



México



# Manual de uso de la “Herramienta para el seguimiento semanal de usuarias de las LUNAS”



**Violencia  
de Género**

Manual de uso de la “Herramienta para el seguimiento semanal de usuarias de las LUNAS”

Derechos Reservados© 2022

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Montes Urales 440. Col. Lomas de Chapultepec, Alcaldía Miguel Hidalgo. C.P. 11000, Ciudad de México.

Todos los derechos están reservados. Ni esta publicación ni partes de ella pueden ser reproducidas, almacenadas mediante cualquier sistema o transmitidas, en cualquier forma o por cualquier medio, sea éste electrónico, mecánico, de fotocopiado, de grabado o de otro tipo, sin el permiso previo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

El análisis y las conclusiones aquí expresadas no reflejan necesariamente las opiniones del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, de su Junta Ejecutiva, ni de sus Estados Miembros.

Coordinación editorial: MOW Estudio Creativo  
Primera edición, 2022.  
Ciudad de México.

## DIRECTORIO

### Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en México

**Lorenzo Jiménez de Luis**

*Representante Residente*

**Sandra Sosa**

*Representante Residente Adjunta*

### Laboratorio de Aceleración del PNUD en México

**Alicia López Villamar**

*Oficial Nacional de Monitoreo y Evaluación*

**Gabriela Ríos Landa**

*Jefa de Exploración*

**Jorge Munguía Matute**

*Jefe de Mapeo de Soluciones*

**Luis Fernando Cervantes García Rulfo**

*Jefe de Experimentación*

**Tannya Verónica Quinzá**

*Administradora*

**Viridiana Morales Lazarini**

*Asistente para generación de contenidos*



# ÍNDICE

<b>I.- PRESENTACIÓN Y PROPÓSITO</b>	<b>2</b>
<b>II.- EL PROCESO DE ATENCIÓN</b>	<b>2</b>
<b>III.- USO DE LA HERRAMIENTA</b>	<b>4</b>
<b>IV.- INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL PANEL DE SEGUIMIENTO</b>	<b>6</b>
<b>PASO 1</b>	<b>8</b>
<b>PASO 2</b>	<b>9</b>
<b>PASO 3</b>	<b>10</b>
<b>PASO 4</b>	<b>12</b>
<b>PASO 5</b>	<b>13</b>
<b>PASO 6</b>	<b>14</b>
<b>PASO 7</b>	<b>15</b>
<b>PASO 8</b>	<b>16</b>
<b>PASO 9</b>	<b>17</b>
<b>V.- VENTAJAS DE USAR LA HERRAMIENTA</b>	<b>18</b>
<b>PREGUNTAS FRECUENTES</b>	<b>22</b>



## I.- PRESENTACIÓN Y PROPÓSITO

---

La herramienta para el seguimiento semanal de usuarias de las Unidades de Atención LUNA (LUNAS\*) es una hoja de cálculo diseñada con [Google Sheets](#) que permite a la persona a cargo de la LUNAS, idealmente la Jefa de Unidad Departamental (JUD), llevar un control de los casos que atiende la LUNA a su cargo. Esta herramienta, fue creada por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en México durante un ciclo de aprendizaje corto que tuvo por objetivo crear herramientas tecnológicas y de asistencia virtual a las LUNAS durante la crisis ocasionada por la Covid-19 para:

Facilitar el seguimiento de usuarias y aligerar la carga de trabajo administrativo del personal de las LUNAS.

Mantener un registro actualizado y de fácil acceso a los casos de las usuarias, cambios en su nivel de riesgo, los servicios brindados, canalización a otras instancias y z demás información estratégica.

Facilitar el flujo de información semanal entre las LUNAS y oficinas centrales y su uso para la toma de decisiones estratégicas.

## II.- EL PROCESO DE ATENCIÓN

---

En el proceso de atención que brindan las LUNAS a sus usuarias se pueden distinguir tres etapas que involucran distintas actividades a realizar por el personal de LUNAS. La herramienta de seguimiento permite capturar información de todas las etapas para construir el historial de cada usuaria.

### 1. Cuando una mujer en riesgo se convierte en usuaria de una LUNA.

Cuando una mujer en riesgo llega por primera vez a una LUNA pasa por un proceso donde se le toman sus datos, se analiza su caso, se valora el riesgo en el que se encuentra, se vincula con la Red de Información de Violencia contra las Mujeres (RIVCM) y las carpetas de investigación (si las

tuviera) ante el ministerio público y se determina la atención a recibir de parte de las LUNAS.

**2. Servicios de las LUNAS.** La etapa en que la usuaria recibe servicios de atención y se integra un expediente del caso. Los servicios de la LUNA se clasifican en cuatro categorías:

- a. Atención psicológica de parte del equipo de psicólogas.
- b. Asesoría jurídica de parte del equipo de abogadas.
- c. Acompañamiento por parte del personal de LUNAS ante otras instancias.
- d. Servicios del área de Trabajo Social.

---

\*Las LUNAS son las unidades territoriales de atención y prevención de la violencia de género de la Secretaría de las Mujeres en la CDMX.



### 3. Acciones de seguimiento.

Las acciones que realiza el personal para dar seguimiento a los casos y conocer en qué medida se ha modificado el riesgo de la usuaria, las acciones que debe realizar el equipo para dar seguimiento (próximas citas, mensajes por teléfono, etc.), comentarios que pueda tener el equipo sobre el caso, canalizaciones a otras instancias y/o dejar indicado que la usuaria tiene cita abierta.<sup>1</sup>



1.- Cita abierta es el término que utilizan las LUNAS para indicar que una usuaria ha dejado de asistir a la LUNA. Ya sea porque dejó de requerir los servicios, salió de la situación de riesgo en la que estaba o cualquier otra causa por la que ya no asiste.



### III.- USO DE LA HERRAMIENTA

La herramienta para el seguimiento semanal de usuarias de las LUNAS contiene tres paneles de información, reconocibles por color que se pueden expandir y colapsar para acceder a más información dentro de cada panel.

El último panel se utiliza semana a semana y sirve para integrar un expediente de los servicios que recibe la usuaria y registrar las acciones de seguimiento, canalizaciones y cambios en su nivel de riesgo.

Cuando una mujer en riesgo se convierte en usuaria, se llenan las primeras tres categorías con información que se recopila una sola vez.

#### Vista de la herramienta

	A	B	C	D	AI	AJ	AT	AU	BO	BR	BS	BT	CK	CL
1	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRE/S	ID	RELACIÓN CON EL AGRESOR	DELITO				ATENCIÓN INICIAL	ATENCIÓN SUBSECUENTE	CITA ABIERTA	REGISTRA SEGUIMIENTO	
2										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
25										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
26										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
27										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
28										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
29										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
30										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
32										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
33										<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

CLIC PARA ABRIR (vertical text on green, yellow, and pink bars)

Portada | Base de Datos | Instrucciones de llenado | Historial | Comentarios & Seguidientos | Psicología | Asesoría Jur | Acompañamiento | Trabajo Social



## Descripción de las secciones de la herramienta

### **DATOS PERSONALES DE LA USUARIA:**

Nombres, ocupación, escolaridad y demás información de contexto que permiten conocer quién es, qué edad tiene, si tiene hijos o hay otras víctimas indirectas y a partir de qué fecha comenzó su relación con una LUNA.

### **DATOS DEL AGRESOR:**

Datos de contacto disponibles, su relación con la víctima, ocupación, escolaridad y factores relacionados con el nivel de riesgo de violencia, como si padece alcoholismo, abuso de sustancias, o si tiene acceso a armas de fuego.

### **DATOS DEL DELITO:**

Resumen de la información más importante del acto de violencia por el que la usuaria busca ayuda; si tiene una carpeta de investigación abierta ante el ministerio público, referencia a la Cédula Única de Registro en la Red de Información de Violencia contra las Mujeres (RIVCM), tipo de violencia, plan de protección y vinculación con otros programas de apoyo.

### **PANEL DE SEGUIMIENTO:**

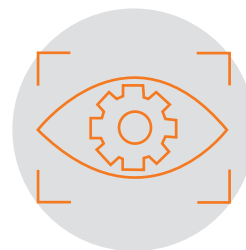
Contiene el estatus de atención de la usuaria, el seguimiento de los servicios que recibe para integrar el expediente y observaciones que le permiten a la responsable de la LUNA llevar un control de cada uno de los casos.



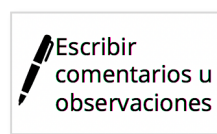
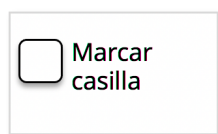
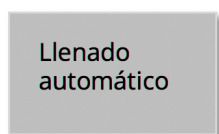


## IV.- INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL PANEL DE SEGUIMIENTO

Una vez que la mujer se convierte en usuaria de la LUNA y se han ingresado sus datos en la herramienta, se utiliza el panel de seguimiento para monitorear los servicios que recibe, dar seguimiento a su caso e integrar un expediente.



### Hay 4 tipos de campos



ATENCIÓN INICIAL
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

ATENCIÓN SUBSECUENTE
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

CANALIZACIÓN

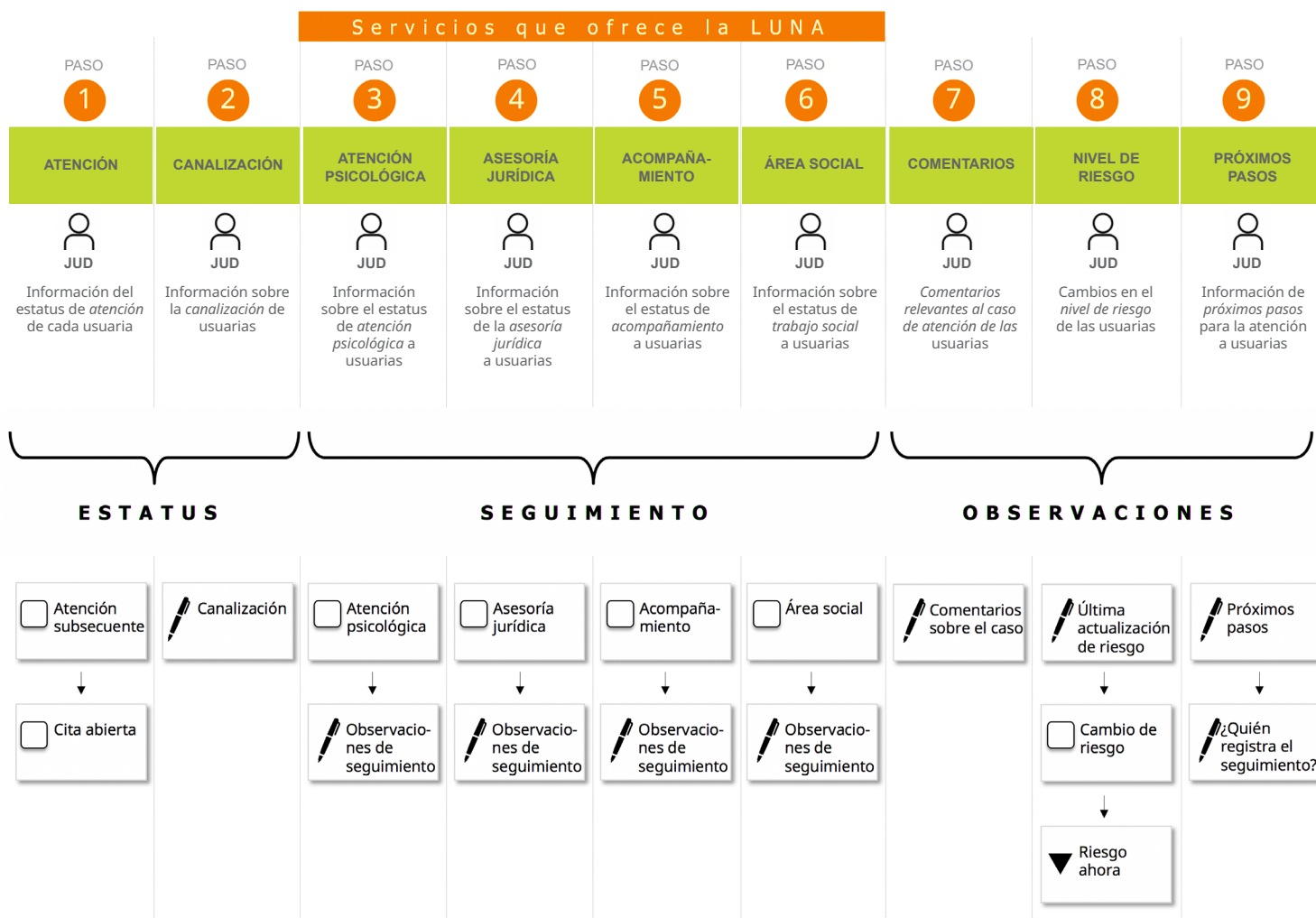
RIESGO AHORA
1. FEMINICIDA
2. CRITICO
3. ALTO
4. MEDIO

La información en el panel de seguimiento se puede modificar cada semana o sobre escribir. Gracias a la programación de la herramienta, la información que se escribe, se guarda semanalmente de forma automática en el historial para integrar el expediente de la usuaria.

Se recomienda realizar esta actividad en equipo, ya que implica la recopilación de información proveniente de varias fuentes.



## Pasos para el llenado del panel de seguimiento





# PASO 1

## PREVIO AL LLENADO DEL PANEL DE PRÓXIMOS PASOS

**ASEGÚRATE DE QUE LA BASE DE DATOS CONTENGA A TODAS LAS USUARIAS. SI EN LA SEMANA LLEGARON NUEVAS USUARIAS, ASEGÚRATE DE INCLUIR SUS REGISTROS EN LA BASE.**

### ATENCIÓN



**JUD**

Información del estatus de *atención* de cada usuaria



Atención subsecuente



#### INSTRUCCIONES DE LLENADO:

Marca la casilla si **la usuaria recibió atención subsecuente** durante la semana.



Cita abierta



#### INSTRUCCIONES DE LLENADO:

Marca la casilla si **la usuaria tiene una cita abierta**. Es decir, que ya no recibe atención de la LUNA, pero que tiene la puerta abierta para regresar o en caso que se hayan agotado los medios con los que se cuentan para realizar la localización de la usuaria.

**ESTA OPCIÓN EVITARÁ REALIZAR EL PRÓXIMO PASO SEMANAL DE LA USUARIA.**



## PASO 2

### CANALIZACIÓN



JUD

Información  
sobre la  
*canalización*  
de usuarias



Canalización



INSTRUCCIONES DE LLENADO:

**SOLO PARA EL CASO DE LAS USUARIAS QUE HAN SIDO  
CANALIZADAS.**

Describe:

- ¿A dónde fue canalizada?
- ¿Por qué medio se efectuó la canalización?
- ¿Por cuál motivo se realizó la canalización?



## PASO 3

### ATENCIÓN PSICOLÓGICA



JUD

Información sobre el estatus de *atención psicológica* a usuarias



Atención psicológica

→ INSTRUCCIONES DE LLENADO:

Marca la casilla de las **usuarias que recibieron atención psicológica esta semana.**



Observaciones de seguimiento

→ INSTRUCCIONES DE LLENADO:

Describe:

- Breve valoración del estado psicológico y temas trabajados.
- ¿Se realizó una intervención en crisis durante esa semana?
- Modalidad de la atención (telefónica, presencial, grupal, etc.).
- Si tenía cita pero no se presentó, también indicarlo.

**ESTA DESCRIPCIÓN PASARÁ A FORMAR PARTE DEL EXPEDIENTE DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA DE LA USUARIA.**



## PASO 3

### Vista del expediente de atención psicológica

A	B	C	D	F
ID	NOMBRE COMPLETO	TIMESTAMP	ATENCIÓN PSICOLÓGICA OBSERVACIONES	Semanas atendidas
001	[REDACTED]	02/07/2021	SE REALIZÓ LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA VÍA TELEFÓNICA EL 5/02/2021 A LAS 13:00 HRS. LA USUARIA REFIERE VIVIR VIOLENCIA FAMILIAR CON RIESGO FEMINICIDA POR EL CÓNYUGE. DURANTE LA SESIÓN SE LE DIO CONTENCIÓN EMOCIONAL, SE LE EXPLICÓ EL IMPACTO DE LA VIOLENCIA, EL RIESGO Y LAS CONSECUENCIAS PSICOEMOCIONALES QUE SUFRE LA VÍCTIMA. SE PLANTEAN ALGUNAS ACCIONES A DESARROLLAR PARA SU PROTECCIÓN EN FUNCIÓN AL PLAN DE SEGURIDAD. SE EXPLORAN LAS REDES INMEDIATAS QUE PUEDAN BRINDARLE APOYO COMO ES LA MADRE DE LA USUARIA. SE OBSERVA EN LA MUJER ALTO NIVEL ESTRÉS Y MIEDO A QUE LE HAGA UN DAÑO MAYOR FUE SOLDADO ANTES DE QUE LO CONOCIERA.	1
		02/14/2021	EL 11-02-2021 SE REALIZÓ LLAMADA TELEFÓNICA PARA SEGUIMIENTO PSICOLÓGICO, LA USUARIA REFIERE QUE NO HA TENIDO CONTACTO CON EL AGRESOR CONTINÚA SU PROCESO LEGAL.	1
		02/21/2021	EL 16-02-2021 SE REALIZA VALORACIÓN PSICOLÓGICA PARA ACCEDER AL PROGRAMA " APOYO A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO 2021", REFIERE LA USUARIA QUE DESDE QUE HIZO LA DENUNCIA EL GENERADOR VA A LA CASA A VER A SUS HIJXS Y DEJA ALGO DE DINERO PARA EL GASTO FAMILIAR , ELA LO EVITA Y SALE DE LA CASA A VISITAR A SU MADRE. JURÍDICO	1
		02/28/2021	EL 24-02-2021 SE REALIZÓ LLAMADA TELEFÓNICA PARA SEGUIMIENTO PSICOLÓGICO, LA USUARIA REFIERE QUE NO HA TENIDO CONTACTO CON EL AGRESOR.	1
		03/07/2021	EL 3-03-2021 SE REALIZÓ LLAMADA TELEFÓNICA PARA SEGUIMIENTO PSICOLÓGICO, LA USUARIA REFIERE QUE NO HA TENIDO CONTACTO CON EL AGRESOR.	1
		03/14/2021	EL 10-03-2021 SE REALIZÓ LLAMADA TELEFÓNICA PARA SEGUIMIENTO PSICOLÓGICO, LA USUARIA REFIERE QUE NO HA TENIDO CONTACTO CON EL AGRESOR Y CONTINÚA EL PROCESO LEGAL. SE BRINDARÁ SEGUIMIENTO PSICOLÓGICO	1
		03/21/2021	EL 17-03-2021 SE REALIZÓ LLAMADA TELEFÓNICA PARA SEGUIMIENTO PSICOLÓGICO, LA USUARIA REFIERE QUE NO HA TENIDO CONTACTO CON EL AGRESOR Y CONTINÚA EL PROCESO LEGAL.	1
		03/28/2021	EL 24-03-2021 SE REALIZÓ LLAMADA TELEFÓNICA PARA SEGUIMIENTO PSICOLÓGICO, LA USUARIA REFIERE QUE NO HA TENIDO CONTACTO CON EL AGRESOR Y CONTINÚA EL PROCESO LEGAL. JURÍDICO	1
		04/04/2021	EL 30-03-2021 SE REALIZÓ LLAMADA TELEFÓNICA PARA SEGUIMIENTO PSICOLÓGICO, LA USUARIA REFIERE QUE NO HA TENIDO CONTACTO CON EL AGRESOR Y CONTINÚA EL PROCESO LEGAL. JURÍDICO	1
		04/11/2021	EL 7-04-2021 SE REALIZÓ LLAMADA TELEFÓNICA PARA SEGUIMIENTO PSICOLÓGICO, LA USUARIA REFIERE QUE NO HA TENIDO CONTACTO CON EL AGRESOR Y CONTINÚA EL PROCESO LEGAL.	1
		04/18/2021	EL 13-04-2021 SE REALIZÓ LLAMADA TELEFÓNICA PARA SEGUIMIENTO PSICOLÓGICO, LA USUARIA NIEGA EVENTO DE VIOLENCIA Y CONTINÚA EL PROCESO LEGAL.	1
001 Total				11
002	[REDACTED]	02/14/2021	SE REALIZÓ LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA VÍA TELEFÓNICA EL 11/02/2021 A LAS 12:00 HRS. LA	1

EXPEDIENTE DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA DE LA USUARIA

Psicología



## PASO 4

### ASESORÍA JURÍDICA



JUD

Información sobre el estatus de la *asesoría jurídica* a usuarias



Asesoría jurídica

→ INSTRUCCIONES DE LLENADO:

Marca la casilla de las **usuarias que recibieron asesoría jurídica esta semana.**



Observaciones de seguimiento

→ INSTRUCCIONES DE LLENADO:

Describe:

- Breve resumen de la asesoría brindada y el estatus del caso.
- Modalidad de la atención (telefónica, presencial, grupal, etc.).
- Si tenía cita pero no se presentó, también indicarlo.

**ESTA DESCRIPCIÓN PASARÁ A FORMAR PARTE DEL EXPEDIENTE DE ASESORÍA JURÍDICA DE LA USUARIA.**



## PASO 5

### ACOMPAÑAMIENTO



JUD

Información sobre el estatus de *acompañamiento* a usuarias



Acompaña-  
miento



INSTRUCCIONES DE LLENADO:

Marca la casilla de las **usuarias que recibieron acompañamiento esta semana.**



Observaciones  
de seguimiento



INSTRUCCIONES DE LLENADO:

Describe:

- Breve resumen del acompañamiento y el estatus del caso.
- Modalidad de la atención (telefónica, presencial, grupal, etc.).
- Si tenía cita pero no se presentó, también indicarlo.

**ESTA DESCRIPCIÓN PASARÁ A FORMAR PARTE DEL EXPEDIENTE DE ACOMPAÑAMIENTO DE LA USUARIA.**





## PASO 6

### ÁREA SOCIAL



JUD

Información sobre el estatus de *trabajo social* a usuarias



Área social

#### INSTRUCCIONES DE LLENADO:

Marca la casilla de las usuarias que recibieron atención de parte del área social de la LUNA esta semana.



Observaciones de seguimiento

#### INSTRUCCIONES DE LLENADO:

Describe:

- ¿Qué tipo de atención recibió la usuaria?
- Modalidad de la atención (telefónica, presencial, grupal, etc.).
- Si tenía cita pero no se presentó, también indicarlo.

**ESTA DESCRIPCIÓN PASARÁ A FORMAR PARTE DEL EXPEDIENTE DE ÁREA SOCIAL DE LA USUARIA.**



## PASO 7

### COMENTARIOS



**JUD**  
*Comentarios  
relevantes al caso  
de atención de las  
usuarias*



Comentarios  
sobre el caso



#### INSTRUCCIONES DE LLENADO:

Anota aquí cualquier comentario relacionado con el caso de **atención o la usuaria que se considere relevante** traer a la atención del equipo. Por ejemplo:

- Solicitudes hechas por la usuaria.
- Consideraciones especiales a tener en cuenta.
- Recomendaciones.

**ESTA DESCRIPCIÓN PASARÁ A FORMAR PARTE DEL EXPEDIENTE DE COMENTARIOS DE LA USUARIA.**



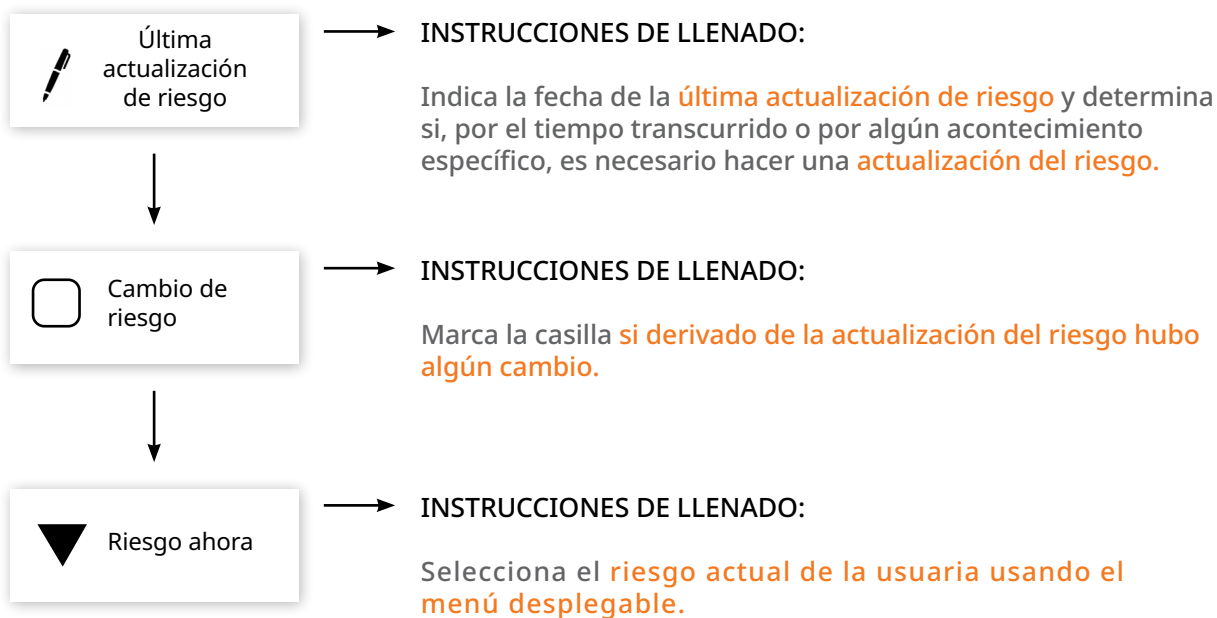
## PASO 8

### NIVEL DE RIESGO



JUD

Cambios en el nivel de riesgo de las usuarias





## PASO 9

### PRÓXIMOS PASOS



JUD

Información de *próximos pasos* para la atención a usuarias



Próximos pasos

INSTRUCCIONES DE LLENADO:

**ESTE CAMPO ES EXCLUSIVAMENTE PARA INDICAR CITAS PENDIENTES Y ACCIONES A REALIZAR PARA CONTACTAR A USUARIAS Y AVANZAR EN LA ATENCIÓN.**

**RECUERDA: EL EXPEDIENTE DE PRÓXIMOS PASOS A LA ATENCIÓN DE CADA USUARIA SE COMPLETA CON LOS PASOS ANTERIORES.**

Describe:

- ¿Qué citas tiene programada la usuaria en el futuro?
- ¿Qué acciones se van a tomar en caso de no presentarse?
- Para el caso de usuarias que en semanas pasadas hayan dejado de asistir: ¿hace cuánto no se logra contactar a la usuaria?, ¿qué acciones se van a tomar para buscarla y retomar el caso de atención?
- Para el caso de usuarias canalizadas: ¿la usuaria acudió a las instancias a donde fue canalizada?, ¿cuál es el estatus del seguimiento de las redes de apoyo institucionales?



¿Quién registra el seguimiento?

INSTRUCCIONES DE LLENADO:

Escribe el **nombre de la persona que registra el seguimiento.**



## V.- VENTAJAS DE USAR LA HERRAMIENTA

El uso de la herramienta permite que la información se pueda acceder en tiempo real y esto a su vez hace que se pueda crear un tablero de control que ayude a las LUNAS y las oficinas centrales a ver toda la información en un solo lugar y utilizarla para la toma de decisiones estratégicas.

Un tablero de control, también conocido como *dashboard*, que se alimenta de la base de datos de cada una de las LUNAS y, de forma automática y en tiempo real, mantiene actualizados los indicadores con información estratégica como: el número de mujeres atendidas, niveles de riesgo, carga de trabajo; y a través del cual se puede acceder al expediente individual de cada mujer atendida.

Cada LUNA puede tener su propio tablero de control y, además, puede existir un tablero general para las oficinas centrales que agregue información de todas las LUNAS que utilizan la herramienta. El tablero se programó utilizando la plataforma de inteligencia de negocios [BowerBI de Microsoft](#) y contiene las siguientes visualizaciones.

**Número de usuarias por nivel de riesgo:** Un resumen del número de usuarias a las que la LUNA atiende y da seguimiento semanalmente, clasificadas por nivel de riesgo. Esto da un vistazo del número de casos de usuarias que están actualmente abiertos, ya que las usuarias quienes reciben atención no necesariamente asisten a la LUNA todas las semanas.

### Resumen general del tablero de control



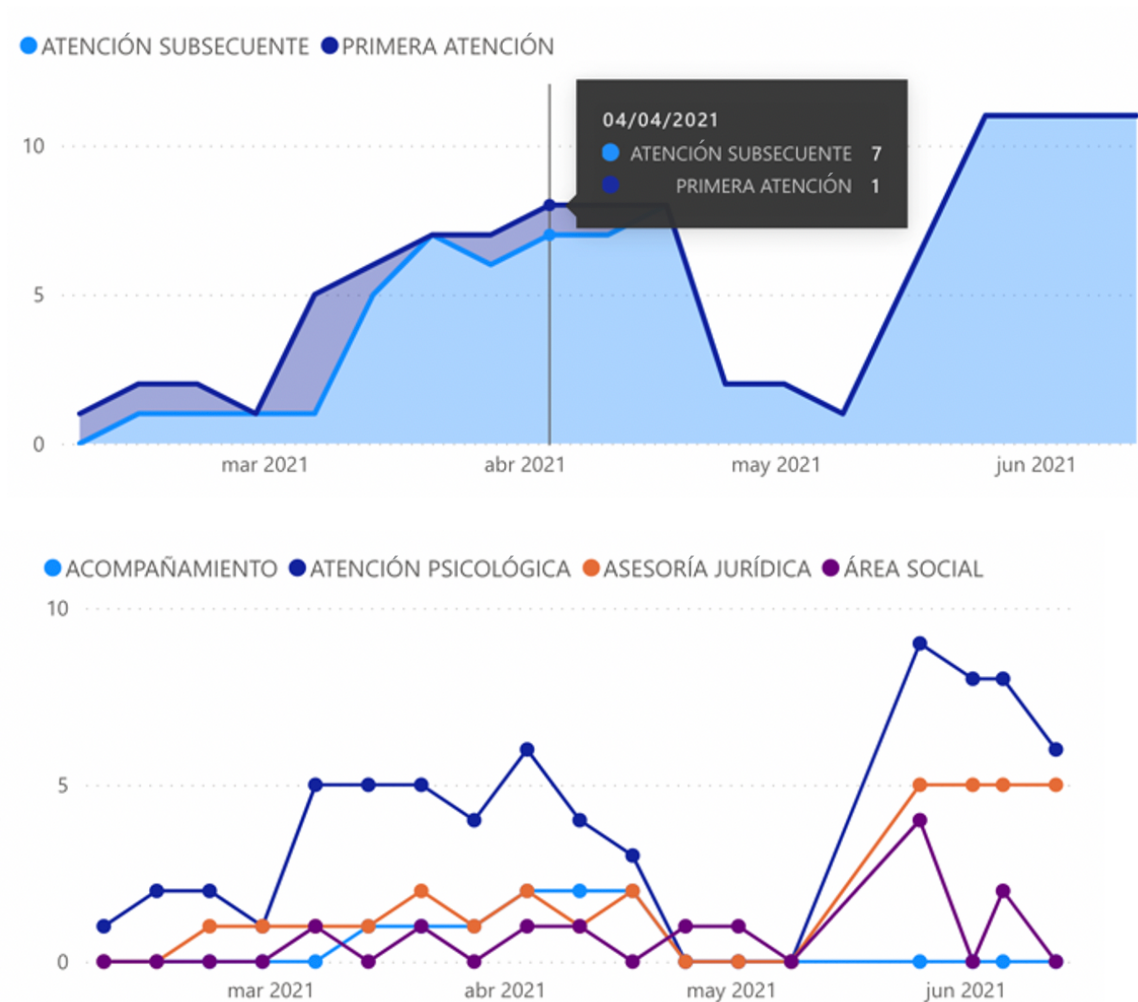


**Historial de usuarias que visitan las LUNAS y servicios otorgados por semana:** La primera gráfica (arriba) muestra el número total de casos de usuarias clasificados en dos tipos: atención inicial y subsecuente. Una usuaria solo es considerada de atención inicial durante su primera semana de atención, luego pasa a ser considerada de atención subsecuente. Una misma usuaria podría recibir múltiples servicios de la LUNA: acompañamiento, atención

psicológica, asesoría jurídica o servicios del área de trabajo social.

La segunda gráfica (abajo) contabiliza de forma individual los servicios que otorga la LUNA y muestra su tendencia semanal. Estas dos gráficas permiten monitorear la tendencia de la carga laboral de la LUNA en términos de número de casos abiertos y los servicios individuales otorgados.

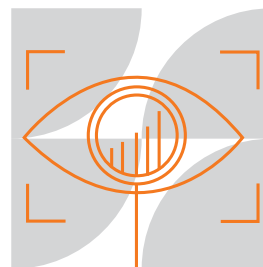
**Gráfica del número de usuarias y la cantidad de servicios otorgados por semana**



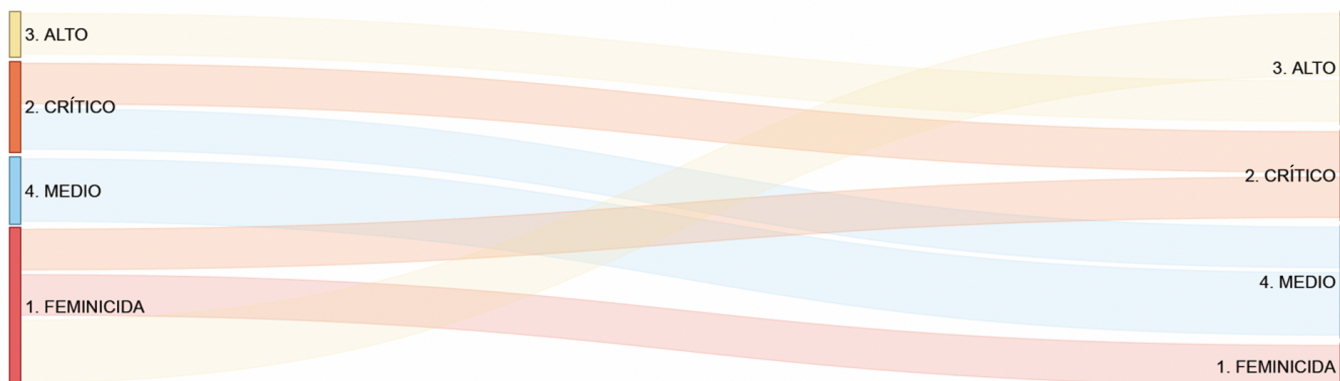


### Cambios en el nivel de riesgo:

Una tercera gráfica contabiliza los cambios en el nivel de riesgo de las usuarias con relación al riesgo inicial (el que se determinó al comenzar su caso). Esta gráfica permite conocer el impacto de los servicios públicos que brindan las LUNAS. En su paso por los servicios del gobierno de la Ciudad de México, las LUNAS evalúan el nivel de riesgo de cada usuaria al principio y luego lo monitorean de forma recurrente.



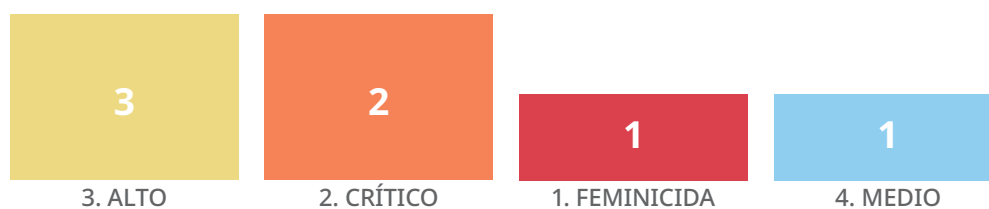
### Gráfico de los cambios en el nivel de riesgo de las usuarias





**Acceso a los expedientes individuales:** Por último, el tablero de control contiene una sección en la que se puede acceder a los expedientes individuales de cada una de las usuarias. Para esto se incluyeron dos gráficas, una de barras verticales (arriba) y una de barras horizontales (centro) para filtrar los expedientes y facilitar la navegación. A su vez, los expedientes de las usuarias se pueden colapsar y expandir para facilitar la navegación.

### Resumen de usuarias por nivel de riesgo, cantidad de servicios recibidos y vistazo a los expediente individuales de usuarias (datos simulados)



ID	FECHA	NOMBRE COMPLETO	SEGUIMIENTO	RIESGO INICIAL	RIESGO	ATENCIÓN PSICOLÓGICA OBSERVACIONES	
[-]	1	domingo, enero 3, 2021	Mujer 1 Morales, Sandra	Seguimiento semana 1	3. ALTO	3. ALTO	Resumen sesión 1
		domingo, enero 10, 2021	Mujer 1 Morales, Sandra	Seguimiento semana 2	3. ALTO	3. ALTO	Resumen sesión 2
		domingo, enero 17, 2021	Mujer 1 Morales, Sandra	Seguimiento semana 3	3. ALTO	3. ALTO	Resumen sesión 3
		domingo, enero 24, 2021	Mujer 1 Morales, Sandra	Seguimiento semana 4	3. ALTO	3. ALTO	Resumen sesión 4
		sábado, enero 30, 2021	Mujer 1 Morales, Sandra	Seguimiento semana 5	3. ALTO	3. ALTO	
		domingo, marzo 7, 2021	Mujer 1 Morales, Sandra	Seguimiento semana 10	3. ALTO	3. ALTO	
		domingo, marzo 14, 2021	Mujer 1 Morales, Sandra	Seguimiento semana 11	3. ALTO	3. ALTO	
		domingo, marzo 21, 2021	Mujer 1 Morales, Sandra	Seguimiento semana 12	3. ALTO	3. ALTO	
	[+]	2	Mujer 2 Garcia, Rosalinda	Seguimiento semana 3	4. MEDIO	4. MEDIO	Resumen sesión 1
	[+]	3	Mujer 3 Gonzalez, Andrea	Seguimiento semana 7	2. CRÍTICO	4. MEDIO	
	[+]	4	Mujer 4 Gonzalez, Leonidas	Seguimiento semana 9	1. FEMINICIDA	3. ALTO	
	[+]	5	Mujer 5 Gonzalez, Patricia	Seguimiento semana 9	1. FEMINICIDA	3. ALTO	Resumen sesión 9
[+]	6	Mujer 6 Carrero, Andrea	Seguimiento semana 9	4. MEDIO	4. MEDIO	Resumen sesión 7	
[+]	7	Mujer 7 Padilla, Claudia	Seguimiento semana 9	1. FEMINICIDA	2. CRÍTICO	Resumen sesión 2	
[+]	8	Mujer 8 Marquez, Maria	Seguimiento semana 5	2. CRÍTICO	2. CRÍTICO	Resumen sesión 3	
[+]	9	Mujer 9 Padilla, Sofia	Seguimiento semana 12	1. FEMINICIDA	1. FEMINICIDA	Resumen sesión 1	



# PREGUNTAS FRECUENTES

## **¿Qué hago con los comentarios de seguimiento que se quedan en la herramienta de la semana pasada?**

Cada semana debes sobrescribir o en su caso eliminar los comentarios que quedaron de la semana pasada en caso de que ya no apliquen. Recuerda que cada semana (los domingos por la noche), la herramienta guarda todo el contenido del panel de seguimiento en el historial de la usuaria y los comentarios quedan ahí solo como referencia.

## **¿Qué sucede si en una semana hay dos o más actualizaciones de la misma usuaria sobre un servicio que recibió, sobre su canalización o cualquier otro comentario? ¿Se escriben los dos o se sobrescribe uno sobre el otro?**

La herramienta está programada para guardar el contenido del panel de seguimiento una sola vez a la semana (el domingo a la medianoche). Si en una misma semana ocurren varias actualizaciones al caso de una usuaria, asegúrate de que todo esté en la herramienta el domingo antes de irte a dormir. Si suceden dos o más acontecimientos que es relevante incluir, debes escribir ambos.

## **¿Qué sucede cuando culmina el tratamiento de una usuaria?**

### **¿Cuándo se le da de alta?**

En el panel de seguimiento marca la columna de "Cita abierta", esto indica que la usuaria ya no está recibiendo atención y, por lo tanto, no requiere acciones de seguimiento. Además, puedes indicar en los comentarios que la usuaria ya fue dada de alta.

## **¿Qué sucede si hay más de un agresor?**

Cada fila en la herramienta corresponde con una usuaria y solo hay espacio para incluir los datos de un agresor. En caso de haber más de uno, indícalo en la celda del nombre e incluye el nombre de ambos. Haz lo mismo para sus datos de contacto.

## **¿Qué sucede si cambian los delitos (fecha, lugar de los hechos, detalle del lugar, ...)?**

Toda la información de la usuaria, el agresor o el caso se puede actualizar, corregir o cambiar en cualquier momento.



Co-building the Accelerator Labs as a joint venture with:

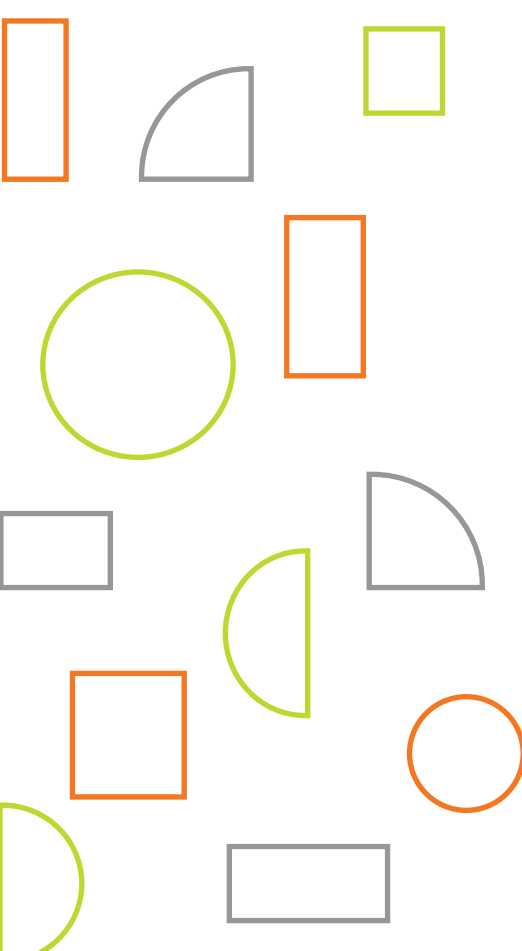


**UNDP  
Core  
Partners**

**UNDP Core Partners**



**UNDP Core Partners**



**Manual de uso de la  
“Herramienta para el seguimiento  
semanal de usuarias de las LUNAS”**

Laboratorios de Aceleración: un experimento a gran escala  
Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en México  
Montes de Urales 440, Lomas de Chapultepec,  
Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México. C.P 11000  
[undp.org/es/mexico](http://undp.org/es/mexico)