicita a la usuaria que tome asiento nuevamente indicándole que prontamente será llamada por una orientadora. El sistema informático ya ha avisado automáticamente a las orientadoras la lista de espera, y la ha distribuido equitativamente entre todas las orientadoras.	No se deja evidencia
11	Encargada de recepción	Si la usuaria tiene cita previa, pasa al módulo correspondiente.	Registro en base de datos
12	Orientadora	La orientadora llega al área de recepción y dirigiéndose por el nombre, llama a la usuaria, a la que acompaña hasta su cubículo	No se deja evidencia
13	Orientadora	Se entrevista con la usuaria, y registra su situación personal, sus necesidades, y expectativas frente	Registro en base de datos

		al CCM de servicios. Elabora hoja de ruta la cual entrega a la usuaria, se la explica detalladamente y se cerciora que la ha entendido.	
14	Usuaría	Se dirige al módulo de servicios priorizado por la orientadora	-

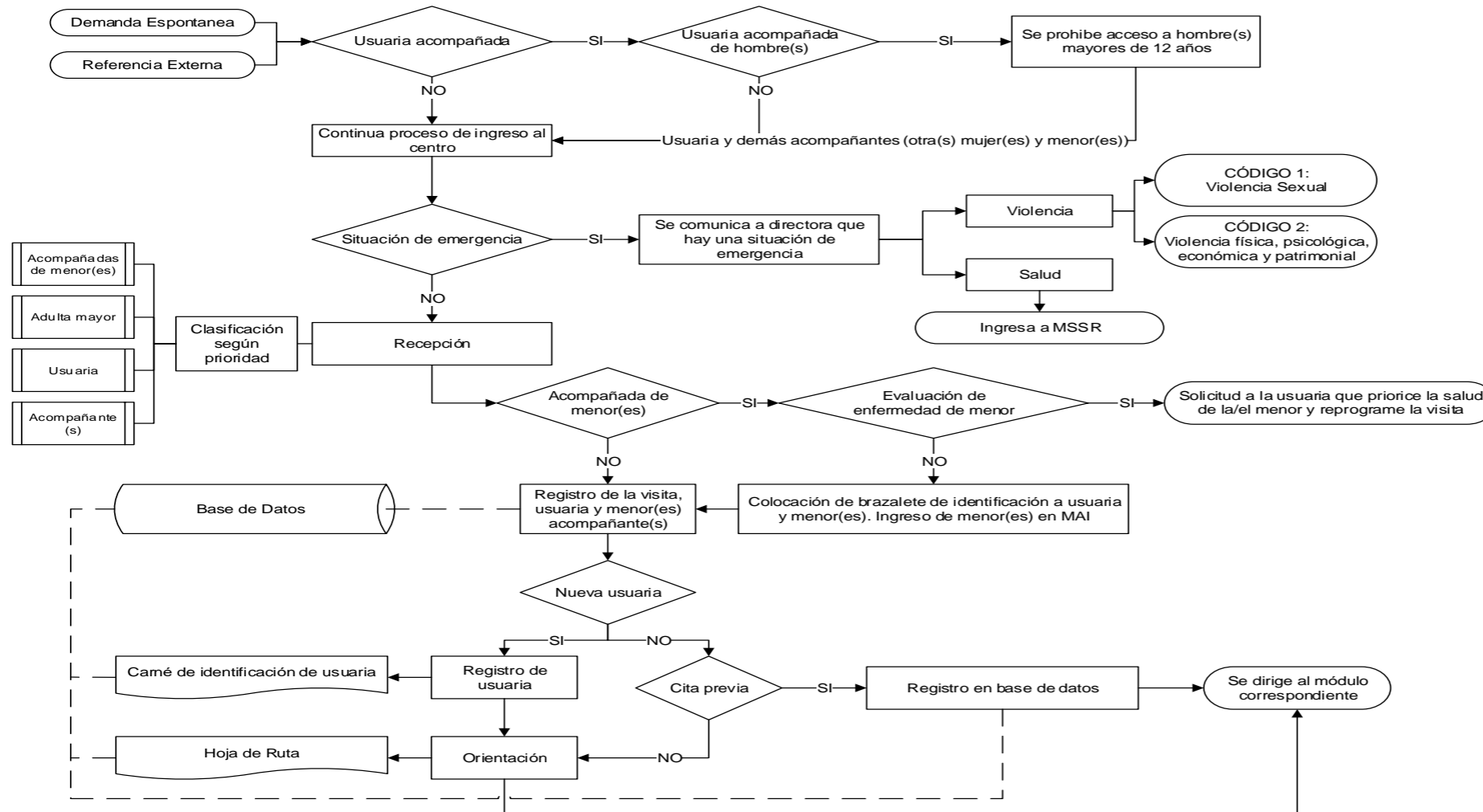
Cuando la usuaria con niñas y/o niños acompañantes ha recibido todos los servicios de atención en el CCM pasará al MAI a recoger a la(s) o el/los menor(es) acompañante(s). Posteriormente deberá reportarse en recepción para que procedan a retirarle el o los brazaletes identificativos, asegurando que va acompañada de todos los menores acompañantes y registren su salida del CCM.

La funcionaria de recepción deberá fijarse de manera adecuada si la usuaria lleva en sus brazos algún brazalete al momento de abandonar el CCM. Si no lleva brazalete la despide, agradeciéndole la visita. Pero si la observa con algún brazalete y no viene acompañada de tantos niños o niñas como brazaletes, no la dejará salir, pues ha olvidado al menos a alguno de tales niñas o niños. En este caso se dirigirá al escritorio de registro con la usuaria para saber cuántos niños o niñas la acompañaban. Se identificarán a los niños y niñas nuevamente, utilizando las fotografías que se les tomaron, y si faltare alguno se llamará a la sala de atención infantil para ubicarlos.

Si el número de brazaletes coincide con los niños y niñas que van acompañando a la usuaria al momento de salir, la funcionaria de recepción, con una tijera, cortará los brazaletes.

El personal de seguridad verificará que las mujeres que salen del CCM no llevan ningún brazalete. En caso de llevar algún brazalete, la usuaria deberá redirigirse a recepción.

5.2. FLUJOGRAMA



SIMBOLOGÍA

Símbolo	Nombre
	Evento
	Actividad
	Decisor
	Flujo de secuencia
	Flujo de mensaje
	Documento
	Proceso predefinido
	Inicio de referencia de página
	Final de referencia de página
	Base de datos
	Almacenamiento interno

Flujograma del Proceso de Atención Inicial  
Versión 3.0 - 14/12/2015



## 6. PERSONAL QUE INTEGRA EL MÓDULO DE ATENCIÓN INICIAL

Los servicios de recepción, registro y orientación requieren del siguiente personal.

**Cuadro 1. Detalle de personal que integra el módulo**

N°	PERSONAL
Servicio de recepción y registro	
6	Agentes de seguridad (2 con presencia permanente en turnos de 8 horas cada una/o).
2	Encargada de recepción y registro (2)
Servicio de orientación	
4	Orientadora (4)
12	TOTAL Recursos Humanos

Se recomienda que el personal del módulo de atención inicial, de preferencia las orientadoras, dominen aquellos idiomas originarios que sean utilizados en el área de influencia de cada CCM.

## 7. SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA

No aplica.

## 8. REQUERIMIENTOS E INSUMOS

Los costos de mantenimiento, así como los costos de operación son financiados directamente por la entidad coordinadora del programa de servicios integrados.

No se requieren aportes de las instituciones participantes.

El funcionamiento operativo de la recepción, registro y orientación de las usuarias requiere permanentemente:

1. Papelería básica
2. Brazaletes para identificación de niños y niñas
3. Carnés blancos para imprimir el carné de las usuarias

Con relación a las acompañantes, la administración del CCM debe coordinar con las entidades participantes la realización permanente de charlas sobre promoción de los servicios del CCM, empoderamiento, derechos de las mujeres e identificación de la violencia de género.

## **9. RIESGOS Y RECOMENDACIONES**

### **9.1. TRANSFERENCIA EMOCIONAL A LAS ORIENTADORAS**

Las orientadoras están sometidas a una exposición muy intensa de las experiencias vitales de las usuarias, y esa permanente exposición genera el riesgo de una transferencia emocional hacia ellas, que puede comprometerlas en términos de disminuir objetividad, normalizar la violencia (pérdida de la sensibilidad) o presentar burnout.

Se recomienda que cada 6 meses o un año, dependiendo de la disponibilidad de costos, el personal sea sometido a procesos de autocuidado para el tratamiento de las sobrecargas emocionales, utilizando metodologías apropiadas para el tipo de servicios que se brinda.

### **9.2. CAPACITACIÓN PERMANENTE A LAS ORIENTADORAS**

Aunque la práctica profesional de las orientadoras les ha permitido desarrollar estrategias para identificar prácticas subyacentes de violencia, es importante que permanentemente estén en procesos de capacitación que les desarrollen las habilidades necesarias para identificar las experiencias de violencia de género, en cualquiera de sus manifestaciones, que no son expresadas por la usuaria.

### **9.3. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS. EXPEDIENTE ELECTRÓNICO.**

El éxito de un proceso de gestión integrada requiere de herramientas que automaticen procesos. En tal sentido el desarrollo del expediente electrónico es fundamental. Cada usuaria debe tener un expediente electrónico, y el acceso al mismo, por ocasión de los derechos de privacidad, debe ser fragmentado. Así, las operadoras de registro sólo deberán tener acceso a los datos de identidad y contacto de las usuarias. Las orientadoras, por su parte, deberían poder tener acceso pleno al expediente de las usuarias. Los diferentes módulos sólo deberían tener acceso a la porción del expediente que les es propia a los servicios que ofrecen.

## **10. MONITOREO Y EVALUACIÓN: INDICADORES**

No se establecen indicadores para las labores de recepción, registro y orientación.

## ANEXOS

### ANEXO 1: DATOS DEL REGISTRO

Los datos que se deben registrar de cada usuaria son los siguientes:

1. Número del documento de identidad. Este número por ser único, debe ser el número o código que se asignará a la usuaria permanentemente para todos los trámites en el CCM.
2. Nombre y apellidos, según documento de identidad
3. Alias u otro dato por el cual sea conocida
4. Fecha de nacimiento
5. Estado civil
6. En caso de estar casada o vivir en unión libre nombre de la pareja.
7. Si tiene hijos, sus nombres completos y edades.
8. Nombre de otras personas que vivan en la misma casa.
9. Dirección de la casa, indicando especificaciones sobre cómo llegar ahí
10. Estado general de salud
11. Última visita al médico
12. Número de embarazos por edad
13. Escolaridad o nivel educativo
14. Origen étnico
15. Posibles discapacidades / capacidades especiales
16. Profesión u oficio
17. Lugar de empleo
18. Historial social y laboral
19. Teléfono en el empleo
20. Datos de contacto
21. Teléfono en la vivienda
22. Teléfono(s) celular(es)
23. Teléfono de alguna amiga o vecina.
24. Si alguna vez la pareja le ha prohibido salir de casa, hablar con personas de su entorno o si le ha agredido verbal o físicamente
25. ¿Qué disponibilidad de tiempo tiene para dedicarse a recibir capacitación, participar en charlas o talleres, etc.?
26. ¿Qué horarios serían de su conveniencia?
27. Fecha de registro y fecha de actualización de los datos (esto lo genera el sistema)

## ANEXO 2: MODELO DEL CARNÉ DE LAS USUARIAS

<p>LOGO INSTITUCIONAL</p>
<p>Nombre de la usuaria</p> <p>Usuaría desde (Fecha de registro)</p> <p>Fecha de nacimiento</p>
<p>QR Code</p>