

Publicación No. 1056-C-2021**PROTOCOLO DE LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, SANCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES**

El presente protocolo es de observancia general y obligatoria para el personal correspondiente al Módulo de Atención Inmediata, contiene su objetivo, finalidad, los principios rectores que regirán el actuar del personal que integra el módulo, quienes serán los encargados de brindar atención a las mujeres víctimas de violencia de género.

Cuenta con un marco jurídico internacional, nacional y la legislación local enunciativa. Muestra detenidamente y con lenguaje claro y conciso los procedimientos que el personal del Módulo de Atención Inmediata (MAI), deberán seguir para brindar atención correcta y oportuna a las mujeres víctimas de violencia.

En este tenor se describen los servicios que deberá proporcionar tanto el módulo como el personal que lo integra.

Este documento es de uso interno del Honorable Ayuntamiento Municipal Constitucional de Chiapa de Corzo, y se establece con el fin de brindar la ayuda oportuna y correcta a las Mujeres, niñas y adolescentes del Municipio víctimas de cualquier tipo o modalidad de violencia, por lo que, queda prohibido su uso para fines electorales u otros fines distintos a la atención de casos de violencia contra las mujeres y de género.

La violencia contra las mujeres en México

“(...) la difusión de los hallazgos de encuestas en relación a la violencia contra las mujeres, ha permitido dar sustento a la demanda política, esgrimida por el movimiento feminista, en el sentido de que el Estado debe intervenir en la prevención de esta forma de violencia, en tanto que se trata de un verdadero problema social”.

Irene Cacique y Roberto Castro (2006)



PRESENTACIÓN.

La prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, constituye actualmente una política integral que ha quedado garantizada en el marco de nuestra legislación actual, en armonía con los instrumentos y mecanismos que garantizan los derechos humanos de las mujeres en el Sistema Internacional de Derechos Humanos y en el Sistema Interamericano de Derechos Humanos. Así la igualdad de derechos y oportunidades, y el derecho a una vida libre de violencia, son los dos pilares jurídicos que sustentan esta política nacional integral, intersectorial, interdisciplinaria y transversal de la perspectiva de género en todos los ámbitos de nuestra existencia social; cuyo garante principal es el Estado Mexicano, en el marco de los tratados internacionales suscritos en la materia.

Desde la Primera Conferencia Mundial sobre la Mujer en México (1975), se ha ido configurando la historia de la movilización de importantes sectores y organizaciones de mujeres principalmente, en torno a la defensa, exigibilidad, reconocimiento, garantía y protección de los derechos humanos de las mujeres y su inscripción en el ámbito internacional; como un asunto que trasciende lo privado, lo local, lo nacional porque se relaciona a escala mundial con la consecución de la paz, la igualdad y el desarrollo de las sociedades y de los regímenes democráticos.

Durante la Segunda Conferencia Mundial sobre la Mujer en Copenhague (1980), se trató por primera vez de forma pública, un tema que se consideraba privado, las consecuencias sociales del maltrato hacia la mujer en el ámbito familiar, como una ofensa para la dignidad humana y un obstáculo para la paz, aprobándose una resolución que recomendaba la formulación de programas de atención a la salud de las mujeres y los niños víctimas de violencia.

Las aportaciones más importantes de estas movilizaciones sociales y debates en estos foros, ha sido, en primer lugar, la violencia contra las mujeres como un asunto de género, Segundo, su expresión a escala mundial en el ámbito público y el privado, cuyos actos causan diversos daños, incluso la muerte. Tercero, identifica a los agentes y factores de riesgo de esa violencia que van desde los agresores directos; las estructuras de poder y dominación centradas en un orden que se construye desde lo masculino y que perpetúan relaciones y formas de violencia en contra las mujeres en todas sus expresiones y en los más diversos ámbitos, que incluye las formas extremas, como las víctimas de trata y feminicidios; las orientaciones y creencias prevalecientes en los sistemas de cultura hegemónicos profundamente discriminatorios hacia las mujeres, así como la violencia que ejerce el Estado. Cuarto, reconocer que la violencia contra las mujeres constituye una violación de sus derechos humanos y libertades fundamentales que limita su goce y el ejercicio de tales derechos y libertades.

De ahí la importancia de retomar para este modelo como un marco de actuación los instrumentos y mecanismos más relevantes en el ámbito internacional, que les permitan a los profesionales del módulo, contextualizar su intervención y su contribución, no sólo al atender la violencia directa sino también al detectar los mecanismos y lógicas que han permitido que esta violencia se perpetúe y la necesidad de contar con programas de prevención para incidir en cambios socio-culturales, así como para que las mujeres que son víctimas de violencia accedan a la justicia desde una perspectiva de género y derechos humanos, de manera pronta y expedita.

El objetivo central con relación a la Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres (AVGM) en Chiapa de Corzo, es la prevención, atención, sanción y la erradicación de la violencia contra las mujeres, de tal modo que podamos tener un municipio libre de todo tipo de violencia contra las Mujeres en los años venideros.



Es por ello que, en la creación del “**PROCOLO DEL MODULO DE ATENCIÓN INMEDIATA (MAI) PARA MUJERES EN RIESGO DE VIOLENCIA DEL H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE CHIAPA DE CORZO, CHIAPAS**” se establecen los procedimientos y manuales de atención inmediata a mujeres víctimas de violencia.

Es de vital importancia poder entender el estado, la problemática o la situación en la que se presenta la víctima, cumplir nuestras funciones con calidad y calidez, como servidores públicos capaces y competentes para poder brindar un trato humanitario centrado en el compromiso con las víctimas que se presenten al Módulo de atención Inmediata en busca de apoyo, teniendo en todo momento y garantizando sus derechos humanos y su acceso a la atención integral.

Este protocolo cuenta con una guía de atención a menores tomando como base la Ley General de Derechos de Niños, Niñas y adolescentes, pues se ponderará en todo momento, el bien superior de la niña, niño o adolescente, conforme a la legislación vigente en el territorio nacional y pactos internacionales.

RECOMENDACIONES PARA LA INSTALACIÓN DEL MÓDULO DE ATENCIÓN INMEDIATA PARA MUJERES EN SITUACIONES DE RIESGO (MAI).

1. Deberá contar con un espacio físico de fácil acceso y visible para las usuarias.
2. Deberá contar con áreas privadas para la atención especializada, es decir 3 habitaciones independientes correspondientes a la asistencia médica, psicológica y jurídica, así como un área de oficina para la coordinadora y personal administrativo.
3. Deberá contar con una sala de ingreso y de espera, en donde estará ubicada la trabajadora social, quién será el primer filtro de llegada de las usuarias.
4. Deberá contar con equipo de cómputo, impresora, fotocopidora y línea telefónica o en su caso un equipo celular para dar la atención adecuada y el seguimiento de casos.
5. Deberá contar con un presupuesto mensual destinado para su funcionamiento y cumplimiento de metas.
6. Establecerá acuerdos y compromisos con las y los servidores públicos de otras instituciones que tiene estrecha vinculación con el módulo de atención según sea el caso.
7. Contará con un horario de atención presencial en el módulo de lunes a viernes de 8:00 horas a 16:00 horas.
8. A partir del viernes a las 14:00 horas hasta el lunes a las 8:00 horas el módulo contará con equipo celular telefónico para dar la atención telefónica y realizar la canalización a la instancia municipal correspondiente. Esto podría realizar mediante un programa rotativo entre el personal que labora en el módulo.
9. Realizar campañas municipales para que la población conozca la ubicación y los servicios que ofrece el módulo.



ANTECEDENTES

Considerando que, con fecha 18 de noviembre del año 2016, la Secretaría de Gobernación del estado de Chiapas, emitió la Declaratoria de Alerta de Violencia de Género para el Municipio de Chiapa de Corzo y otros 6 municipios del Estado de Chiapas; así como recomendaciones para 16 municipios de la zona altos de Chiapas.

Que dicha Declaratoria obliga al municipio a tomar las acciones necesarias para proteger a las mujeres que habitan dentro del territorio municipal, de manera tal que, se garantice la seguridad, el derecho a la vida, y el sano desarrollo en la población femenina que resida en el municipio.

Asimismo, en diversos instrumentos internacionales, nacionales y estatales que se enumeran a continuación, garantizan el cumplimiento de los derechos de las mujeres:

□ Instrumentos Internacionales:

- Plataforma de Acción de Beijing.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia (Belem Dó Pará).
- Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Mujeres (con sus siglas en inglés CEDAW).

□ Instrumentos Nacionales:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Código Penal Federal.
- Código Civil Federal.
- Ley General para la Igualdad de Oportunidades para las Mujeres y Hombres.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General de Víctimas.
- Ley General de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes.
- Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Reglamento para el funcionamiento del Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres

□ Instrumentos Estatales:

- Constitución Política del estado Libre y Soberano de Chiapas.
- Código Civil para el estado de Chiapas.
- Código penal para el estado de Chiapas.
- Ley de Víctimas para el estado de Chiapas.
- Ley de Desarrollo Constitucional para la Igualdad de Género y Acceso a una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.
- Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Chiapas.

□ Instrumentos municipales:

- Reglamento Interno de la Administración Pública del H. Ayuntamiento de Chiapa de Corzo.



- Reglamento del Consejo para Garantizar a las Mujeres una Vida libre de Violencia.

CAPÍTULO 1

MARCO LEGAL

A) INSTRUMENTOS INTERNACIONALES DE PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS

Los principales Instrumentos Internacionales ratificados por el estado mexicano, vinculados a la defensa de los derechos humanos y de las mujeres; así como de los tratados para prevenir, sancionar y erradicar los distintos tipos y modalidades de violencia son:

CONVENCIÓN SOBRE LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE DISCRIMINACIÓN CONTRA LA MUJER (CEDAW) y en la Convención Interamericana para Prevenir Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Adoptada en la ciudad de Nueva York, el 18 de diciembre de 1979. Firmada por México el 17 de julio de 1980. Aprobada por el Senado de la República el 18 de diciembre de 1980. Promulgada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de mayo de 1981. Es vinculante para México desde el 23 de marzo de 1981.

1. **LA CONVENCIÓN INTERAMERICANA PARA PREVENIR, SANCIONAR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER, “CONVENCIÓN BELÉM DO PARÁ”** que define a la violencia contra la mujer como “cualquier acción o conducta basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado. Define a la violencia al interior de la familia e incluye la violación, el maltrato, el abuso sexual y establece la tipología de la violencia (física, sexual y psicológica)”. La definición que da la Convención Belén do Pará de la violencia contra las mujeres está acompañada de los compromisos que asume el Estado sobre el acceso a la justicia para las mujeres, se respete su vida, el derecho a la integridad física, psicológica y moral; el derecho a la libertad y a la seguridad personal, el derecho de igualdad y protección ante la Ley, el derecho a un recurso sencillo y rápido en los Tribunales competentes y que la proteja de actos que violen sus derechos.

2. **DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS.** reafirma el principio de la no discriminación y proclama que todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y que toda persona puede invocar todos los derechos y libertades proclamados en esa Declaración, sin distinción alguna y, por ende, sin distinción de sexo, considerando que los Estados Partes en los Pactos Internacionales de Derechos Humanos tienen la obligación de garantizar al hombre y la mujer la igualdad en el goce de todos los derechos económicos, sociales, culturales, civiles y políticos, Declaración Universal de los Derechos Humanos. **El Artículo 23 de la presente declaración menciona que, [...]Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.** Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. **El Artículo 7 de la presente declaración menciona que, [...] Un salario equitativo e igual por trabajo de igual valor, sin distinciones de ninguna especie; en particular, debe asegurarse a las mujeres condiciones de trabajo no inferiores a las de los hombres, con salario igual por trabajo igual; La igualdad ante la ley se refuerza en la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre en su Artículo 2, y en el 26 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.**



3. **DECLARACIÓN AMERICANA DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL HOMBRE Artículo 2.** Todas las personas son iguales ante la Ley y tienen los derechos y deberes consagrados en esta declaración sin distinción de raza, sexo, idioma, credo ni otra alguna.

4. **PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS CIVILES Y POLÍTICOS**

Artículo 26. Todas las personas son iguales ante la ley y tienen derecho sin discriminación a igual protección de la ley. A este respecto, la ley prohibirá toda discriminación y garantizará a todas las personas protección igual y efectiva contra cualquier discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

En 2016 el gobierno mexicano reforma la NOM 046 para que las víctimas de violación no tuvieran que presentar una denuncia para acceder al servicio de aborto y las niñas menores de 12 años pudieran acudir con la compañía de un tutor, sin que fuera forzosamente la madre o el padre, pero en el país esta normativa aún no se cumple normalmente.

Ante la contribución inminente hacia la cuarta transformación de la vida pública en el país, la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres (Conavim) asumirá el papel relevante que corresponde para ocuparse de esa y otras semejantes tareas. En voz de su nueva titular, María Candelaria Ochoa. “La Conavim proporcionara los lineamientos para atender, prevenir y sancionar los delitos, y así lograr erradicar la violencia contra las mujeres”.

En México, el debate sobre la despenalización del aborto ha provocado la polarización de las posiciones a favor o en contra, sobre todo por que intervienen actores e intereses de tipo social, religioso, político y de género, así como de carácter jurídico y los relativos a derechos humanos que abordan la penalización o la despenalización de dicha actividad

5. **PACTO DE SAN JOSÉ (CONVENCIÓN AMERICANA DE LOS DERECHOS HUMANOS)**
Artículo 6. Nadie puede ser sometido a esclavitud o servidumbre, y tanto éstas, como la trata de esclavos y la trata de mujeres están prohibidas en todas sus formas.

B) INSTRUMENTOS NACIONALES DE PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS

1. En la legislación mexicana se cuenta con la **LEY GENERAL DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA (LGAMVLV)**, ordenamiento publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 1 de febrero de 2007 y que requiere para su efectivo cumplimiento de la armonización de las legislaciones locales. Esta ley está compuesta por 3 títulos, 5 capítulos y 59 artículos, además de 8 artículos transitorios. El primer título corresponde a las disposiciones generales y en él se señalan el objeto de la ley, los principios rectores para el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, la definición de los términos que se emplearán a lo largo del ordenamiento y los tipos de violencia contra las mujeres. En el segundo título se determinan las modalidades de la violencia, se establecen la Alerta de Violencia de Género y las órdenes de protección. En el tercer título se crea el Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres; se distribuyen las competencias en la materia entre la federación, las entidades federativas y los municipios; se



delimitan los mecanismos de atención a las víctimas y el funcionamiento de los refugios para las víctimas de violencia. **el artículo 5 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia**, el cual señala que, es “cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público”.

2. Reglamento para el funcionamiento del Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres. Con fundamento en los **artículos 35, 36 y 37** de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
3. **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS**. Desde su artículo primero, la Carta Magna comienza ésta protección con la prohibición de toda clase de discriminación motivada, entre otras razones, por el género. Continúa garantizando el principio de la igualdad ante la ley al sentenciar, en su **artículo 4 constitucional** menciona que, “el varón y la mujer son iguales ante la ley” idea que a su vez es reforzada al construir el concepto de ciudadanía otorgada en igualdad de condiciones a hombres y mujeres en el **34 constitucional**. En **el artículo 2 de nuestra carta magna**, se reconoce la autodeterminación de los pueblos indígenas, acota su autonomía al respeto “de manera relevante, a la dignidad e integridad de las mujeres”, y en cuanto a la elección de sus autoridades, a garantizar “la participación de las mujeres en condiciones de equidad frente a los varones”, evitando así prácticas discriminatorias en dichas comunidades so pretexto de los usos y costumbres.
4. Actualmente en **EL CODIGO PENAL FEDERAL**, en su artículo **18** establece que las mujeres condenadas “compurgarán sus penas en lugares separados de los destinados a los hombres”.
5. Ahora, conforme **al artículo 1**, párrafo 1º, de la **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS**, tienen la misma jerarquía que la carta magna aquellos tratados internacionales en materia de derechos humanos que sean firmados y ratificados por México. En ese orden de ideas, el marco jurídico protector de las mujeres se amplía. De entrada, la no discriminación se robustece al estar consagrada en todos los instrumentos de Derechos Humanos, y con ella, se protege a las mujeres para obtener “igual pago por igual trabajo”, al plasmar dicho principio en el **Artículo 23, fracción 2 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos; y en el 7, apartado a), inciso i)** del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, mismos que se transcriben para mejor comprensión en el 7, apartado a), inciso i) del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, mismos que se transcriben para mejor comprensión.

En cuanto a las **LEYES FEDERALES**, comenzamos describiendo las características de la educación en México, descritas por la ley en la materia, que inhibe, en acatamiento a lo dispuesto por la CEDAW, la reproducción estereotipos de género, y el otorgamiento de facilidades para abatir el rezago educativo en mujeres.

6. **LEY GENERAL DE EDUCACIÓN ARTÍCULO 8o.-** El criterio que orientará a la educación que el Estado y sus organismos descentralizados impartan [...] luchará contra [...] los prejuicios, la formación de estereotipos, la discriminación y la violencia especialmente la que se ejerce contra las mujeres, niñas y niños [...] **Artículo 33.-** Para cumplir con lo dispuesto en el artículo anterior, las autoridades educativas en el ámbito de sus respectivas competencias llevarán a cabo las



actividades siguientes: [...]IV.- Prestarán servicios educativos para atender a quienes abandonaron el sistema regular y se encuentran en situación de rezago educativo para que concluyan la educación básica, otorgando facilidades de acceso, reingreso, permanencia, y egreso a las mujeres;

El marco protector continúa en la rama de los derechos políticos, al garantizar el acceso a las mujeres a cargos públicos, mediante el establecimiento de lo que coloquialmente es llamado “cuotas de género”, obligando a los Partidos Políticos a candidatear a un mínimo de 200 diputadas y 52 senadoras.

7. CÓDIGO FEDERAL DE INSTITUCIONES Y PROCEDIMIENTOS ELECTORALES ARTÍCULO

219. De la totalidad de solicitudes de registro, tanto de las candidaturas a diputados como de senadores que presenten los partidos políticos o las coaliciones ante el Instituto Federal Electoral, deberán integrarse con al menos el cuarenta por ciento de candidatos propietarios de un mismo género, procurando llegar a la paridad.

8. LEY FEDERAL DEL TRABAJO Artículo 164.-

Las mujeres disfrutan de los mismos derechos y tienen las mismas obligaciones que los hombres. **Artículo 170.-** Las madres trabajadoras tendrán los siguientes derechos: Durante el período del embarazo, no realizarán trabajos que exijan esfuerzos considerables y signifiquen un peligro para su salud [...] Disfrutarán de un descanso de seis semanas anteriores y seis posteriores al parto; En el período de lactancia tendrán dos reposos extraordinarios por día, de media hora cada uno, para alimentar a sus hijos, en lugar adecuado e higiénico que designe la empresa; [...] A regresar al puesto que desempeñaban, siempre que no haya transcurrido más de un año de la fecha del parto; y

9. LEY GENERAL DE SALUD ARTÍCULO 61 BIS. -

Toda mujer embarazada, tiene derecho a obtener servicios de salud en los términos a que se refiere el Capítulo IV del Título Tercero de esta Ley y con estricto respeto de sus derechos humanos **Artículo 67.-** La planificación familiar tiene carácter prioritario. En sus actividades se debe incluir la información y orientación educativa para los adolescentes y jóvenes [...] En materia de planificación familiar, las acciones de información y orientación educativa en las comunidades indígenas deberán llevarse a cabo en español y en la lengua o lenguas indígenas en uso en la región o comunidad de que se trate. Sin embargo, al igual que en el caso de los tratados internacionales, existe una norma que destaca por su protección a las mujeres, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia, ley federal publicada en el DOF el 1 de febrero de 2007.

10. ALGUNOS DE SUS BENEFICIOS SON:

- El establecimiento claro del concepto de violencia contra la mujer como una “acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público”
- La definición de diversos tipos violencia contra las mujeres como la psicológica, física, patrimonial, económica o sexual.
- La definición de diversas modalidades de violencia contra las mujeres, como la familiar, laboral y docente, en la comunidad, institucional y la feminicida.

Introduce la declaratoria de alerta de violencia de género, por parte de la SEGOB.

- La regulación de las “órdenes de protección”, como instrumentos de reacción de la autoridad de urgente aplicación en función del interés de la víctima de violencia, que puede incluir el



desalojo del agresor del domicilio conyugal, el inventario de los bienes del hogar, el auxilio policía para la entrega de sus pertenencias; la posesión exclusiva de la víctima del domicilio, el embargo preventivo de bienes del agresor, la prohibición de enajenar o hipotecar sus bienes, así como una obligación alimentaria provisional.

- El establecimiento de un marco legal de distribución de competencias en los diversos órdenes de gobierno para la protección de las mujeres, así como obligaciones para legislar en la materia.
- La introducción de refugios para víctimas de violencia, donde se les otorgue hospedaje, alimentación, vestido, calzado, servicios médicos, psicológicos, y bolsa de trabajo.

C) INSTRUMENTOS ESTATALES EN PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS MUJERES.

- Constitución Política del estado Libre y Soberano de Chiapas.
- Código Civil para el estado de Chiapas.
- Código Penal para el estado de Chiapas.
- Ley de Víctimas para el estado de Chiapas.
- Ley de Desarrollo Constitucional para la Igualdad de Género y Acceso a una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.
- Ley de los Derechos de Niñas, Niños Y Adolescentes del Estado de Chiapas.

CAPITULO 2

OBJETIVO

Unificar procedimientos enmarcados en la normativa vigente, para la articulación y coordinación de funciones interinstitucionales, en la atención, protección y reparación de derechos de las víctimas de delitos previstos en el marco de la Ley, independientemente de su género, evitando la re-victimización y la duplicidad de esfuerzos.

FINALIDADES

- ✚ Respetar y proteger la dignidad humana de las víctimas.
- ✚ Efectivizar el pleno goce y ejercicio de los derechos humanos.
- ✚ Aplicar de manera articulada y coordinada las directrices del presente Protocolo y Ruta Crítica por las diferentes instituciones responsables de brindar atención, protección y reparación a las víctimas de delitos previstos en las diversas leyes estatales en materia de protección de los derechos de las mujeres.
- ✚ Actuar con sensibilidad, eficacia y eficiencia en la atención, protección y reparación.
- ✚ Evitar la Revictimización y la duplicidad de funciones en la atención y protección de víctimas; así como la práctica de procedimientos y acciones investigativas innecesarias con relación a la víctima.
- ✚ Lograr una efectiva articulación de funciones para mejorar la capacidad y optimizar el tiempo de respuesta de las diferentes instituciones, para la atención a la víctima.
- ✚ Apoyar a la persecución penal efectiva, conforme al marco competencial de cada institución.



CAPITULO 3

PRINCIPIOS RECTORES

DIGNIDAD: toda persona, en especial niñas, niños, adolescentes, mujeres sin distinción de edad, son seres humanos únicos y valiosos, y como tales, se deben respetar sus necesidades particulares, sus intereses y su privacidad.

ATENCIÓN PRIORITARIA Y DIFERENCIADA: las mujeres, niños, niñas y adolescentes víctimas y testigos de hechos delictivos deben recibir atención, asistencia y protección prioritarias, por parte de instituciones públicas y privadas, resguardando su integridad y salud física, así como psicológica. Asimismo, deberán proveer a la víctima y/o familiares o tutores información respecto al derecho a interponer la denuncia, solicitar medidas de protección, seguridad oportuna y una recuperación integral.

NO DISCRIMINACIÓN: toda mujer, niño, niña y adolescente; sus familiares o sus representantes legales, tienen derecho a un trato equitativo y justo, sin importar el origen, etnia, color, género, idioma, religión, opinión política, posición económica, impedimentos físicos o cualquier otra condición.

DERECHO A LA PARTICIPACIÓN: toda mujer, niño, niña y adolescente tiene derecho a expresar libremente su criterio, opinión y creencias sobre cualquier asunto y con sus propias palabras; también a contribuir y participar, especialmente en las decisiones que afecten su vida, incluyendo aquellas que se den dentro del proceso judicial y que esos puntos de vista sean tomados en cuenta.

SEGURIDAD: se garantizará a las víctimas, medidas de protección y seguridad necesarias, considerando las particularidades de hecho, el posible vínculo de la víctima con el agresor, la edad, sexo, cultura entre otras

CONFIDENCIALIDAD: se respetará la información consentida brindada por la víctima y/o familiares, en todo momento. Sólo se deberá proporcionar la información importante y pertinente para la investigación con las instancias competentes. Toda información escrita y archivos con relación a la víctima y sus familiares inmediatos será mantenida en reserva y debidamente resguardada. Así también, la entrevista deberá realizarse en lugares privados y adecuados donde la víctima sienta la confianza cómoda para hablar y expresarse

NO REVICTIMIZACIÓN: precautelar la integridad de la víctima, evitando la confrontación directa con el agresor, entrevistas, interrogatorios, exámenes y otros actuados innecesarios. Para víctimas mujeres, siempre deberá procurarse que las entrevistas y exámenes forenses sean realizadas por personal del mismo sexo, inclusive las traductoras. Para víctimas varones, éste o familiares o tutores pueden escoger el personal con el cual se sienta cómodo. En el caso de niños pequeños, es preferible que la atención sea efectuada por funcionarias mujeres.

RESPECTO: en todas las etapas del proceso se respetará su condición de víctima y por ningún motivo se mostrará una conducta prejuiciosa y/o, irrespetuosa hacia su cultura, familia, identidad de género, actividad laboral o cualquier otra situación vinculada a los hechos denunciados

INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO, NIÑA Y ADOLESCENTE: todo niño, niña y adolescente tiene derecho a que se le consideren prioritarios sus intereses fundamentales. Esto incluye el derecho a la protección y a la opinión para desarrollarse en forma armónica. Cuando se trate de tomar decisiones que afecten los derechos de los niños o incluir la participación de estos, se debe aplicar



ATENCIÓN A LA VÍCTIMA CON CALIDAD Y CALIDEZ: Las mujeres, niños, niñas y adolescentes, u otras personas que han sido víctimas de delitos o testigos de hechos delictivos, reciban protección y un trato justo cuando tengan que relatar los hechos. Para el especial caso de niñas, niños y adolescentes víctimas y testigos; se cuenta con un instrumento internacional que establece directrices básicas; puesto que debe considerarse que en los casos de violencia intrafamiliar, si bien la mujer es generalmente la víctima, también otros miembros más frágiles y vulnerables como hijos e hijas son o se pueden convertir víctimas o testigos de la violencia; por lo tanto, atendiendo esta especial situación se debe tener cuidado con su tratamiento; para tal efecto considerando la importancia.

CAPITULO 4

LA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN

En la atención a víctimas se deberá tener en cuenta los siguientes términos:

a) Asistencia. Refiere principalmente a escuchar a la víctima y reconocer las necesidades prioridades requeridas, de ésta o de su entorno. Este proceso en un primer momento, no implica someter a la víctima a un interrogatorio o valoración.

b) Atención. Es la acción coordinada de proporcionar medios para la satisfacción de las necesidades prioritarias de salud, seguridad, bienestar y legal de las víctimas.

c) Protección. Consiste en adoptar medidas mediatas e inmediatas para resguardar la integridad física, psicológica y emocional de la víctima, testigos y su entorno

d) Intervención en Crisis. La intervención en crisis se define como “el proceso de ayuda dirigida a auxiliar a una persona para soportar un suceso traumático, de modo que la probabilidad de debilitar los efectos se aminore y la probabilidad de crecimiento se incremente”.

e) Acompañamiento. Es el apoyo que se debe otorgar a las víctimas de violencia desde el momento que tienen contacto con las instituciones; para garantizar que la misma no se encuentre sola y desorientada en las diferentes actuaciones procesales.

LO QUE SE BUSCA:

- Servir a la comunidad, pues se conciben como módulo de atención inmediata que no solamente atenderán a mujeres que hayan sufrido maltrato, sino que realizarán actividades preventivas para contrarrestar la violencia contra las mujeres que ocurre en una comunidad determinada.
- Ofrecer servicios de atención a las mujeres que hayan sufrido violencia, que podrán ser ampliados a sus hijos e hijas.
- Contribuir a que las mujeres violentadas logren tener una vida libre de violencia.
- Brindar, bajo un mismo techo, a las mujeres y a sus hijos e hijas todos los servicios que sean necesarios para que ellas mismas tomen decisiones informadas; se reduzcan las posibilidades de que continúen siendo víctimas de violencia y delitos; y sean capaces de ejercer todos sus derechos, incluido el derecho a las garantías procesales y al acceso a la justicia.

ASPECTOS GENERALES

La gran tarea de los MAI será servir a las usuarias, que sean víctimas de cualquier tipo o modalidad de violencia. El apartado del **artículo 20 de la Constitución Mexicana** señala los derechos de las víctimas, entre los que se encuentran: *recibir asesoría jurídica e información sobre sus derechos y el*



desarrollo del procedimiento penal; recibir atención médica y psicológica de urgencia; obtener la reparación del daño, obtener medidas cautelares y providencias necesarias para su protección y restitución de derechos. La Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y de Abuso de Poder de la ONU menciona tres rubros de servicios que son necesarios para mejorar los procesos de atención a víctimas:

• **SERVICIOS LEGALES.** No se limitan al ámbito penal, sino que también se incluyen otros como los de tipo civil.

• **SERVICIOS DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA VÍCTIMA DURANTE EL PROCESO.** Son necesarios para completar una atención adecuada a las víctimas, pero sobre todo para asegurar en todo momento el principio de igualdad entre las partes y el acceso a la justicia de las víctimas.

• **SERVICIOS DE PROTECCIÓN A LAS VÍCTIMAS Y TESTIGOS.** Es necesario otorgar protección oportuna y adecuada a las víctimas y a los testigos. En este sentido, se encuentran las órdenes de protección y medidas cautelares.

EL PRINCIPAL OBJETIVO —y gran reto— de MAI será lograr el empoderamiento de las mujeres víctimas de violencia. Si ellas no son empoderadas, muy probablemente regresarán al círculo de la violencia, por lo que se perpetuará su vulnerabilidad y la posibilidad de ser lastimadas. Si a las mujeres no se les empodera para que logren desarrollarse en los ámbitos educativos y laboral, difícilmente podrán ser independientes y lograr obtener sus propios recursos económicos.

El concepto de empoderamiento surge desde la lucha feminista, como un término orientado a identificar mecanismos y condiciones para que las mujeres aumenten su poder. A través de él se pretende cambiar las relaciones en favor de las personas que son oprimidas. Así, el empoderamiento se dirige a fortalecer y potenciar todo sector poblacional excluido o que soporta condiciones de vulnerabilidad.

La falta de recursos económicos agudiza dependencias de todo tipo. Por lo tanto, la persona que goza de una relativa seguridad económica es más dueña de sí misma y por lo tanto disfruta de una mayor autonomía y empoderamiento. En esa medida, el empoderamiento económico debe contribuir a ampliar las oportunidades para que todas las mujeres puedan ganarse los medios económicos para subsistir.

CAPITULO 5

LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

Los servicios de atención a víctimas se proporcionarán de manera imparcial, cualquier tipo de servicio que se proporcione deberá ser otorgado de manera completa e imparcial, libre de prejuicios respecto de las usuarias. Ello implica actuar y apoyar de forma objetiva, recordando en todo momento la imparcialidad en su actuar, la calidad y la calidez.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DEL MÓDULO DE ATENCIÓN INMEDIATA (MAI)

- ✚ Atención pronta y expedita.
- ✚ Atención de calidad, objetiva e imparcial.
- ✚ Se respetarán en todo momento los derechos humanos de las usuarias.
- ✚ Principio de debida diligencia.
- ✚ Principio pro persona.
- ✚ Atención deontológica.
- ✚ Protección de los datos personales, así como de la confidencialidad de las usuarias.
- ✚ Atención individualizada, gratuita y efectiva.



ATENCIÓN PRONTA Y EXPEDITA: Se regirá por el principio de prontitud y expeditos previsto en el **artículo 17 de la Constitución mexicana**. La observancia de este principio permitirá garantizar el acceso a la justicia de las mujeres a través de un adecuado tratamiento multidisciplinario e individualizado. Si es necesario, se deberá canalizar a las usuarias o víctimas a diversas instituciones en los tiempos y de la forma adecuada y se les deberá proporcionar acompañamiento para monitorear la completitud e imparcialidad de las instancias, sin costo alguno para la víctima.

ATENCIÓN DE CALIDAD, OBJETIVA E IMPARCIAL: De la misma manera, el personal debe actuar de manera objetiva e imparcial en todo momento. La empatía es una cualidad deseable en las servidoras y servidores públicos, pues es una herramienta para brindar a la usuaria una atención basada en el respeto, brindando así una atención de calidad e integral en todo momento.

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS: El modelo de atención y su operatividad debe partir del respeto absoluto a los derechos Humanos y sobre todo, el respeto a la dignidad de las mujeres. Así se tendrán como punto de partida los derechos humanos de las mujeres y de las víctimas

EL PRINCIPIO DE DEBIDA DILIGENCIA: Una de las obligaciones de los funcionarios públicos es actuar con suma diligencia en sus actividades y esto no será una excepción. El principio de debida diligencia es un lineamiento que concentra otros principios que deben ser observados en todos los quehaceres que tiene encomendada una instancia para salvaguardar la dignidad humana y el respeto a los derechos humanos.

En materia penal, el principio de debida diligencia indica que toda investigación debe desarrollarse de oficio, por parte de las autoridades competentes, de forma inmediata, en un plazo razonable y por profesionales comprometidos y capaces que utilicen los procedimientos correctos. En su actuar, los servidores públicos deben observar el respeto a los principios de independencia e imparcialidad por parte de las autoridades que investigan los hechos y garantizar el espacio de participación de las víctimas y sus familiares.

PRINCIPIO PRO PERSONA: El segundo párrafo del **artículo 1º** de la Constitución contiene el principio pro persona al señalar que “las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán [...] favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia”.

Este principio también ha sido definido como “un criterio hermenéutico [...] en virtud del cual se debe acudir a la norma más amplia, a la interpretación más extensiva, cuando se trata de reconocer derechos protegidos, e inversamente, a la norma o a la interpretación más restringida cuando se trata de establecer restricciones permanentes al ejercicio de los derechos”.

Bajo ningún concepto se podrá revictimizar a la víctima, es decir, que no se emitirá juicio al respecto de sus acciones o decisiones, a la vez que se evitarán palabras y acciones lascivas que generen en la víctima algún tipo de violencia psicológica o daño emocional.

ATENCIÓN DEONTOLÓGICA: Es entendida como el elemento rector que alberga las virtudes de moral y ética en el quehacer cotidiano al servicio de las mujeres. Así, en el tratamiento de cada caso existirá un proceder responsable y adecuado, apegado a valores éticos. Las personas que operen los Centros, en todo momento deberán estar conscientes de que sus decisiones y actitudes de compromiso y solidaridad tendrán repercusiones de alto impacto en la vida de las mujeres que acudan a pedir su ayuda

PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD: Se resguardará en todo momento la privacidad de la víctima con el objeto de no revictimizarla. Este principio está contenido en los marcos nacionales



e internacionales en materia de atención a víctimas y debe estar presente en todas las fases del proceso, por lo que se cumplirá no sólo cuando la víctima esté presente, sino a lo largo de todo el proceso de atención. La documentación de los casos debe ser particularmente resguardada. La Coordinadora permitirá el acceso a los expedientes solamente a las servidoras y servidores públicos que se encuentren implicados en el caso en cuestión. Esto permitirá: asegurar la privacidad y la confidencialidad del caso; evitar la Revictimización, y reducir el tiempo de atención.

Las violaciones a este principio ético se pueden dar cuando los servidores públicos revelen a terceros datos de la usuaria. Esto se puede presentar por motivos de corrupción —que es muy grave— ya que puede poner en riesgo su seguridad personal. A menudo, después de que suceden los hechos delictivos generadores de violencia, la usuaria tiene altas posibilidades de sufrir algún tipo de represalia o actos de intimidación para que no denuncie o se desista de acciones legales en contra de los delincuentes o agresores, por lo que es necesario garantizar la integridad física y psicológica de las usuarias mediante el respeto a su privacidad y a través de la confidencialidad. Este principio es aún más relevante en los casos de víctimas del crimen organizado; en el caso de delitos como el secuestro o la extorsión o en aquéllos en los que la usuaria sea menor de edad.

ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA, GRATUITA Y EFECTIVA La atención individualizada se refiere a que cada caso será estudiado de manera específica para proporcionar la atención de conformidad con las necesidades del caso en concreto. Aunque habrá casos muy similares, todos presentarán diferencias y por lo tanto necesitarán de un plan de trabajo y seguimiento específicos. Los servicios proporcionados para el MAI no tendrán ningún costo para las usuarias. Queda prohibido que las personas que laboren e cobren por la atención que proporcionan y evitarán cualquier acto de corrupción al respecto. La atención que se proporcione deberá ser efectiva, es decir, debe producir el efecto esperado. Por lo tanto, la efectividad de la atención dependerá del análisis detallado del caso inconcreto; de las necesidades de cada mujer que acuda al Centro y de las medidas que se hayan tomado con base en dicho análisis.

OTROS PRINCIPIOS QUE RIGEN LA RUTA DE ACOMPAÑAMIENTO A VÍCTIMAS

- ✓ La atención se proporcionará sin discriminación y sin estereotipos de género
- ✓ A lo largo de la ruta de acompañamiento de las personas que laboren en él siempre explican la siguiente fase del procedimiento
- ✓ A toda canalización se le dará acompañamiento y seguimiento
- ✓ Siempre se proporcionará una atención colegiada, por lo tanto, todas las profesionales implicadas en el caso en cuestión se reunirán las veces necesarias y estarán en constante comunicación
- ✓ Todas las personas que laboren estarán preparadas para la detección de la violencia. En estos casos, sugerirán a las usuarias que recurran a los servicios proporcionados por el MAI

CAPITULO 6

PERSONALIZACIÓN DE LA RUTA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA CADA USUARIA

Una de las características de la atención proporcionada es que la atención será personalizada al caso en concreto, es decir, se analizará de manera interdisciplinaria el caso y se le propondrán todas las opciones de atención a la usuaria, quien será la que decida los servicios a los que desee acceder. Es así que la usuaria puede elegir utilizar los servicios legales, psicológicos, médicos o de trabajo social.



A). ATENCIÓN JURÍDICA

El servicio legal tendrá un enfoque de especialización evitando que las abogadas hagan diversas labores legales, como ocurre en otros centros de atención a víctimas. Por lo tanto, las abogadas que representarán a las usuarias estarán desde el acompañamiento, el inicio del proceso hasta el final, cuando exista sentencia firme. Así mismo tramitarán órdenes de protección; proporcionarán asesoría a litigar los casos civiles o penales.

B). ATENCIÓN PSICOLÓGICA

En el marco del acompañamiento destaca lo terapéutico, que será brindado por una psicóloga. La atención psicológica debe de ser especializada, que tendrán un entorno acogedor, cómodo, privado y seguro. Debido a que en esta área se proporcionará atención especializada, se tendrá material de trabajo adecuado. Las terapias deberán estar focalizadas a la obtención de objetivos concretos, como: evitar la muerte de la usuaria; hacer que salga del círculo de violencia; lograr la autonomía de la mujer y su familia; construir un proyecto de vida (capacitación para el empleo), y lograr el empoderamiento.

C). ATENCIÓN MÉDICA

Las usuarias recibirán una revisión médica general, pueden en su caso solicitar exclusivamente los servicios médicos. La médica podrá canalizar a la usuaria a otros servicios que se requieran, relacionados con el área de salud (dentista, ginecólogo y otras intervenciones pertinentes). Toda canalización deberá llevar un seguimiento. Los servicios médicos comprenderán el ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres. Se brindará información precisa y completa sobre el uso de métodos anticonceptivos y sobre la salud reproductiva; el acceso a métodos anticonceptivos. Además de aplicar las Normas Oficiales Mexicanas en materia de salud: 005, 010, 040, 045, 046, 173 y 190.

D). TRABAJO SOCIAL

Bajo el esquema de trabajo social cobra un nuevo significado, ya que absorbe un abanico de funciones diversas y relevantes durante diferentes etapas del proceso de atención, a saber:

- Funciones preventivas: la trabajadora social realizará diagnósticos sobre violencia contra las mujeres al utilizar en las comunidades las técnicas de investigación de campo. Con los resultados de estos estudios se realizarán políticas públicas preventivas focalizadas en la materia.

- Realizarán funciones de seguimiento y empoderamiento. A cada trabajadora se le asignarán casos y expedientes específicos, con el fin de generar y promover los apoyos que la mujer y sus hijos e hijas requieran.

- La trabajadora social canaliza, apoya y acompaña a las usuarias a los albergues de larga estancia e informa de los distintos albergues que existen, identifica las dificultades con las que se pueda encontrar y da puntual seguimiento a los casos canalizados.

- Coordina el área de voluntariado.

- Realiza funciones de difusión comunitaria sobre los quehaceres del MAI.

- Realiza todas las canalizaciones, acompañamientos y seguimientos a largo plazo.



- Gestiona otro tipo de apoyos no previstos por el MAI, tales como actividades recreativas y culturales
- Fungen como peritos en trabajo social.
- Realizan trámites ante el registro civil para la obtención de documentos.

INTERVENCIÓN DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA DE LA POLICÍA

OBJETIVO

Proteger la integridad física de las mujeres que sufren violencia mediante la oportuna intervención de la Unidad Especializada de la Policía a través de una unidad o grupos de reacción inmediata.

Primer contacto in situ.

El impacto de la violencia depende de la historia personal de la víctima y de las características del evento en cuanto a lugar, duración, relación con el agresor e intensidad, entre otras. Resulta de gran utilidad para la policía, conocer algunos de los principales signos y síntomas, ya que puede haber variantes significativas en cada caso en particular.

Las víctimas presentan reacciones de miedo, ambivalencia o confusión, por la violencia ejercida en su contra, que deben ser analizadas y valoradas en los procedimientos.

El trato preferente, digno, respetuoso y sensible, son requisitos indispensables en la atención de las víctimas de violencia.

Anteriormente, la prioridad dentro del cuerpo policial solía ser “encontrar al culpable”, para ello, se llevaban a cabo una serie de acciones en las que no se tomaba en cuenta el estado de las víctimas (alteradas, nerviosas, llorosas, etc.), durante la ejecución de las acciones.

La conducta de las mujeres puede ser dependiente, desconfiada e indecisa ante la presencia policial (aún en los casos en que la hayan solicitado) obedece a comportamientos sociales arraigados (no es un asunto de temperamento), tiene que ver con el impacto psicológico del momento.

Hay que permitir que las mujeres tomen su tiempo y decisiones; conocer la dinámica que existe en los tipos y modalidades de violencia de género, apreciar por lo que está pasando la víctima, evita una mala actuación de los servidores públicos de seguridad, salud y justicia que tienen contacto con ella.

Cuando el personal policial responde a un llamado de un posible evento de violencia de género, puede enfrentarse a distintas situaciones que ponen en peligro una adecuada identificación de la victimización, por ejemplo:

- El control y amenaza que puede ejercer el agresor sobre la víctima.
- La inhibición de la víctima a falta de privacidad y tacto durante su atención.
- Escasa información de la víctima, por falta de claridad en lo que se le pregunta.



Independientemente del procedimiento empleado para atender a la víctima de violencia de género, éste tendrá que llevarse a cabo dentro de un ambiente preferentemente privado.

Es recomendable establecer una entrevista con la víctima, sin la presencia de familiares, amistades o personal que afecte la aportación de información relacionada con las circunstancias, riesgos y efectos, así como para salvaguardar su intimidad, asegurar la confidencialidad de la información que brinden y facilitar sus expresiones, libres de limitaciones.

Se deberá realizar un informe que registre los datos claros y precisos sobre las mujeres y su situación, sin obviar aspectos que se consideren ya mencionados o dados por hecho, así como de sus principales sentimientos y acciones.

En caso de que la víctima se encuentre en crisis nerviosa, el policía deberá auxiliar de inmediato a la víctima sin afectar el respeto a sus derechos fundamentales, buscando como resultado una atención integral. En caso de requerirse un conocimiento avanzado o el auxilio exceda la capacidad del policía, éste acudirá con la víctima al DIF municipal, para recibir ayuda especializada.

La crisis nerviosa no siempre se manifiesta como un desajuste emocional que no necesariamente se expresa en llanto, puede ser una actitud pasiva, agresiva, de aislamiento o de evasión, entre otras.

El personal policial debe tener presente en todo momento su propia condición física y emocional, a fin de lograr una intervención que fomente en la víctima confianza, empatía y soluciones.

El procedimiento de intervención, depende directamente de los datos obtenidos y apreciados durante la entrevista inicial con la víctima; en consecuencia, se le proporcionará: apoyo emocional, información sobre sus derechos, trámites y servicios disponibles para su atención.

Modo de atención:

1. La intervención deberá ser profesional y especializada en el manejo de la violencia contra las mujeres, con el manejo adecuado de protocolos de actuación que no revictimicen a las Mujeres o niñas.
2. El personal evitará simpatizar con el agresor durante todo momento que dure su intervención.
3. La actuación del personal siempre deberá enfocarse a reducir el riesgo de las usuarias y a contener la conducta del agresor.
4. Cualquier intervención conllevará la propuesta de un plan de seguridad para la usuaria; la validación del mismo por parte de ella; el seguimiento del plan de seguridad por parte de la unidad especializada y la elaboración de un informe de la intervención que se entregará al MAI.
5. El personal siempre referirá a las usuarias al MAI y/o pedirá apoyo a éste.
6. La unidad nunca debe tardar más de 10 minutos en arribar al lugar en el que está ocurriendo el hecho.

CAPITULO 7

PROCEDIMIENTO: INTERVENCIÓN DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA DE LA POLICÍA

Responsable

Unidad de la policía

Área física

Lugar en donde se presente el incidente de violencia



Actividad

- 1.- Recibe solicitud de ayuda
- 2.- Acude al lugar en el que está sucediendo el acto de violencia
- 3.- Evalúa la situación
- 4.- Requiere apoyo
- 5.- Solicita ayuda al equipo multidisciplinario del MAI
- 6.- Recibe apoyo
- 7.- Interviene en el conflicto para controlarlo
- 8.- Somete al agresor
- 9.- Arresta al agresor
- 10.- Define la peligrosidad del agresor
- 11.- La traslada al MAI
- 12.- Propone plan de seguridad para la víctima de violencia
- 13.- Da seguimiento al plan de seguridad (realiza rondines)

Documentos involucrados

Entregar Reporte detallado de los hechos de su intervención al llamado de la usuaria

CAPITULO 8**CONSIDERACIONES BÁSICAS PARA LA ATENCIÓN DE DIFERENTES DE CASOS**

Es necesario tener presente algunos aspectos claves para la atención diferenciada de los grupos vulnerables afectados por violencia.

En caso de niñas y niños:

- a) El lugar que se desarrolla la entrevista y las personas deben estar presentes (padres, otros adultos de confianza para la niña o niño), se determinara en función de las características particulares del caso.
- b) Se debe explicar en primer lugar a la niña o niño quien es el/la entrevistador/a, donde trabaja y por qué esta con él. Explícale que usted puede ayudarlo.
- c) Preguntar con claridad y en lenguaje comprensible según la edad y nivel de comprensión de la niña o niño.
- d) Evite las preguntas de respuestas SI / NO y utilice preguntas abiertas. Tenga cuidado de no sugerir respuestas.
- e) Evite hacer promesas que no cumplirá.
- f) Considerar la información proporcionada por los padres o apoderados, previa a la entrevista.
- g) Es necesario valorar la respuesta de los padres o a ponderados ante los hechos de violencia. No critique a los padres o personas apoderadas.
- h) El acceso a los miembros de la familia u otros, se debe realizar siempre y cuando sean necesarios y se consideren que pueden aportar información complementaria relevante, sobre todo si fueron testigos de los hechos de violencia.



i) Realizar actividades que permitan, a través del juego, colores, papel, muñecos, crear un clima de confianza para que el niño o niña pueda expresarse. Recordar que ellos y ellas, a diferencia de los adultos, comunica lo que siente no necesariamente a través de la palabra

En el caso de los adolescentes:

- a) Tener en cuenta las consideraciones para el caso de adolescentes.
- b) Informar el adolescente que se conversara con su familiar, pero que lo tratado con él / ella es confidencial y no será revelado.
- c) Si hubiera alguna situación de riesgo, informa al adolescente que esta será dialogada con su familiar. Luego se hace ingresar al familiar para conversar a solas con él o ella.
- d) En los casos de niños, niñas o adolescentes presuntas personas afectados por hechos de abuso sexual, se entrevistará a la persona afectada pero no explorará los hechos de violencia sexual. No obstante, deberá explorar factores de riesgo

Personas adultas mayores:

- a) El lugar en el que se desarrolle la entrevista deberá determinarse en función de las características particulares del caso, si la persona adulta mayor no puede acceder al servicio las/los profesionales deberán trasladarse al lugar donde se encuentre.
- b) Escuchar, permitirles expresarse y tener consideración de sus opiniones y preferencias.
- c) Informar de forma clara y detallada sobre la situación de violencia y las alternativas de solución, evitando actitudes de paternalismo y la infantilización, favoreciendo la comprensión de lo que comunicamos y adaptándolos a las dificultades que pueden tener, sobre todo si existe déficit sensorial, hablarles mientras que se les mira a los ojos, con lenguaje sencillo, utilizar frases cortas, elevar la voz si se precisa y cuidar la comunicación no verbal, asegurarnos de que lo han entendido.
- d) Permitirles que elijan sin presionar las decisiones que tomen sobre los hechos de violencia, el lugar donde quieran vivir o las ayudas sociales que quieran recibir, salvo que constituya un caso de riesgo severo o que sea un delito perseguible de oficio en el que se comunicara de inmediato a la autoridad competente.
- e) En casos en las que acuda sola se debe identificar una red de apoyo idónea.
- f) Se debe recabar información y realizar acciones para contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores con o sin discapacidad y sus familias en un contexto de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad al servicio.
- g) Promover la autonomía y la independencia de las personas adultas mayores.
- h) Promover la participación de la persona adulta mayor en actividades culturales o recreativas dentro de la comunidad.

Personal con discapacidades

- a) Dirigirnos directamente a la persona con discapacidad, no a su acompañante si lo hubiera. Según corresponda, se debe invitar a las personas acompañantes a que se dirija a la persona usuaria y no al personal del módulo como intermediario.
- b) Se explorará factores protectores y de riesgos.



- c) En casos en las que acuda sola se debe identificar una red de apoyo idónea.
- d) Escuchar, permitirles expresarse y tener consideración de sus opiniones y preferencias, según corresponda.
- e) Conocer sus necesidades específicas antes de intentar brindar apoyo con objetos de ajustar la respuesta de atención.
- f) Evitar el uso de diminutivo o actitudes paternalistas.
- g) Es necesario, tener presentes que no se debe exigir más de lo que puedan hacer ni creerles incapaces y hacerles todo, limitar la ayuda en lo necesario, procurando que la persona haga sola las actividades que en ese momento este en capacidad de realizar.
- h) La atención estará orientada a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias en un contexto de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad al servicio.
- i) Informar de forma clara y detallada sobre la situación de violencia y las alternativas de solución, promoviendo el ejercicio de la autonomía de las personas con discapacidad y evitando actitudes de paternalismo e infantilización, favoreciendo la comprensión de lo que comunicamos y adaptándonos a las dificultades que puedan tener. Asegurarnos de que nuestro mensaje ha sido entendido.
- j) Respetar sus decisiones, aun con el riesgo de que se equivoque, salvo que constituya un caso de riesgo severo o que sea un delito perseguible de oficios en el que se comunicara de inmediato a la autoridad competente.
- k) Ser paciente, saber escuchar, estar abiertos a diferentes formas de comunicación y aceptar con naturalidad el uso de ayudas técnicas en la comunicación y en la interacción.
- l) Cuando sea pertinente, identificar signos y síntomas asociados a alguna discapacidad mental, de manera simultánea a la identificación de los indicadores asociados a violencia. Si fuera el caso, brindar información y atención a la familia sobre las condiciones de discapacidad de la persona usuaria y la necesidad de atención especializada. Insertarla en el tratamiento especializado, trabajando con la familia para garantizar la continuidad del tratamiento. De ser necesario, coordinar con el sistema de salud el inicio de un proceso de acompañamiento.

PERSONAS LGBTTTIQ:

La población vulnerable será atendida de acuerdo a los lineamientos para la atención de personas Lesbianas, Gays, Bisexuales, Travesti, transgenero, transexual, Intersexuales, Queer (LGBTTTIQ), afectadas por violencia. En ese sentido, se tendrán las siguientes consideraciones:

- a) Reconocer que la atención de las personas LGBTTTIQ víctimas de violencia sobre la base de su orientación sexual, expresión o identidad de género, no exige la creación de nuevos derechos no que se concedan derechos especiales. Por el contrario, se trata del estricto cumplimiento al derecho a la igualdad y no discriminación y al reconocimiento de que la orientación sexual e identidad de género de las personas no pueden ser limitantes en el ejercicio de sus derechos.
- b) Utilizar un lenguaje inclusivo y respetuoso, sin presuponer la heterosexualidad de las personas que acceden al módulo.
- c) Incorporar una atención especializada que reconozca las características de la violencia hacía las personas LGBTI.



- d) Reconocer que la violencia por orientación sexual, expresión y/o identidad de género posee un componente de discriminación que podría contribuir al riesgo permanentemente por tratarse de la identidad de la persona.
- e) Contribuir a la recuperación emocional de las personas LGBTI afectadas por hechos de violencia de género, familiar y sexual atendidas en el módulo.
- f) Contribuir a la protección efectiva de las personas LGBTI afectadas por violencia de género, familiar y sexual que se encuentren en condiciones de riesgo y alta vulnerabilidad.
- g) Promover el acceso a la justicia de las personas LGBTI afectadas por violencia.

ADMISIÓN:

Esta etapa es realizada preferentemente por la trabajadora social o en su caso la recepcionista de las usuarias.

En ella se identifica el motivo de la consulta y si los hechos referidos por la persona solicitante constituyen violencia contra la mujer o los integrantes del grupo familiar o violencia sexual contra cualquier otra persona. La identificación permite un adecuado ingreso al servicio, en el que se registran los datos generales para la atención y se determina la prioridad o urgencia de la misma.

En la etapa de admisión se identifica si el motivo de consulta es compatible con la oferta del servicio del módulo. Una vez identificado el caso, no se debe explorar sobre el detalle de los hechos de violencia.

La etapa de admisión comprende las siguientes acciones:

- a) Identificar la situación de violencia.
- b) Identificar la urgencia de la atención.
- c) Obtener y registrar los datos.

Objetivo general de la etapa de admisión:

Identificar y facilitar el ingreso de la persona afectada por hechos de violencia al servicio.

Consideraciones generales para la admisión:

- a) Previa a la atención de la persona recurrente, el personal responsable de la atención deberá tener al alcance fichas de registro de casos del módulo, formato de derivaciones de caso y el directorio institucional, asegurarse que la entrevista no será interrumpida, y evitar distractores como el teléfono fijo, celular, etc.
- b) La entrevista debe llevarse a cabo en una sala silenciosa en lo posible aislada del interior, en ambiente privado con iluminación y confortable.
- c) La instancia dentro de las personas usuarias y las personas entrevistadoras durante el desarrollo de la entrevista debe ser la apropiada a fin de no incomodar a la persona afectada.
- d) Establecer una comunicación en su lenguaje materna, clara y precisa absteniéndose de expresarse con terminología técnica.
- e) El personal encargado de la admisión, iniciara la atención realizando las siguientes acciones:



- I. saludar y dar la bienvenida a la persona usuaria.
 - II. invitar a sentarse.
 - III. presentarse comunicando nombre, apellido y cargo.
 - IV. identificar el motivo de la consulta.
 - V. explicar los objetivos y alcances del servicio del módulo, evitando crear falsas expectativas.
 - VI. especificar el tipo de información que se recogerá.
 - VII. informar sobre las condiciones de confidencialidad y solicitar consentimiento para registrar la información en la ficha de registro de casos.
 - VIII. orientar sobre la ruta interna a seguir y tiempos reales de espera. Debe dirigir a la persona hacia la zona en la que pueda esperar hasta que el servicio correspondiente solicite su ingreso.
- f) La duración del proceso de admisión es entre 10 a 12 minutos aproximadamente.
 - g) En los casos que el personal de admisión no logre identificar con claridad que se trata o no de un caso de violencia, la persona es derivada preferentemente al servicio de psicología o cualquier otra/o profesional de equipo de atención, a fin de determinar a través de una entrevista si corresponde ser atendido en el módulo.
 - h) En las situaciones que la persona usuaria acuda al servicio con niñas/niños, se le invitara a dejarlos en el espacio que el modulo tiene destinado para su cuidado, a fin de evitar que se vea afectadas/os por el relato de violencia que probablemente surgirá en la entrevista.
 - i) En los casos que el motivo de consulta no es compatible con la oferta del servicio del módulo se le deriva a la persona recurrente, según corresponda.

Primer nivel de atención:

El primer nivel de atención comprende las acciones dirigidas a orientar, contener, evaluar las situaciones de riesgo o daños y contribuir a la protección inmediata de la persona usuaria.

Está a cargo preferentemente por un/a profesional de psicología y de trabajo social debidamente capacitados en temas de género, la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, violencia sexual y técnicas de intervención en crisis.

El primer nivel de atención comprende las siguientes acciones:

- a) Realizar la primera entrevista.
- b) Brindar la atención de intervención en crisis.
- c) Evaluar el riesgo y gravedad en el que se encuentra la persona usuaria.
- d) Brindar información y orientación especializada.

Objetivo del primer nivel de atención:

Analizar los hechos en materia de consulta y diseñar con la persona usuaria las estrategias para abordar la violencia de la que es objeto.

Consideraciones generales del primer nivel de atención:



Es el primer acercamiento del equipo interdisciplinario a la persona usuaria. Se debe considerar las siguientes pautas:

- a) Antes de iniciar la entrevista se deberá revisar la ficha de atención del caso u otros documentos relacionados, analizar los aspectos a tratar, preparar el instrumento según corresponda, de ser necesario cotejar la información con los otros miembros del equipo, asegurarse que la entrevista no será interrumpida coordinando con el personal a fin de evitar interrupciones, desconectar el teléfono, etc.
- b) La entrevista debe llevarse a cabo en una sala de silencio, en lo posible aislada del exterior, en ambiente privado con iluminación y confortable. Es necesario eliminar toda la fuente de distracción interna y externa. El mobiliario debe ser organizado de tal manera que evite acentuar la distancia entre la persona que entrevista y la persona usuaria. En el caso de entrevista a niñas o niños se requiere un mobiliario acorde a la edad y un mayor espacio libre que permita el desarrollo de juegos, la distancia entre la persona usuaria y la persona entrevistadora, durante el desarrollo de la entrevista debe ser prudente.
- c) Se recibe a la persona usuaria para saludarla, con una frase amable (por ejemplo, bienvenida) invitarla a pasar y tomar asiento. La persona que hace la entrevista debe presentarse comunicando su nombre, apellido y profesión; debe establecer y explicar el objetivo de su servicio, tipo de información que se recabara, tiempo aproximado de la entrevista, informar sobre las condiciones de confidencialidad. Al culminar la entrevista se le acompaña hasta la puerta para despedirla. Asimismo, se debe asegurar que la comunicación sea en la lengua materna de la persona usuaria, con información clara y precisa.

Se deben evitar expresiones con terminología técnica, así como comentarios fuera de lugar, personales o referencia política o religiosa que no esté relacionada con el objeto de la entrevista.

- d) Se debe solicitar el consentimiento verbal de la usuaria para registrar la información en la ficha de registro de casos, asimismo se le debe indicar que esta será confidencial. Es necesario el registro de la información obtenida durante la entrevista para su posterior interpretación; no obstante, es importante considerar que el tomar notas es un complemento de la entrevista y no es el objetivo de la misma.
- e) La duración de la entrevista dependerá de los objetivos a alcanzar, la edad, el estado emocional u otros factores vinculados a las características de la persona entrevistada o el caso. No obstante, es importante que antes de la entrevista se establezca el tiempo aproximado en el que se desarrollara la misma, debiendo comunicar esta información a la persona entrevistada. El tiempo aproximado en la primera entrevista pueden estar en el rango de 35 a 50 minutos para las personas adultas y entre 30 a 35 minutos en las niñas y niños menores de 8 años. En situaciones en las que la persona entrevistada se encuentra en crisis puede extenderse el tiempo de la intervención. El tiempo aproximado de la evaluación y gestión de riesgo es de 55 minutos y el tiempo aproximado de la entrevista para la asesoría legal es de 30 minutos.

Primera entrevista:

La primera entrevista a la persona usuaria es realizada preferentemente por un/a psicólogo/a o en su defecto por el personal responsable del servicio social o legal debidamente capacitado en el tema de género, violencia, el manejo de técnicas de entrevista. Comprende las acciones dirigidas a explorar, contener, orientar, identificar factores de riesgo y advertir indicadores asociados a los hechos de violencia motivo de consulta.



Respecto al caso de motivo de consulta se debe explorar la existencia de los hechos de violencia directa e indirecta hacia los otros miembros de la familia y aquellas personas que se encuentran dentro de los alcances de la normatividad vigente.

Si se advierte la existencia de algún trastorno psicopatológico de gravedad que deba ser atendido en una institución especializada, el o la psicóloga/o realiza la derivación correspondiente o implementa una estrategia que permita que la persona reciba la atención necesaria y se continúa la atención por violencia.

Objetivos de la primera entrevista:

- Brindar alivio al estado emocional de la persona y facilitar un espacio para la expresión, análisis y toma de conciencia de la misma.
- Brindar información y orientación especializada frente a los hechos de violencia relatados.
- Obtener la cantidad justa de información, válida y fiable.

Procedimiento de la primera entrevista:

En el procedimiento de la entrevista se distingue tres fases que son flexibles de acuerdo a las necesidades de la persona usuaria:

I. Fase inicial: en esta fase se toma contacto con la persona usuaria, propiciando un clima cálido en el que la persona se sienta cómoda y con confianza. Asimismo, se explicará el objetivo y como se desarrollará la entrevista; en esta fase es importante promover una buena relación con la persona usuaria, facilitar la expresión fluida y las observaciones y la escucha activa.

II. Fase intermedia: esta fase se orienta a obtener la información relevante y precisa, identificar el problema y elaborar hipótesis que guíe la entrevista o que contribuya a aclarar determinados aspectos. Se recomienda comenzar con una pregunta abierta promoviendo que la persona se sienta libre de contar lo que quiera. En esta fase es necesario tener una escucha activa y hacer las preguntas pertinentes en el momento oportuno.

III. Fase final: en esta fase se resume los tratados de la entrevista; se planifica acciones futuras, aclara dudas o comentarios y se realiza la despedida., bajo el siguiente procedimiento:

- Realizar un resumen de los tratados durante de la entrevista, recalando las alternativas de afronte conjuntamente con la persona usuaria.
- Comprobar que no hay dudas o malentendidos.
- Comentar tareas o actividades futuras.
- Establecer la siguiente cita o derivaciones a otros profesionales.
- Terminar con frases positivas.
- Agradecer a la persona usuaria por su confianza y promover el retorno, despedirse hasta la próxima cita y dar la mano.

Intervención crisis:

Esta intervención se realiza cuando la persona usuaria se apersona al servicio en estado de crisis, se encuentra viviendo una experiencia que parece ser insuperable con los métodos usuales de resolución



de problemas que ha utilizado en el pasado, o vive un periodo de desorganización y de alteración durante el cual intenta diferentes soluciones sin tener los resultados que le permita superar la experiencia.

La intervención en crisis debe ser realizada preferentemente por el personal del servicio de psicología, bajo el siguiente procedimiento:

a) Objetivos de la intervención en crisis restablecer el equilibrio emocional de la persona usuaria y fortalecer sus recursos personales para hacer frente a la situación de violencia experimentada.

b) Consideraciones generales de la intervención en crisis

c) La intervención en crisis, dura aproximadamente una hora no obstante puede extenderse media hora o más, de acuerdo a la evaluación que haga el/la psicólogo/a

d) En casos que la situación en crisis no permita brindar una atención individual se puede atender a la persona usuaria con la compañía de un familiar o alguien de confianza, siempre que la persona usuaria este de acuerdo.

e) El/la profesional de psicología debe permanecer calmado/a y transmitir serenidad, a pesar de lo que sienta respecto a la situación. Debe contener y colocar límites con respecto y cuidados. No debe infravalorar la sensación de peligro expresada con la persona en crisis.

f) Si fuera necesario tomar decisiones urgentes como solicitar medidas de protección frente algún riesgo detectado esta debe ser conservada con la persona usuaria. Nunca debe tomarse decisiones por ella.

g) En casos de violencia no se debe recomendar ningún tipo de terapias ni mediación familiar donde la víctima deba establecer una relación con el agresor.

h) Si la crisis es muy severa y no se logra restablecer la calma o cierto equilibrio emocional debe coordinarse y acompañar a la persona usuaria a un establecimiento de salud (centro opuesto de salud u hospital).

i) Luego de la primera intervención, se debe planear otras sesiones de seguimiento en la misma semana o la siguiente semana como máximo.

Evaluación del riesgo

Es realizada preferentemente por la persona responsable del servicio social o en su defecto por el personal responsable del servicio de psicología o legal debidamente capacitado en temas de género, violencia, manejo de técnicas de entrevista y valoración de riesgo.

A través de este procedimiento se determina la probabilidad de recurrencia de un hecho de violencia que ponga en peligro la vida o la salud de la persona, a partir de la presencia y la interrelación de 1 o más factores de riesgo que incrementa la posibilidad de aparición del hecho, prediciendo el tiempo en el que podría ocurrir la gravedad del mismo.

Segundo nivel de atención está a cargo de un/a profesional de psicología, un/a trabajador/a social y un/a abogado/a, debidamente capacitado en temas de géneros, violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar y técnicas de entrevista con el fin de contribuir a la protección, recuperación, acceso a la justicia y fortalecimiento de las redes socio familiares de la persona usuaria.



El segundo nivel de atención comprende las siguientes acciones:

- Intervención interdisciplinaria a través de acompañamiento psicológico, patrocinio legal, gestión social y fortalecimiento socio familiar.
- Intervención interdisciplinaria para el diseño e implementación de las estrategias de intervención

Objetivo general del segundo nivel de atención movilizar los recursos internos y externos para contribuir con el acceso a la justicia, protección recuperación de la persona usuaria del servicio.

Acompañamiento psicológico

El acompañamiento psicológico de la persona usuaria es realizado por un/a psicólogo/a debidamente capacitado en temas de géneros, violencia y manejos de técnicas de entrevista y técnicas psicoterapéuticas.

Objetivo del acompañamiento psicológico: contener las emociones y fortalecer los recursos personales de las personas usuarias durante el proceso de investigación.

El acompañamiento psicológico, comprende acciones dirigidas a la preparación, con tención y el sostenimiento que implica ayudar a la persona usuaria a que pueda regular sus reacciones físicas y psíquicas durante el proceso judicial. Así mismo, contribuir con el fortalecimiento de la persona usuaria que supone reafirmar su valor y sus derechos a fin de que recupere la autoestima y la confianza en sus propios recursos.

La estrategia de acompañamiento consiste en ayudarle a las personas usuarias del servicio hacer frente al proceso judicial, implica familiarizarlas con lo que va ocurrir en el proceso judicial, ayudarle a mejorar su capacidad de respuesta ante las instancias jurisdiccionales y reducir al mínimo la afectación frente a esta experiencia.

El Informe psicológico

Es un documento de naturaleza y valor científico legal, sintetiza los resultados de la entrevista anamnesis y los procedimientos psicológicos así, como las conclusiones y recomendaciones.

Su redacción es clara, precisa, coherente y accesible a la comprensión del destinatario. Los términos técnicos deben, por lo tanto, estar acompañados de las explicaciones y fundamentos teóricos que lo sustentan.

El asesoramiento legal

Objetivo del asesoramiento legal

Contribuir con la protección y defensa de los derechos humanos de la persona usuaria del servicio, promoviendo el acceso a la justicia, la sanción de las personas agresoras y el resarcimiento del daño.

Consideraciones generales para el asesoramiento legal.

Toda inversión legal debe:

- I. Orientar a la persona usuaria en el ejercicio de su defensa material.
- II. Elaborar una estrategia legal personalizada y acorde con las necesidades de la agraviada.



III. Solicitar las medidas de protección y/o cautelares necesarias para garantizar la seguridad de la persona usuaria, así como el ejercicio de sus derechos.

IV. Presentará como medios probatorios los informes psicológicos y sociales emitidos por el módulo, con la finalidad de acreditar la violencia vivida y la situación de riesgo de la persona usuaria.

V. Patrocinar los casos de violencia en cualquier etapa de procesos y procurar la culminación satisfactoria de los mismos

VI. Promover que la persona usuaria participe activamente en la diligencia en sede fiscal y judicial, al fin de afrontar de manera conjunta las dificultades que puedan presentarse.

VII. Si el caso atendido se encuentra en situación de flagrancia, se deberá tener en cuenta el plazo y procedimiento establecido en la normatividad vigente.

VIII. Elaborar en la primera oportunidad los escritos de apersonamiento y constitución de actor o parte civil hacer presentados en sede policial, fiscal y judicial según corresponda.

IX. Solicitar y ofrecer como medio de prueba, se practiquen a la persona usuaria los peritajes que correspondan conforme a la materia investigada, entre ellos se encuentran la evaluación médico legal física, edad aproximada, integridad sexual, examen biológico, toxicológico, psicológica, psiquiátrico, estudio de imágenes, otros.

X. Solicitar de manera inmediata, las medidas de protección y/o medidas cautelares en favor de la persona usuaria, a fin de salvaguardar su integridad física, psicológica, sexual o patrimonial.

XI. Solicitar la reparación civil proporcional al daño e impacto negativo que la agresión generara en el proyecto de vida de la persona usuaria y/o de sus dependientes.

XII. Participar en las diligencias programadas en favor de las personas usuarias con la finalidad de coadyuvar eficazmente en la defensa y el acceso de la justicia.

Seguimiento y evaluación:

Del seguimiento:

Elaborar el plan de atención implica delimitar cual será el seguimiento que se le brindará a la persona usuaria para verificar el cumplimiento de las actividades propuestas por los servicios especializados y que no se hayan repetido eventos de violencia.

El seguimiento de los casos es una actividad continua, sin embargo, cada mes el equipo técnico del módulo se reúne a fin de revisar los casos. Se verifica el cumplimiento del plan de atención y de las actividades desarrolladas por cada profesional del módulo; verificar si las referencias han sido efectivas e identificar nuevas necesidades de la persona usuaria del servicio. Las reuniones se llevan a cabo revisando de manera correlativa las fichas ingresadas al servicio.

En los casos de riesgo moderado y severo, se evalúan las actividades tendientes a la protección y recuperación, así como el estado del proceso judicial de cada usuaria. El equipo técnico debe priorizar su inserción al servicio.

En los casos de riesgo moderado y severo se deben de realizar el seguimiento dentro del periodo de una semana, un mes y tres meses.



De la evaluación:

El estudio y la evaluación de los casos del servicio es una actividad continúa realizada por el equipo de profesionales del módulo a fin de verificar que la situación haya cesado y si la movilización de recursos ha sido efectiva para contribuir con el acceso a la justicia, protección y recuperación de la persona usuaria del servicio. Sin perjuicio de lo señalado cada tres meses se debe evaluar los casos de riesgo moderado y riesgo severo.

Para la evaluación de los casos se registra en la cedula de atención, los objetivos, las estrategias adoptadas y las acciones a realizar a fin de lograr los objetivos propuestos.

¿Qué es lo que no debe hacer la persona operadora del servicio?

1. Transmitir culpa o responsabilidad a la persona usuaria por sus comportamientos, evitando frases tales como: ¿por qué no te defendiste? ¿por qué no contaste antes?
2. Darle la razón ante sentimientos de culpabilidad o remordimiento (como asentir cuando la persona usuaria señalada que ella tiene culpa).
3. Manifestar cuestionamiento acerca de la situación relatada (¿está segura/o de lo que está haciendo?)
4. Apurar o presionar a la persona usuaria en su relato (necesito que me cuente porque tengo otra persona esperando)
5. Expresar alarma o angustia, mediante lenguaje verbal o no verbal (palabras, gestos o actitudes).
6. Minimizar la experiencia o emociones de la persona usuaria (por lo menos no fue una violación)
7. Ignorar sus sentimientos
8. Contar sus propias expresiones (a mí me paso algo parecido)
9. Intentar hacerla “entrar en razón” para calmarla/o mediante consejos o explicaciones complejas (la institución judicial actual de acuerdo a mándalo constitucional)
10. Mostrar una actitud degradante y hostil hacia la persona usuaria (¡ya vamos a tranquilizarnos!)

CAPITULO 9

DE LAS SANCIONES

Toda omisión o exceso a la observancia del presente Protocolo se regirá conforme a las sanciones disciplinarias del Procedimiento Administrativo, descritas en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Chiapas, en procedimiento autorizado por el Titular del Ejecutivo Municipal y como órgano ejecutor del procedimiento lo será la Contraloría Interna Municipal.

TRANSITORIOS

ARTÍCULO PRIMERO. - Se derogan las disposiciones legales municipales, de igual o menor jerarquía, que se opongan a los preceptos de este Reglamento.

ARTÍCULO SEGUNDO. - En términos del artículo 12 fracción XIII del Reglamento Interno de la Administración Pública del Municipio de Chiapa de Corzo, Chiapas, remítase copia certificada del



presente Protocolo, a la Dirección del Periódico Oficial del Estado, para su publicación, difusión y conocimiento.

ARTÍCULO TERCERO. - El presente Protocolo Interno de la Administración Pública Municipal de Chiapa de Corzo, Chiapas, entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

ARTÍCULO CUARTO. - Los titulares de Dependencias, Direcciones y Entidades de la Administración Pública Municipal de Chiapa de Corzo; tienen la obligación de presentar los manuales de organización y de procedimientos dentro de los noventa días naturales a partir de la publicación del presente Protocolo.

ARTÍCULO QUINTO. - El presente ordenamiento deberá publicarse además en la gaceta oficial de H. Ayuntamiento, y fijarse en cinco lugares de mayor afluencia municipal.

GLOSARIO

Agresión: Cuando la estrategia de control o negociación deje de funcionar se hace inevitable el incidente agudo de agresión, se caracteriza por una descarga incontrolable de las tensiones que se han venido acumulando, su rabia es tan grande que no tiene control sobre su comportamiento, quiere darle una "lección" a la víctima.

Agresor: Se refiere al victimario, o persona responsable de ejercer alguno de los 5 tipos de violencia establecidos en la Ley General de Acceso a una Vida Libre de Violencia para las Mujeres, contra una mujer o un menor de edad.

AVGM: Se refiere a la Alerta de Violencia de Género declarada para el Municipio de Chiapa de Corzo y otros 6 municipios del Estado de Chiapas en noviembre de 2016.

Cabildo: Se refiere a los integrantes del H. Ayuntamiento Municipal de Chiapa de Corzo.

Dependientes: Se refiere a los hijos de la víctima, adultos mayores o personas discapacitadas que se encuentren bajo el cuidado de la víctima y sean dependientes de ella.

Género: Es una construcción social, con la cual no se nace, sino que se aprende, presenta variaciones a lo largo del tiempo y periodos históricos y se manifiesta con la asignación de roles, tales como, por ejemplo, la mujer queda relegada a labores reproductivas y el cuidado del hogar, y el hombre a labores productivas y conseguir el sustento económico familiar.

Luna de miel: El agresor(a) presenta un comportamiento extremadamente cariñoso, amable y de arrepentimiento, sabe que ha actuado violentamente y trata de compensar a la víctima, le suplica perdón y promete que esa situación no se volverá a repetir. Iniciaré acciones con el propósito de demostrar su sinceridad, como dejar de beber, de salir con los amigos(as) o de cualquier cosa que afecte su estado interno de ansiedad. Este momento supone un refuerzo positivo para que la víctima mantenga la relación, fomenta la esperanza de que puede llegar a cambiar, que necesita ayuda.

A fines de éste documento se considerarán dos tipos de violencia para facilitar la atención y correcta canalización de las mujeres a las instancias y tipo de atención pertinente para cada caso, sin embargo, cada tipo de violencia tendrá distintos niveles de gravedad extraídos de las particularidades del caso que afectarán el tipo de atención brindada.

Municipio: Se refiere al Municipio de Chiapa de Corzo.

Sexo: Se refiere a las diferencias biológicas que nos distinguen y vienen otorgadas al momento del nacimiento. Como la posibilidad de dar a luz o amamantar, diferencias que no cambian con el paso del tiempo.



Víctima: Se refiere a la mujer que sufrió alguno de los 5 tipos de violencia establecidos en la Ley General de Acceso a una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.

Tensión: Se caracteriza por una escala gradual de tensión que se manifiesta en actos que aumentan la fricción y los conflictos. El victimario(a) expresa hostilidad, pero no en forma explosiva. La víctima intenta calmar, complacer o al menos, no hacer aquello que pueda molestar en la creencia irreal de que ella puede controlar la agresión.

Violencia civil: Se considera violencia civil a la violencia económica en el ámbito público o laboral, a la violencia psicológica tanto en el ámbito público como privado, a la violencia patrimonial y otras formas de violencia que atenten contra los derechos de las mujeres y pueden ser catalogadas para un proceso civil, ya sea demanda, divorcio, pedido de cuota de manutención, entre otros procedimientos judiciales en materia civil.

Estos tipos de violencia ameritan tipos diferenciados de atención, protección a la víctima y dependientes, y seguimiento del caso, es por ello que a los fines de este protocolo se diferencian, a modo tal que se facilite la enumeración de acciones a tomar en cada caso.

Violencia Económica: Es toda acción u omisión del agresor que afecte la supervivencia económica de la víctima, como limitaciones orientadas a controlar el ingreso de la víctima, o desigualdades laborales salariales.

Violencia Física: Es cualquier acto que infrinja daño físico, no accidental, usando la fuerza física o algún arma ocasionando algún tipo de lesión.

Violencia de género. La violencia de género implica una violación a los derechos humanos que perpetúa los estereotipos de género y que niega la dignidad, la autodeterminación y el derecho al desarrollo de las personas. Es importante referir que cualquier persona, sin importar su sexo, puede sufrir o incurrir en actos que configuran violencia de género. Sin embargo, se reconoce que son las niñas, las jóvenes y las mujeres las principales víctimas de ésta.

La Ley General de Acceso a una Vida de Violencia para las Mujeres reconoce 5 tipos de violencia contra las mujeres:

Violencia Patrimonial: Son actos que atentan contra las pertenencias y propiedades de la víctima, como la sustracción de documentos personales, bienes, valores económicos, patrimoniales, etcétera.

Violencia penal: Se considerará violencia penal a aquellos tipos de violencia que de acuerdo con la legislación vigente permita comenzar un proceso penal contra al agresor, ya sea al ocurrir violencia física o sexual que cuente con evidencias o testigos que se haya suscitado. Una mujer que se presenta ante las autoridades municipales con marcas de golpes, cortaduras, moretones, daños físicos o algún testigo que haya estado presente al momento que se realizaba la agresión, presenta evidencias fuertes que permiten a la víctima sostener un caso judicial contra el agresor. Una mujer que haya sido violada dentro de los casos anteriores a acudir con las autoridades municipales o presente testigos de la agresión que permitan realizar acciones penales contra el agresor. (que el jurídico adecue el texto con la terminología técnica pertinente y siga siendo entendible)

Violencia Psicológica: Es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de la autoestima, y hasta al suicidio.

Violencia Sexual: Es cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima y que por tanto atenta contra su libertad, dignidad e integridad física, al denigrarla y concebirla como objeto.



Asimismo, se establece que la violencia puede ocurrir en el ámbito público o privado, siendo este último el más común y se encuentra dentro de cada hogar sucediendo dentro del núcleo familiar, mientras que el ámbito público reconocido es el escolar, laboral, institucional o en la comunidad.

Conscientes de la realidad municipal, y que solamente una pequeña porción de los acontecimientos de Violencia se denuncia; Es por ello, que el Cabildo Municipal se reunió con fecha 13 de Septiembre de 2019 y en pleno aprobó mediante Acta de Cabildo número 068 de fecha Trece de Septiembre de 2019 y Ratificado en Acta de Cabildo número 203 de fecha once de marzo de 2021, que da certeza jurídica y obligatoriedad de cumplimiento.

JORGE HUMBERTO MOLINA GÓMEZ, PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL.- MARÍA ELENA ROBLERO JONAPA, SINDICO MUNICIPAL.- CEIN GUTBERTO ESCOBAR ESPINOSA, PRIMER REGIDOR.- SHEILA JANETH SANTIAGO NANGUSÉ, SEGUNDO REGIDOR.- HERÓN HERNÁNDEZ RODAS, TERCER REGIDOR.- CAROLINA CONCEPCIÓN TOLEDO COUTIÑO, CUARTO REGIDOR.- OSBAR FLECHA HERNÁNDEZ, QUINTO REGIDOR.- GUADALUPE DEL CARMEN GÓMEZ ZAPATA, SEXTO REGIDOR.- CLAUDIA ELIZABETH VIDAL VIDAL, REGIDORA PLURINOMINAL.- MARÍA FERNANDA CASTILLO ALFARO, REGIDORA PLURINOMINAL.- RENE GÓMEZ VÁZQUEZ, REGIDOR PLURINOMINAL.- ANGEL RUBÉN CÓRDOVA SÁNCHEZ, SECRETARIO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO.- **RUBRICAS.**

