1. **PROPÓSITO:** Prevenir y atender intersectorialmente casos de discriminación, inequidad y violencia contra las mujeres en el municipio, como estrategia para la garantía y protección de sus derechos.
2. **ALCANCE:** Desde la recepción de solicitudes de atención en casos de discriminación, inequidad y violencias contra las mujeres, hasta la identificación de oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.
3. **DEFINICIONES:**
   1. **Atención al usuario:** conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una entidad con el fin de que el usuario obtenga solución en el momento, en el lugar adecuado asegurando un conducto regular objetivo.
   2. **Discriminación:** En los términos de la Ley 1482 de 2011, se entiende la discriminación como el impedimento, obstrucción o restricción arbitraria del pleno ejercicio de los derechos de las personas por razón de su raza, nacionalidad, sexo u orientación sexual. En la legislación colombiana los actos de discriminación constituyen un tipo penal.
   3. **Equidad de género:** permite brindar a las mujeres y a los hombres las mismas oportunidades, condiciones, y formas de trato, sin dejar a un lado las particularidades de cada uno de ellos que permitan y garanticen el acceso a los derechos que tienen como ciudadanos.
   4. **Línea 123 Mujer Metropolitana:** Mecanismo de atención de emergencias 24/7 para mujeres en riesgo o víctimas de violencias con cobertura en nueve municipios del área metropolitana del Valle de Aburrá: Barbosa, Copacabana, Girardota, Bello, Envigado, Caldas, Itagüí, Sabaneta y La Estrella.
   5. **Sistema Nacional de Vigilancia en Salud Pública (SIVIGILA):** Sistema que provee información sistemática y oportuna sobre la dinámica de los eventos que afecten o puedan afectar la **salud de la población Colombiana**, con el fin de orientar las políticas y la planificación en salud pública; tomar las decisiones para la prevención y control de enfermedades y factores de riesgo en salud; optimizar el seguimiento y evaluación de las intervenciones; y racionalizar y optimizar los recursos disponibles y lograr la efectividad de las acciones en esta materia, propendiendo por la protección de la salud individual y colectiva.

* 1. **Violencia contra la mujer:** La violencia es el uso intencional de la fuerza física o el poder real o como amenaza contra uno mismo, una persona, grupo o comunidad que tiene como resultado la probabilidad de daño psicológico, lesiones, la muerte, privación o mal desarrollo. En los términos de la Ley 1257 de 2008, por violencia contra la mujer se entiende cualquier acción u omisión, que le cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial por su condición de mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, bien sea que se presente en el ámbito público o en el privado.
  2. **Violencia económica:** Consiste en lograr o intentar conseguir la dependencia financiera de otra persona, manteniendo para ello un control total sobre sus recursos financieros, impidiéndole acceder a ellos y prohibiéndole trabajar o asistir a la escuela.
  3. **Violencia emocional:** Consiste, por ejemplo, en minar la autoestima de una persona a través de críticas constantes, en infravalorar sus capacidades, insultarla o someterla a otros tipos de abuso verbal; en dañar la relación de una pareja con sus hijas o hijos; o en no permitir a la pareja ver a su familia ni a sus amistades.
  4. **Violencia física:** Consiste en causar o intentar causar daño a una pareja golpeándola, propinándole patadas, quemándola, agarrándola, pellizcándola, empujándola, dándole bofetadas, tirándole del cabello, mordiéndole, denegándole atención médica u obligándola a consumir alcohol o drogas, así como empleando cualquier otro tipo de fuerza física contra ella. Puede incluir daños a la propiedad.
  5. **Violencia intrafamiliar:** Cualquier tipo de abuso de poder cometido por algún miembro de la familia sobre otro; para dominar, someter, controlar o agredir física, psíquica, sexual, patrimonial o económicamente.
  6. **Violencia psicológica:** Consiste en provocar miedo a través de la intimidación; en amenazar con causar daño físico a una persona, su pareja o sus hijas o hijos, o con destruir sus mascotas y bienes; en someter a una persona a maltrato psicológico o en forzarla a aislarse de sus amistades, de su familia, de la escuela o del trabajo.
  7. **Violencia sexual:** Conlleva obligar a una pareja a participar en un acto sexual sin su consentimiento.
  8. **Violencia social:** Se refiere a cualquier tipo de violencia con impacto social cometida por individuos o por la comunidad.

1. **ACTIVIDADES Y CÓMO SE HACE**

|  |  |
| --- | --- |
| **ACTIVIDADES** | **CONTROLES /**  **REGISTRO** |
| **EL COORDINADOR DEL PROGRAMA,** recibe y documenta solicitudes de atención en casos de discriminación, inequidad y violencias contra las mujeres, que pueden provenir de: i) las usuarias, que acuden presencialmente a la oficina del programa; ii) la notificación individual de casos de violencias de género e intrafamiliar identificados a través del SIVIGILA, remitida por el programa de Vigilancia Epidemiológica de la Secretaría de Salud, Participación Ciudadana y Protección Social de la Alcaldía de Girardota; o iii) el reporte de los casos canalizados a través de la Línea 123 Mujer Metropolitana, remitido por la Secretaría de las Mujeres de la Gobernación de Antioquia. | Formato M-GP-F-003. Informe asesoría y/o asistencia técnica  Evidencia fotográfica  Ficha de notificación  individual SIVIGILA. Código INS 875. Vigilancia en salud pública de la violencia de género e intrafamiliar  Base de datos de casos SIVIGILA  Correos electrónicos |
| **EL COORDINADOR DEL PROGRAMA,** identifica las rutas de atención a las que puede acceder la mujer víctima de discriminación, inequidad y/o violencias, y remite el caso a las dependencias, programas o entidades públicas correspondientes | Formato M-GP-F-003. Informe asesoría y/o asistencia técnica  Formato Registro de llamadas  Base de datos de casos SIVIGILA |
| **EL COORDINADOR DEL PROGRAMA,** se comunica con la usuaria y/o las dependencias, programas o entidades públicas responsables de su atención para hacer seguimiento al caso y verificar la adecuada implementación de las rutas. Esta actividad se repite las veces que sea necesario hasta dar cierre al caso, verificando que los derechos de la usuaria se encuentran protegidos o restablecidos | Formato M-GP-F-003. Informe asesoría y/o asistencia técnica  Formato Registro de llamadas |
| **EL COORDINADOR DEL PROGRAMA,** evalúa la satisfacción de las usuarias e identifica oportunidades de mejora en la prestación de los servicios | Informe de evaluación de la satisfacción de los usuarios |

**Notas de cambio**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nro.** | **Versión Inicial** | **Naturaleza del Cambio** | **Identificación del Cambio** | **Versión Final** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |