

Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México

...

Centro de Justicia para las Mujeres





Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México

INVESTIGADORES

Alejandro Carlos Espinosa

Isabel Montoya Ramos

Verónica Navarro Benítez

ASISTENTE

Nayeli Villagran Suárez

Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México

Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública
Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana

Primera edición: México, 2012

Edición a cargo del Instituto Nacional de Ciencias Penales
www.inacipe.gob.mx
publicaciones@inacipe.gob.mx

Diseño de portada: Víctor Garrido

Impreso en México • *Printed in Mexico*

Prohibida su venta

Contenido

Presentación	9
I. Marco jurídico	11
Instrumentos internacionales	13
Instrumentos nacionales	13
II. Marco conceptual	15
Los Centros de Justicia para las Mujeres	17
El género	18
Los derechos humanos de las mujeres	18
Los estereotipos de género	28
Las usuarias del Centro de Justicia para las Mujeres	29
La seguridad ciudadana	30
III. Los servicios de atención a víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres	33
Aspectos generales	35
Características de la atención a las mujeres víctimas de violencia	36
IV. Los principios que regirán la atención y la actuación de los Centros de Justicia para las Mujeres	41
La atención será expedita	43
El trato será empático	43
La atención y actuación de los CJM se hará de conformidad con las leyes	44
La atención y actuación de los CJM se fundamentará en el respeto a los derechos humanos	44
La atención y actuación de los CJM se regirá por el principio de debida diligencia	44
La atención y actuación de los CJM se basará en el principio <i>pro persona</i>	44
La atención será deontológica	45
La actuación se basará en la privacidad y en la confidencialidad del caso	45
La atención será individualizada, gratuita y efectiva	46

V. El Proceso Integral de Atención de los Centros de Justicia para las Mujeres	47
Atención telefónica	52
Atención <i>in situ</i>	54
Atención presencial en el CJM	54
Atención por canalización de otras instituciones y organizaciones de la sociedad civil	62
Plan de crecimiento (autoconocimiento)	63
Seguimiento y evaluación de la atención	63
VI. Lineamientos especializados de atención	221
La atención a las niñas y los niños	223
La atención a las mujeres indígenas	235
La atención a las mujeres con capacidades diferentes	239
La atención a las mujeres que han sufrido violencia sexual	245
El derecho a la información	246
La atención a las mujeres migrantes	251
Anexo 1. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia	253
Anexo 2. Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder	283
Anexo 3. Nom-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención	289
Anexo 4. Evaluación de peligro	313
Bibliografía	317

Presentación

En las últimas décadas, el fenómeno de la violencia contra las mujeres ha sido un tema de gran preocupación internacional, por lo tanto, se han creado diversos instrumentos internacionales para combatir esta problemática que afecta a todas las naciones. Los documentos más importantes a nivel internacional son dos tratados: la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará).

En 2007 el Estado mexicano promulgó la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, como una forma de implementar acciones para combatir la violencia contra las mujeres. En este sentido, el Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, tiene entre sus atribuciones las siguientes: realizar acciones para promover la cultura de la denuncia entre la sociedad; diseñar y promover políticas, programas, estrategias y acciones que fomenten valores culturales y cívicos, que fortalezcan el tejido social, que induzcan el respeto a la legalidad, y que promuevan la paz, la protección de las víctimas, el respeto a los derechos humanos, la participación ciudadana y una vida libre de violencia; promover ante las instituciones públicas el establecimiento de políticas que aseguren la prevención del delito, atención y protección de grupos vulnerables; proponer, en coordinación con las autoridades competentes, políticas para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia, especialmente la ejercida contra las niñas y los niños, los jóvenes, las mujeres, los indígenas y los adultos mayores; promover políticas para la igualdad y equidad de género y llevar a cabo campañas de prevención de la violencia infantil y juvenil en coordinación con las autoridades competentes.

Asimismo, el Consejo Nacional de Seguridad Pública del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública estableció que el acceso a la justicia para las mujeres es un programa de prioridad nacional para alcanzar los ejes estratégicos de dicho sistema. Este rubro es el que contempla la creación o fortalecimiento de los Centros de Justicia para las Mujeres (CJM o Centro), “con la finalidad de concentrar —bajo un mismo techo— servicios interinstitucionales y especializados para facilitar el acceso a la justicia y brindar atención integral con perspectiva de género a las mujeres que han sido víctimas de los delitos relacionados con la violencia de género”.¹

1 Fracción VII del artículo 2 del Anexo III del Acuerdo de la XXXI Sesión del Consejo Nacional de Seguridad Pública, Diario Oficial de la Federación del 18 de noviembre de 2011, visible en <http://www.secretariadoejecutivo.gob.mx/work/models/SecretariadoEjecutivo/Resource/908/1/images/Acuerdos_trigesima_primera_sesion.pdf> (última visita 7 de agosto de 2012).

A nivel nacional se han establecido varios CJM, sin embargo ninguno de ellos tiene un protocolo de atención a víctimas. A pesar de que el artículo 8 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia contiene la obligación de crear modelos de atención para garantizar a las mujeres su seguridad y el goce de sus derechos humanos, no existe un procedimiento estandarizado para la atención de las mujeres que han sufrido violencia y que acuden a los CJM. Esto puede provocar fragmentación en los procesos de atención; resultar en la revictimización de las mujeres y en la imposibilidad de ejercer sus derechos, entre ellos el acceso a la justicia.

Por esta razón, el presente Protocolo tiene por objetivo principal crear el proceso integral de atención que seguirán los CJM. Igualmente, determinará los principios de actuación que regirán la atención que brinden todas las personas que laboren en el Centro y proporcionará lineamientos especializados básicos de atención para ciertos grupos que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad. Todo esto con la intención de evitar la doble victimización a través de procesos claros y homogéneos de atención a las mujeres que hayan sufrido violencia y que acudan a los CJM.

El presente Protocolo se compone de varias secciones. En primer lugar, cuenta con un marco jurídico enunciativo. Posteriormente, se presenta un marco conceptual breve que busca brindar elementos teóricos básicos que sustenten los procedimientos que el personal de los CJM seguirá al brindar atención a las mujeres víctimas de violencia. A continuación se muestra una descripción de las características que tendrán los servicios que proporcione el CJM. La sección siguiente versa sobre los principios que regirán el actuar del personal que atenderá a las mujeres. Después, se desarrolla la ruta de acompañamiento que seguirán los CJM. Por último, se proporcionan lineamientos especializados de atención para niñas y niños, mujeres indígenas, mujeres migrantes, mujeres con capacidades diferentes y mujeres víctimas de violencia sexual.



I. Marco jurídico

El presente Protocolo se circunscribe a los siguientes ordenamientos jurídicos:

Instrumentos internacionales

- Carta de la Organización de las Naciones Unidas
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará).
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW).
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares.
- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.
- Declaración sobre la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer.
- Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- Declaración de los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Declaración sobre los Derechos de las Personas Pertenecientes a Minorías Nacionales o Étnicas, Religiosas y Lingüísticas.
- Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y de Abuso de Poder.

Instrumentos nacionales

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Ley de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia.
- Ley de la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas.



II. Marco conceptual

Esta sección del Protocolo tiene por objetivo explicar brevemente conceptos básicos que serán utilizados por las personas que laboren en los CJM. Esta sección es relevante porque brinda el conocimiento teórico en el cual se fundamentan todas las acciones de los trabajadores y trabajadoras del Centro.

Los Centros de Justicia para las Mujeres

Un CJM es una institución que concentra “servicios interinstitucionales y especializados para facilitar el acceso a la justicia y brindar atención integral con perspectiva de género a las mujeres que han sido víctimas de los delitos relacionados con la violencia de género”.¹ Cuenta con “instancias gubernamentales y asociaciones de la sociedad civil que atienden de manera coordinada y bajo un mismo techo las necesidades de las mujeres víctimas de violencia”² y de sus hijas e hijos.

La visión de los CJM es llegar a ser un modelo de alcance nacional e interinstitucional que a la luz de la perspectiva de género logre que las mujeres tengan una vida libre de violencia. Igualmente, busca prever los factores que determinan el riesgo de ejercer o sufrir violencia, así como mejorar la seguridad de las mujeres a través del acceso a la justicia, su crecimiento e inclusión social.³

La visión de los CJM es posicionar a México como el primer país en implementar un modelo que busca la eliminación de la violencia contra la mujer. El Modelo será de alcance nacional y aplicará estrategias efectivas e innovadoras de prevención de la violencia y atención a las mujeres.

Los Centros buscan:

- Servir a la comunidad, pues se conciben como centros comunitarios 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.⁴

1 Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación, *Guía de consideraciones arquitectónicas para el diseño de un Centro de Justicia para Mujeres*, p. 3 (en archivo con los autores).

2 *Ibidem*, p. 5.

3 Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, *Misión, Visión, Objetivo, Valores Centros de Justicia para la Mujer* (en archivo con los autores).

4 *Ibidem*, p. 4.

El género

El género se encuentra estrechamente relacionado con el concepto de “sexo”, considerado como “el conjunto de características físicas, fenotípicas y genotípicas diferenciales, definidas básicamente por sus funciones corporales en la reproducción biológica; se le asocian algunas características biológicas no reproductivas”.⁵ Así, el sexo se refiere a una diferenciación de los cuerpos masculinos y femeninos. Por su parte, el género es “el conjunto de cualidades económicas, sociales, psicológicas, políticas y culturales atribuidas a los sexos, las cuales, mediante procesos sociales y culturales, constituyen a los particulares y a los grupos sociales”.⁶ De esta forma, el género es todo aquello que culturalmente se atribuye a las personas de conformidad con su sexo.

Desde la sociología, el género es considerado como los procesos de simbolización que se dan entre los sexos. Así, el género implica una relación entre los sujetos, que al ser simbólica, engloba un conjunto de creencias, atribuciones, prácticas materiales, usos y costumbres, mitos y expectativas de lo que “es propio de cada sexo”. De esta manera, el género define a las personas y también a las sociedades, ya que determina actitudes, tareas, espacios, características y desarrollos a través de los mandatos culturales que se atribuyen a cada sexo.

Por lo tanto, el género forma las identidades de las personas a través de su sexo, al incidir en su determinación de quiénes son, cómo deben pensar y actuar. Es muy importante señalar que la identidad de género es un proceso de elaboración ya que está determinado por la cultura, por lo tanto, así como se construye (se aprende) se puede deconstruir (se desaprende).

Los derechos humanos de las mujeres

1.) Aspectos generales

De conformidad con el artículo 5 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, los derechos humanos de las mujeres son definidos como “los derechos que son parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales contenidos en la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), la Convención sobre los Derechos de la Niñez, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (La Convención de Belém Do Pará) y demás instrumentos internacionales en la materia”.

⁵ Marcela Lagarde y de los Ríos, *Los Cautiverios de las Mujeres: Madresposas, Monjas, Putas, Presas y Locas*, 4ª ed., México, UNAM, 2005, p. 60 (Colección Posgrado 8).

⁶ *Idem*.

Es así que los derechos humanos de las mujeres se constituyen por los derechos contenidos en cualquier instrumento general de derechos humanos, como el Pacto de Derechos Civiles y Políticos, más los comprendidos en tratados internacionales especializados como la CEDAW y la Convención de Belém do Pará.

La CEDAW de 1981 es considerada como la “carta universal de los derechos humanos de las mujeres” y contiene varias aportaciones importantes. En el artículo 1 se encuentra la definición de discriminación contra la mujer; en el artículo 4 se encuentran las medidas afirmativas; en el precepto 5 se encuentra la obligación de los Estados de modificar los patrones socioculturales que perpetúan las ideas de superioridad e inferioridad de cualquiera de los sexos que terminan generando violencia contra las mujeres. El tratado internacional crea al Comité CEDAW encargado de vigilar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el propio tratado.

Por su parte, la Convención de Belem do Pará de 1996 define la violencia contra la mujer y establece que ésta constituye una violación a sus derechos humanos. Señala que la erradicación de la violencia contra las mujeres solamente será posible si se elimina la desigualdad entre hombres y mujeres. Además, contiene un amplio listado de derechos; reconoce a la Comisión y a la Corte Interamericanas de Derechos Humanos como mecanismos de protección internacional de los derechos contenidos en el propio tratado y obliga a los estados a prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.

En necesario mencionar que los derechos que asegurarán los CJM son el acceso a la justicia y el derecho a tener una vida libre de violencia. Esta tarea será realizada a través de la restitución de otros derechos que al momento en el que la mujer sufrió violencia fueron transgredidos, como el derecho a la salud o sus derechos sexuales o reproductivos.

La violencia contra la mujer constituye una violación de los derechos humanos y las libertades fundamentales y limita total o parcialmente a la mujer el reconocimiento, goce y ejercicio de tales derechos y libertades.

Preámbulo de la Convención de Belém do Pará

2.) Derechos humanos específicos

a. El derecho a una vida libre de violencia

El artículo 5 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia señala que ésta 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”.

La Convención de Belém do Pará entiende por violencia contra la mujer “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”. Es una definición muy parecida a la de la Ley General de Acceso, pero un poco más limitada.

La violencia de género contra las mujeres se expresa en amenazas, agravios, maltrato, lesiones y daños asociados a la exclusión, la subordinación, la discriminación y la explotación de las mujeres, que es consubstancial a la opresión de género en todas sus modalidades, afectando sus derechos humanos.

Igualmente, involucra tanto a las personas como a la sociedad, comunidades, relaciones, prácticas e instituciones sociales, y al Estado que la reproduce al no garantizar la igualdad, al perpetuar formas legales, jurídicas, judiciales, políticas, androcéntricas y de jerarquía de género y al no dar garantías de seguridad a las mujeres durante todo su ciclo de vida.

El artículo 3 de la Convención de Belém do Pará establece claramente que toda mujer tiene el derecho a una vida libre de violencia tanto en el ámbito público como el privado. En el artículo 6 se indica que “el derecho de todas las mujeres a vivir una vida libre de violencia incluye, entre otros: el derecho de la mujer a ser libre de toda forma de discriminación y el derecho de la mujer a ser valorada y educada libre de patrones estereotipados de comportamiento y prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad o subordinación”.

El artículo 6 de la Ley General de Acceso establece que existen seis tipos de violencia que son: la violencia psicológica, física, patrimonial, económica, la sexual y “cualesquiera otras formas análogas que lesionen o sean susceptibles de dañar la dignidad, integridad o libertad de las mujeres”. En el Título II del mismo instrumento legal, se

hace referencia a las modalidades de la violencia contra las mujeres, que son la violencia intrafamiliar; la laboral o docente; la comunitaria; la institucional y la feminicida como la forma más extrema de violencia contra las mujeres.

La violencia contra la mujer es “todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada”.

Artículo 1 de la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer de 1993

b. El derecho a acceder a la justicia

El acceso a la justicia⁷ va mucho más allá de garantizar a las personas la posibilidad de acudir mediante un recurso ante los órganos encargados de aplicar normas jurídicas. Implica que el cumplimiento de la ley, a través de la actividad del Estado, sea eficiente y genere seguridad jurídica. Lo anterior se manifiesta en el derecho que tiene toda persona, independientemente de su condición económica, social, política, de género o de cualquier otra índole, de acudir ante las autoridades competentes —ministeriales, judiciales o administrativas— para obtener la protección de sus derechos.

El acceso a la justicia tiene tres aspectos: “el acceso propiamente dicho, es decir, llegar al sistema judicial. En segundo lugar, la posibilidad de lograr un buen servicio de justicia, es decir, que se asegure no sólo el acceder al sistema, sino que éste brinde un pronunciamiento judicial justo en un tiempo prudencial”.⁸ El último aspecto se refiere al conocimiento de los derechos de las personas y de los medios para ejercerlos y reconocerlos.

El acceso a la justicia es “concebido como una especie de ‘derecho bisagra’ en cuanto permite dar efectividad a los distintos derechos, civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, abriendo camino para reclamar por su cumplimiento y garantizar la igualdad y la no discriminación”.⁹ Así, para erradicar la violencia contra las mujeres, el acceso a la justicia es esencial ya que en muchas ocasiones ellas se encuentran imposibilitadas para ejercer y exigir el cumplimiento de sus derechos.

Por su parte, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos ha señalado que para cumplir cabalmente con los requerimientos del acceso a la justicia, es necesario que exista un acceso de *iure* y de *facto* a los recursos judiciales. El acceso a los recursos judiciales debe ser: expedito, oportuno y efectivo y éstos constituyen la primera línea de defensa de los derechos humanos.¹⁰

Por último, el acceso a la justicia contiene aspectos

Los Estados adoptarán medidas que garanticen el acceso a la justicia, como la capacitación del personal que trabaja en la administración de justicia, la implementación de acciones educativas y el ofrecimiento de servicios de apoyo para las víctimas de violencia, entre otros.

Artículo 8 de la Convención de Belém do Pará.

7 Véanse los artículos 14 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, 8 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, y 7 de La Convención de Belém do Pará.

8 Haydée Birgin y Natalia Gherardi, “Violencia contra las mujeres y acceso a la justicia: la agenda pendiente”, en Haydée Birgin y Natalia Gherardi (coords.), *La garantía de acceso a la justicia: aportes empíricos y conceptuales*, México, Suprema Corte de Justicia de la Nación/Fontamara, 2011, p. 170 (Colección Género, Derecho y Justicia 6).

9 *Idem*.

10 Comisión Interamericana de Derechos Humanos, *Informe sobre Acceso a la justicia para las mujeres víctimas de violencia en las Américas*, 20 de enero de 2007, párrafos 1-3.

preventivos o de difusión. Por lo tanto, para asegurar su cumplimiento, es necesario realizar campañas públicas de prevención, así como de difusión o educativas de los derechos humanos de las mujeres y de los recursos que existen para ejercer y exigir dichos derechos.

c. El derecho a la igualdad y a la no discriminación

El derecho a no ser discriminado y el derecho a la igualdad se encuentran muy relacionados.¹¹ La discriminación contra la mujer es “toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera”.¹²

Por su parte, el artículo 1 de la Constitución de México señala que “queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas”.¹³

Por su parte, el derecho a la igualdad jurídica plantea el acceso a todos los beneficios y facilidades de la justicia por parte de todas las personas sin discriminación alguna por razones de género, edad, religión, nacionalidad, etnia o discapacidad. Para su plena vigencia requiere de mecanismos y medidas de fondo que mejoren las relaciones entre la justicia y la ciudadanía que garanticen la seguridad jurídica.

Ello significa que las instancias que administran justicia, en este caso los CJM, deben garantizar a las mujeres sin ninguna distinción el acceso efectivo a los servicios que otorgan, eliminado todo tipo de barreras económicas, informativas, físicas, entre otras.

d. Los derechos sexuales y reproductivos

La Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo celebrada en El Cairo en 1994 fue un parteaguas en el tema de los derechos sexuales y reproductivos. Como resultado de ella, se concluyó que “tomar en cuenta las necesidades de la gente en lo relativo a educación y salud, incluyendo la

11 Véase el artículo 2° de la Declaración Universal de Derechos Humanos y el artículo 1° de la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial.

12 Artículo 1 de la CEDAW.

13 En este mismo sentido, el artículo 4 de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación indica que “se entenderá por discriminación toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas. También se entenderá como discriminación la xenofobia y el antisemitismo en cualquiera de sus manifestaciones”.

salud reproductiva, son necesarios para el avance individual y el desarrollo”.¹⁴ También determinó que “eliminar la violencia contra las mujeres y asegurar [la posibilidad] de controlar su propia fertilidad son las piedras angulares de las políticas de población y desarrollo”.¹⁵

PRINCIPALES LOGROS DE LA CONFERENCIA DE EL CAIRO

Empodera a la mujer a través del respeto de sus derechos sexuales y reproductivos

Vincula a la violencia de género con el ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos

Tutela la libertad sexual de las mujeres

Otorga a las mujeres el derecho a decidir sobre su cuerpo y su sexualidad

Defiende la libre interrupción del embarazo

Establece obligaciones gubernamentales más allá de creencias morales, religiosas y de prejuicios

Pugna por el acceso universal a los servicios de salud reproductiva, incluyendo la planificación familiar y la salud sexual

Determina que es necesario proveer educación universal y cuidado a la salud reproductiva, como la planeación familiar

Los derechos reproductivos de las mujeres significan el reconocimiento del derecho de decidir libre y responsablemente el número de hijos; el espaciamiento de los nacimientos; a disponer de la información y de los medios para ello, así como el derecho a alcanzar el nivel más elevado de salud sexual y reproductiva.

También incluyen el derecho a adoptar decisiones relativas a la reproducción sin sufrir discriminación, coacciones o violencia, de conformidad con lo establecido en los documentos de derechos humanos.

Los derechos sexuales y reproductivos deberán estar orientados a promover la autonomía reproductiva de la mujer, la cual a su vez está fundamentada en la defensa y el ejercicio de otros derechos humanos, como son: a la libertad e integridad personal; a la privacidad; a la protección de la salud; a planificar una familia; a disfrutar de los beneficios del progreso científico; a la libertad de pensamiento y conciencia y al acceso a la información y a la educación.

e. El derecho a la salud

El artículo 4º de la Constitución mexicana señala que “[t]oda persona tiene derecho a la protección de la salud. La Ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la

¹⁴ Centro de Información de las Naciones Unidas, “Conferencias sobre Población”; visible en <http://www.cinu.org.mx/temas/desarrollo/dessocial/poblacion/conf_pop.htm> (última visita 18 de septiembre de 2012.)

¹⁵ *Idem*.

conurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción XVI del artículo 73 de esta Constitución”.¹⁶

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS) establece que “[e]l goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social”.¹⁷

El derecho a la salud tiene cuatro aspectos importantes:

Disponibilidad. Los Estados contarán con suficientes establecimientos, programas, bienes y servicios públicos de salud.

Accesibilidad. Los establecimientos, bienes y servicios de salud serán accesibles a todos y se registrarán por:

- La no discriminación
- La accesibilidad física
- La accesibilidad económica (asequibilidad)
- El acceso a la información

Aceptabilidad. Los establecimientos, bienes y servicios de salud respetarán la ética médica; serán culturalmente apropiados, y tomarán en cuenta el género y el ciclo de vida.

Calidad. Los establecimientos, bienes y servicios de salud serán apropiados desde el punto de vista científico y médico y serán de buena calidad.¹⁸

16 Declaración Universal de los Derechos Humanos, Primer párrafo del artículo 25; Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, artículo 11; Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, artículo 12; Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial (CEDAW), artículos 5 y 10; Convención sobre los Derechos del Niño, artículo 24; Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, artículo 3; Carta Europea de Derechos Humanos, artículo 11; Carta Africana de Derechos Humanos y de los Pueblos, artículo 16; Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (Protocolo de San Salvador), artículo 10.

17 Organización Mundial de la Salud, *El derecho a la salud*, agosto de 2007 visible en <<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/index.html>> (última visita 22 de agosto de 2012).

18 *Idem.*

EL DERECHO A LA SALUD EN LOS CJM

Los CJM operarán el derecho a la salud a la luz de la perspectiva de género y los derechos humanos de las mujeres

Aplicarán las Normas Oficiales de Salud relacionadas con problemáticas de violencia intrafamiliar, salud reproductiva y sexual, y todas las demás que sean pertinentes

Desarrollarán programas preventivos en materia de salud

Contribuirán para que las mujeres logren un bienestar físico, emocional y mental a través del ejercicio del derecho a la salud

Los servicios de salud que proporcione el CJM serán especializados y de buena calidad

Siempre considerarán que la salud de las mujeres que han sufrido violencia es primordial para que logren reconstruir sus vidas y salir del círculo de la violencia

f. El derecho al trabajo

El derecho al trabajo se encuentra contenido en varios instrumentos internacionales sobre derechos humanos,¹⁹ así como en nuestra Constitución, cuyo artículo 123 indica que “toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil”.

El trabajo dignifica a las personas y proporciona herramientas valiosas para que las mujeres reconstruyan su vida y dejen atrás sus relaciones violentas, ya que brinda:

- Autonomía
- Autodeterminación
- Independencia económica
- Empoderamiento y mejora de autoestima
- Bienestar

¹⁹ Declaración Universal de Derechos Humanos, artículos 23 y 24; Declaración sobre el Progreso y el Desarrollo en lo Social, artículos 6, 10 y 11; Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, artículo 3(g); Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, artículo 6; CEDAW, artículo 11.1; Constitución, artículos 5 y 123, y Ley Federal del Trabajo, Título Quinto (sobre el trabajo de las mujeres).

EL DERECHO AL TRABAJO EN LOS CJM

Lograr la autonomía económica de la mujer debe ser una prioridad en el proceso de restitución de sus derechos

Evaluar con responsabilidad el tipo de actividades laborales que la mujer en proceso de reconstrucción de su vida puede realizar para aumentar sus posibilidades de crecimiento y éxito laboral

Desarrollarán actividades que expliquen a los empleadores y empleadoras la importancia de proveer a las mujeres con un trabajo digno y respetuoso

El trabajo será visto como una acción que es parte del proceso de rehabilitación social, familiar y personal de la mujer víctima de violencia

Siempre evitarán al interior de la institución vejaciones laborales y reproducción de prácticas que discriminan a las mujeres y hombres trabajadores

Firmarán convenios de colaboración con empresas socialmente responsables y que manejen políticas de contratación a favor de las mujeres

g. El derecho a la educación

El derecho a la educación es un derecho humano reconocido en instrumentos internacionales y nacionales.²⁰ A través de la educación se logra el pleno desarrollo de la personalidad humana y el sentido de dignidad de cada individuo; el fortalecimiento del respeto por los derechos humanos y las libertades fundamentales. De igual manera, la educación se dirigirá a la capacitación de todas las personas para participar efectivamente en una sociedad libre; favorecerá la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y entre todos los grupos raciales, étnicos y religiosos.²¹ La educación busca la transmisión y el enriquecimiento de los valores culturales y morales comunes, por lo que es un medio imprescindible para lograr la emancipación de la mujer y combatir la violencia, la explotación sexual y laboral.²²

Además, el derecho a la educación debe ser asegurado sin ningún tipo de discriminación, incluyendo la motivada en el género. El Estado garantizará la eliminación de conceptos estereotipados y las mismas oportunidades respecto del ejercicio de este derecho.²³

²⁰ Véase la Declaración Universal de Derechos Humanos, artículo 26; Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, artículos 13 y 14; Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer, artículos 10, 11.1.c y 14.2.d; Convención sobre los Derechos del Niño, artículo 28; Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, artículo XII, y la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 3.

²¹ Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, artículo 13; Declaración Universal de Derechos Humanos, artículo 26.

²² Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, *Observación general 13, El derecho a la educación* (artículo 13 del Pacto) (21º periodo de sesiones, 1999), U.N. Doc. E/C.12/1999/10 (1999), párrafo 1.

²³ Véase los artículos 10, 11.1.c y 14.2.d de la CEDAW.

EL DERECHO A LA EDUCACIÓN EN LOS CJM

Los CJM promoverán que las mujeres reciban educación que las ayude a desarrollarse, a empoderarse, a ser autosuficientes y acceder a otros derechos. Se evitarán actividades que promuevan las desigualdades de género

A través de alianzas estratégicas, el CJM promoverá programas educacionales con perspectiva de género e igualdad de oportunidades

Tomará en cuenta los talentos, intereses y posibilidades de desarrollo de cada mujer

Firmará convenios de colaboración con el sector educativo para canalizar a las mujeres usuarias del Centro

Obtendrá incentivos económicos que permitan a las mujeres estudiar y capacitarse. Esto lo puede hacer a través de la firma de convenios con agencias gubernamentales y civiles que brinden estos apoyos

h. El derecho a la información

Según el artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, todas las personas tienen el derecho a la libertad de opinión y de expresión, que incluye recibir informaciones y opiniones, así como difundirlas libremente.

Por su parte, el artículo 6 de la Constitución mexicana también garantiza el derecho a la información, al señalar que éste será garantizado por el Estado. Para el ejercicio de este derecho, hace responsables a la Federación, a los gobiernos de los estados y al Distrito Federal de conformidad con sus competencias.

El derecho a la información es muy importante ya que permite el ejercicio de otros derechos y la justiciabilidad de los mismos, pues es imprescindible para el ejercicio de los derechos. "La información funciona en estos casos como presupuesto de la posibilidad de una decisión racional por parte del titular de un derecho."²⁴ Así, la asesoría que reciban las mujeres que acudan a los CJM deberá ser:

- Cierta
- Objetiva
- Veraz
- Detallada
- Eficaz

²⁴ Víctor Abramovich y Christian Courtis, "Acceso a la información y derechos sociales", en Víctor Abramovich et al. (comps.), *Derechos sociales. Instrucciones de uso*, México, Fontamara, 2003, p. 340.

EL DERECHO A LA INFORMACIÓN EN LOS CJM

Los CJM siempre respetarán el derecho a la información y evitarán cualquier práctica que evite la divulgación de información

Proporcionar a las mujeres y a los hombres toda la información que soliciten; necesiten, o que tengan derecho a saber. Si no cuenta con la información, la orientará para que ella pueda conseguirla

En caso de personas que hablen una lengua indígena o sufren de alguna discapacidad como la visual o la auditiva, proporcionarán la información de tal manera que sea entendible para ellas

Promoverán las opiniones de las mujeres y su libre expresión

Contarán con folletos, posters, carteles y demás información por escrito que brinde información sobre temas de importancia para las mujeres, especialmente la violencia contra ellas

Considerarán al derecho a la información como un elemento para el fortalecimiento de su poder personal y social

Los estereotipos de género

Este término hace referencia “a la construcción social y cultural de hombres y mujeres, en razón de sus diferentes funciones físicas, biológicas, sexuales y sociales”.²⁵ Es así que los estereotipos de género hacen alusión a las creencias sobre los atributos personales de mujeres y hombres, mismas que “pueden implicar una variedad de componentes incluyendo características de la personalidad,

comportamientos y roles, características físicas y apariencia u ocupaciones y presunciones sobre la orientación sexual”.²⁶

Los estereotipos de género son dañinos cuando “operan para ignorar las características, habilidades, necesidades, deseos y circunstancias individuales, de forma tal que se le niegan a las personas sus derechos y libertades fundamentales”.²⁷ Por lo tanto, es imprescindible que la atención que proporcionen los CJM esté libre de estereotipos de género, ya que al mantenerlos se puede evitar proporcionar un servicio o proporcionarlo incorrectamente.

Víctima “será toda aquella mujer de cualquier edad a quien se le inflige cualquier tipo de violencia”.

Artículo 4 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia

²⁵ Rebecca J. Cook y Simone Cusak, *Estereotipos de género. Perspectivas legales transnacionales* (Andrea Parra, trad.), Bogotá, Profamilia, 1997, pp. 23 y 24.

²⁶ *Idem.*

²⁷ *Idem.*

Las usuarias del Centro de Justicia para las Mujeres

El modelo de atención de los CJM prestará mucha atención a la prevención de la violencia a través de servicios de difusión sobre ésta, los derechos humanos de las mujeres y otros temas relacionados. De ahí que se conciben como centros comunitarios que tendrán un Módulo de Información y un Salón de Usos Múltiples abierto a toda la comunidad que acoja al Centro. Es así que en muchas ocasiones habrá mujeres y hombres que acudan al CJM no necesariamente porque han sufrido violencia, sino porque simplemente desean información de algún tipo.

Por lo tanto, estas mujeres y varones serán usuarios del Centro. En este sentido, el término usuario ha sido definido como “toda aquella persona que requiera y obtenga la prestación de servicios [...]”.²⁸ Consecuentemente, al usuario se le identifica de manera generalizada en leyes, protocolos o manuales como la persona que utiliza un objeto o servicio. Por otro lado, el resto de los servicios que ofrezca el Centro serán *únicamente para las mujeres víctimas de violencia*, pues se busca la restitución de sus derechos transgredidos.

La Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder define a las víctimas como “las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder”.²⁹

El mismo instrumento establece que la condición de “víctima” no depende de la identificación, aprehensión, enjuiciamiento o condena del agresor, y es independiente a la relación familiar entre el perpetrador y la víctima. Además, el concepto “víctima” también abarca, en su caso, a los familiares o personas a cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización.”³⁰

Finalmente, la Ley General de Víctimas aprobada por la Cámara de Diputados de México establece que las víctimas directas son “aquellas personas que hayan sufrido algún daño o menoscabo

²⁸ Artículo 7 del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, disponible en <<http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/comp/rlgsmpsam.html>> (última visita 12 de agosto de 2012).

²⁹ Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en la resolución 40/34 de 29 de noviembre de 1985, visible en <<http://daccess-dds-ny.un.org/doc/RESOLUTION/GEN/NRO/485/21/IMG/NRO48521.pdf?OpenElement>> (última visita 26 de octubre de 2012).

³⁰ *Idem*; También véanse los Principios y Directrices Básicos sobre el Derecho de las Víctimas de Violaciones Manifiestas de las Normas Internacionales de Derechos Humanos y de Violaciones Graves del Derecho Internacional Humanitario a Interponer Recursos y Obtener Reparaciones, 60/147, resolución aprobada por la Asamblea General de las Naciones el 16 de diciembre de 2005, visible en <<http://www2.ohchr.org/spanish/law/reparaciones.htm>> (última visita 26 de octubre de 2012). También puede consultarse la definición de víctima proporcionada por la Regla 85 de las Reglas de Procedimiento y Prueba de la Corte Penal Internacional y la dada por el Reglamento de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, Aprobado por la Corte en su LXXXV Periodo Ordinario de Sesiones celebrado del 16 al 28 de noviembre de 2009.

económico, físico, mental, emocional, o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte”. Añade que “los familiares o personas a cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y toda persona que de alguna forma sufra daño o peligro en su esfera de derechos por auxiliar a una víctima son víctimas indirectas” y que “la calidad de víctimas se adquiere con la acreditación del daño o menoscabo de los derechos en los términos establecidos en la presente ley, e independientemente de que se identifique, aprehenda, o condene al responsable del daño, o de su participación en algún procedimiento judicial o administrativo”.³¹

El paradigma de la seguridad ciudadana abandona la visión estadocéntrica de la seguridad pública y la seguridad nacional, en la que las instituciones estatales son las únicas responsables de las políticas de seguridad adoptando estrategias que corresponsabilizan a la ciudadanía en el diseño, instrumentación y evaluación de estas políticas.

La seguridad ciudadana

Esta noción posee dos dimensiones: una objetiva y otra subjetiva. La primera se refiere a los hechos de violencia y criminales oficialmente registrados; mientras que la segunda hace alusión a las vivencias y sentimientos personales.

Este concepto requiere la participación de los gobiernos en todos sus niveles y una visión amplia de la seguridad para enfrentar las raíces que causan la violencia. Reconoce que la seguridad transparente y responsable es un elemento clave para la gobernabilidad democrática, por lo que requiere de servicios públicos efectivos y eficientes que operen de acuerdo a principios de gestión, transparencia y responsabilidad de las autoridades civiles.

La seguridad ciudadana se basa en una perspectiva antropocéntrica. Es decir, ubica a la ciudadanía en el centro de las políticas de seguridad y adopta una visión transversal de derechos humanos que concibe a la seguridad como un derecho inalienable e involucra activamente a la ciudadanía en la búsqueda de soluciones para ejercer ese derecho. Parte de una visión integral de convivencia ciudadana como motor de la reconstrucción del tejido social en municipios y estados, elemento indispensable para prevenir los delitos y generar entornos más seguros.

Dentro de las políticas públicas en materia de seguridad ciudadana se encuentran: el combate efectivo a la delincuencia; la mejora de equipo e infraestructura; la profesionalización, certificación y dignificación de los cuerpos policiales y las políticas de información, como el uso de “Plataforma

31. Ley General de Víctimas, Diario de los Debates, Poder Legislativo Federal, LXI Legislatura, pp. 92-152.

México”, que busca integrar la información delictiva en los tres ámbitos de gobierno y la estandarización de los sistemas de registro y reporte.

Otras dos políticas muy importantes para la seguridad ciudadana son: la prevención y la participación ciudadana. La primera consiste en la recuperación de espacios de interacción social mediante la creación de entornos seguros de convivencia familiar y en la construcción de una ciudadanía informada sobre la prevención de la violencia, mediante la generación y consolidación de programas enfocados en la intervención temprana. Por su parte, la participación ciudadana busca la intervención activa de la ciudadanía en la prevención situacional y social del delito.

Por lo antes dicho, los CJM se encuentran completamente relacionados con el tema de la seguridad ciudadana ya que poseen dos dimensiones: una comunitaria y otra privada que se enfocará exclusivamente en la atención de mujeres víctimas de violencia. La dimensión comunitaria se orientará principalmente a la prevención de la violencia contra las mujeres y la participación de las comunidades que acojan los Centros. Serán vistos como lugares que contribuyen a mejorar la situación de violencia que sufran las sociedades en las que se establecen.





III. Los servicios de atención a víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres

Aspectos generales

La gran tarea de los CJM será servir a las mujeres: a las usuarias o a las mujeres que hayan sufrido violencia. El apartado C del artículo 20 de la Constitución 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.

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia señala la manera en que se deben brindar a la víctima los servicios de atención. Así, establece que la atención debe ser integral, interdisciplinaria y con perspectiva de género. También, identifica y define cuál es el propósito de esta atención: empoderar a la mujer que vive violencia y restituir sus derechos. Finalmente, señala que la mujer debe recibir por parte del Estado servicios de protección, servicios de atención legal, médica y de asistencia social.

En varios artículos, la misma ley sustenta los objetivos rectores de toda atención institucional o interinstitucional que son: promover el respeto a la dignidad de las mujeres; promover la libertad y

Los servicios que se otorguen en los CJM serán proporcionados por personal que cuente con entrenamiento sobre aspectos relacionados con la atención a víctimas. Se incluirán servicios de: intervención en crisis; acompañamiento terapéutico; asesoramiento y representación legal; apoyo durante la investigación del delito; apoyo durante el proceso y el juicio y servicios de prevención de la violencia.

Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y de Abuso de Poder de la ONU

autonomía de las mujeres; evitar la discriminación; promover la equidad de género y aplicación de la perspectiva de género en todas las fases del proceso de atención; dar prioridad al interés superior del niño, que incluye el derecho a la rehabilitación física y psicológica y a la integración social y adaptar los procedimientos de forma que se reconozcan sus necesidades especiales, sobre todo las que versan sobre la implementación de medidas especiales para declarar como testigos.

Características de la atención a las mujeres víctimas de violencia

1.) La atención será interdisciplinaria e integral

Tal y como lo señala la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, los servicios proporcionados a la víctimas de violencia deben ser *interdisciplinarios e integrales*. La interdisciplinariedad ha sido considerada como una visión de análisis que permite, respecto de un caso o supuesto sometido a estudio, conocer las posibilidades más adecuadas de atención y tratamiento, con el propósito de brindar una solución complementaria a partir de la lógica propia de varias especialidades en aras de una solución que tienda a complementarse desde diversos enfoques. Tamayo y Tamayo considera que la interdisciplinariedad es definida como un conjunto de disciplinas conexas entre sí y con relaciones definidas, a fin de que sus actividades no se produzcan en forma aislada, dispersa o fraccionada.¹ Por su parte, la integralidad demanda el conocimiento del objeto de estudio de forma sistémica. Es decir, el objeto de estudio debe ser visto como un todo, estimulando la elaboración de nuevos enfoques metodológicos más idóneos para la solución de los problemas. En este sentido, la integralidad consiste en la búsqueda de integración de las teorías, métodos, instrumentos, y, en general, fórmulas de acción científica de diferentes disciplinas, a partir de una concepción multidimensional de los fenómenos, y del reconocimiento del carácter relativo de los enfoques científicos por separado. Es considerada una apuesta por la pluralidad de perspectivas en la base de la investigación.

Algunos autores opinan que la violencia contra las mujeres tiene que ser atendida a través de la “apertura de vías para la detección y abordaje del maltrato desde todas las instancias y servicios de atención a la salud y al bienestar, lo que abre una línea de trabajo en sentido amplio que exige una práctica *intersectorial y de intervención integral*”.² Esto, a su vez, “obliga a abrir líneas de comunicación entre sectores que actuaban independientemente en base a la especialización y sectorización de los servicios”.³

1 Mario Tamayo y Tamayo, *Diccionario de la Investigación Científica*, 2^o ed., México, Limusa, 2004, p. 172.

2 Alicia Acero Achirica, “Atención a Mujeres Víctimas de Malos Tratos: una Propuesta de Programa de Intervención”, mayo de 2004, visible en <<http://www.atिकासerviciosdesalud.com/Articulos.htm>> (última visita 27 de septiembre de 2012).

3 *Idem*.

2.) La perspectiva de género debe ser transversalizada en la atención

Se considera que los servicios de atención a víctimas de violencia proporcionados por el CJM deben regirse por el enfoque y la perspectiva de género. El enfoque de género en una herramienta teórico-metodológica analiza los símbolos que distinguen al varón y a la mujer, así como a las instituciones y normas que la sociedad implementa a partir de la simple diferencia biológica de los sexos.

Por su parte, la perspectiva de género es “una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres”, que pretende “eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género” y promover “la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.⁴ Así, la perspectiva de género busca fortalecer las relaciones equitativas, armónicas y solidarias entre ambos sexos para generar una realización plena del individuo, hombre o mujer, eliminando las desigualdades.

El término transversalidad proviene de la pedagogía y es definido como “una manera de ver la realidad [...] para superar la fragmentación de las áreas del conocimiento, [...] maneras de entender el mundo y las relaciones sociales en un contexto específico”.⁵ La transversalidad se convierte en una forma de ver los diferentes aspectos de la realidad, pero con un eje vertebrador. Se trata de introducir un tema transversal en la vida diaria de la persona o de la institución, en su toma de decisiones o en todo aquello que vaya a hacer o proporcionar. Así, un empresario tomará en cuenta la cuestión de género al decidir sobre aumentos, ascensos o carga laboral, porque considera que la perspectiva de género permea todas sus funciones y decisiones. Igualmente, un funcionario del gobierno que considera a los derechos humanos como transversales en su actuar, los considerará al momento de tomar decisiones. Estos son ejemplos de incorporación transversal: aquello que trasciende lo temático y se convierte en criterio de decisión en el actuar cotidiano de un profesional o una institución.

Es de esta manera que la perspectiva de género no solamente debe ser transversal en la atención a las víctimas que proporcione el CJM, sino en la institución como tal. Deberá ser tomada en cuenta en todo momento en las cuestiones administrativas del Centro; en el tipo de ideas que se reproducen en la misma institución, e inclusive en el trato de las personas que laboren en él. Por lo tanto, los abusos de autoridad o el hostigamiento laboral o el sexual deberán ser prácticas que no se deben presentar en los CJM.

4 Artículo 5 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

5 David Ricardo Francisco Solano Cornejo, “¿Cómo Enfrentar los Desafíos de la Transversalidad y de la Intersectorialidad en la Gestión Pública?”, XX Concurso del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública, Caracas, 2007, visible en <www.clad.org/siare_isis/fulltext/0056804.pdf> (última visita 27 de septiembre de 2012).

3) La atención a víctimas debe estar encaminada a lograr el empoderamiento de las mujeres

El principal objetivo —y gran reto— de los Centros de Justicia para las Mujeres 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.

El empoderamiento es un "proceso por medio del cual las mujeres transitan de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión a un estadio de conciencia, autodeterminación y autonomía, el cual se manifiesta en el ejercicio del poder democrático que emana del goce pleno de sus derechos y libertades".

Artículo 5 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia

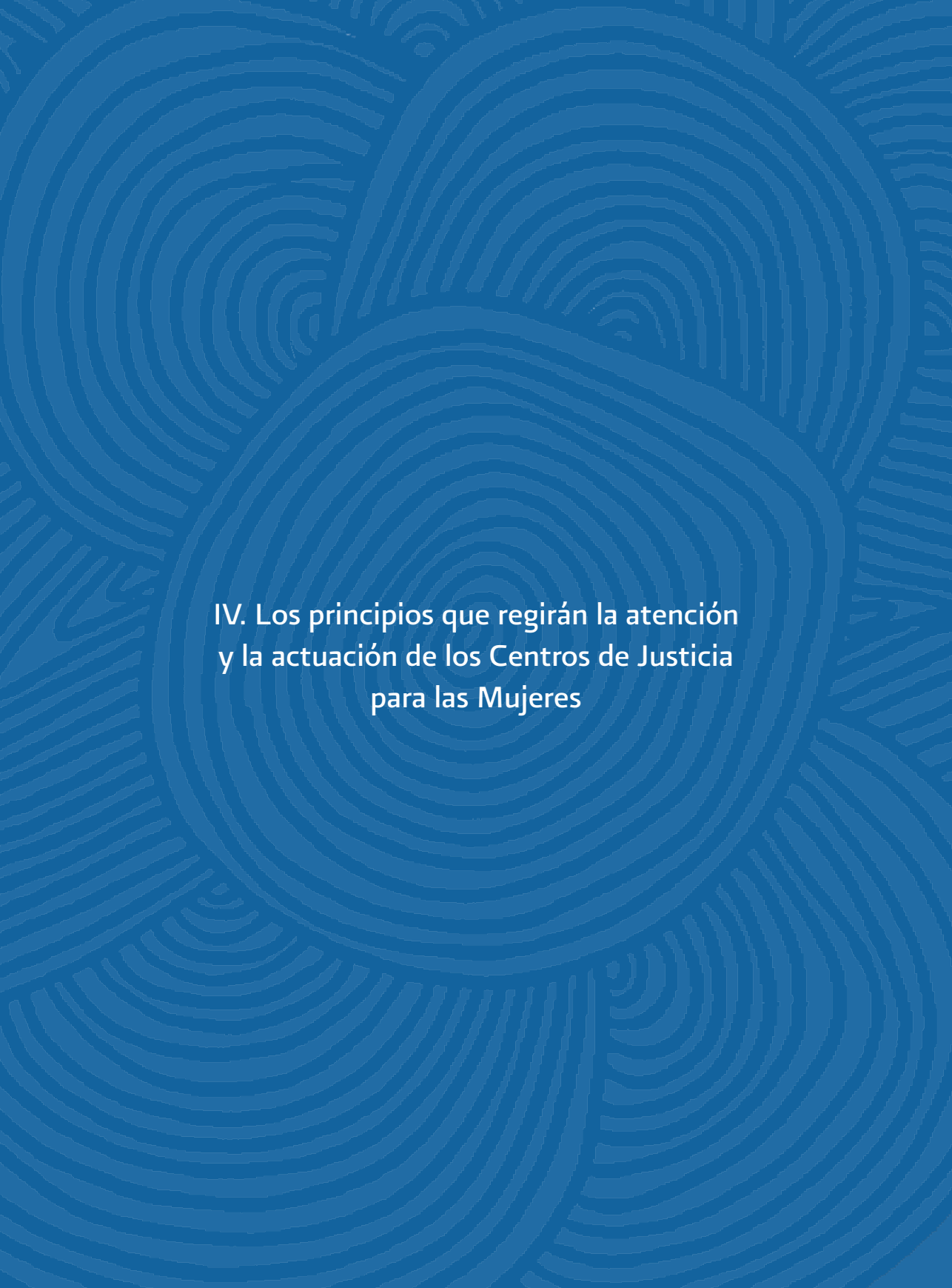
La falta de recursos económicos agudiza dependencias de todo tipo. Por lo tanto, la persona que goza de una relativa seguridad económica es más dueña de sí misma y por lo tanto disfruta de una mayor autonomía y empoderamiento. En esa medida, el empoderamiento económico debe contribuir a ampliar las oportunidades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

4) Los servicios de atención a víctimas se proporcionarán de manera imparcial

Cualquier tipo de servicio que proporcione el CJM debe ser otorgado de manera completamente imparcial⁶ y sin prejuicios respecto de las usuarias. Ello implica actuar y decidir sin inclinaciones, ni tomar posturas anticipadas o preferencias de cualquier tipo.

⁶ El artículo 8.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos establece que "toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial..."

En el mismo ámbito judicial la imparcialidad limita la actuación de la autoridad encargada de la dirección del proceso. Al momento de resolver un litigio, el juez debe operar libremente y sin presiones, ya sean internas o externas. Las internas son las provenientes de la subjetividad del juzgador; mientras que las externas se refieren a la ajenidad de la fuente de influencia respecto del mismo.



IV. Los principios que regirán la atención y la actuación de los Centros de Justicia para las Mujeres

La principal tarea de los CJM será servir a las mujeres a través del cumplimiento de procesos de atención integrales, interdisciplinarios, que busquen su empoderamiento. En este apartado se explicarán brevemente una serie de principios que deben regir la atención proporcionada y la actuación realizada por las personas que laboren en el CJM.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DE LOS CJM

La atención será expedita

El trato será empático

La atención y actuación de los CJM se hará de conformidad con las leyes

La atención y actuación de los CJM se fundamentará en el respeto a los derechos humanos

La atención y actuación de los CJM se regirá por el principio de debida diligencia

La atención y actuación de los CJM estará basada en el principio *pro persona*

La atención será deontológica

La actuación se basará en la privacidad y la confidencialidad del caso

La atención será individualizada, gratuita y efectiva

La atención será expedita

Los CJM tomarán en cuenta el principio de expeditéz previsto en el artículo 17 de la Constitución mexicana. La observancia de este principio en los CJM 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.

El trato será empático

De la misma manera, el personal del CJM debe actuar de manera empática y profesional. La empatía es una emoción en la que los estados emocionales de las personas se identifican. Puede que una persona sienta lo mismo o de manera muy similar a lo que la otra persona siente o podría sentir. También se le considera como la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro.

La empatía es una cualidad deseable en las servidoras y servidores públicos que laboren en el CJM, pues es una herramienta para brindar a la usuaria una atención basada en el respeto a su sufrimiento, en la solidaridad y en el entendimiento de las condiciones materiales y espirituales que vive la víctima como producto de la violencia.

La atención y actuación de los CJM se hará de conformidad con las leyes

Toda actuación que realicen los CJM debe realizarse con respecto a las leyes y con apego a la cultura de la legalidad ya que esto es fundamental para restablecer los derechos de las víctimas. Es muy importante recordar que las mujeres que asistan al centro confiarán en las instituciones del Estado y en sus agentes, a quienes les corresponderá garantizar una atención adecuada.

La atención y actuación de los CJM se fundamentará en el respeto a los derechos humanos

El modelo de atención de los CJM y su operatividad debe partir del respeto absoluto a los derechos humanos¹ y, sobre todo, el respeto a la dignidad de las mujeres. Así, los CJM tendrán como punto de partida los derechos humanos de las mujeres y de las víctimas.

La atención y actuación de los CJM se regirá por 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 en los CJM. 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.²

La atención y actuación de los CJM se basará en el 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, o 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”.³

1 Véase artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

2 Gisela de León et al., *Debida Diligencia en la Investigación de Graves Violaciones a Derechos Humanos*, Buenos Aires, CEJIL, 2012, visible en <www.corteidh.or.cr/tablas/r25129.pdf> (última visita 27 de septiembre de 2012).

3 Mónica Pinto, “El principio *pro homine*. Criterios de hermenéutica y pautas para la regulación de los derechos humanos”, en Martín Abregu (coord.), *La aplicación de los tratados de derechos humanos por los tribunales locales*, Argentina, Centro de Estudios Legales y Sociales-Editorial del Puerto, 1997, p. 163.

Con base en el principio *pro persona* los CJM aplicarán y operarán los derechos humanos de las mujeres de conformidad con lo que sea más favorable para ellas. El actuar de todas las personas que laboren en el Centro también se regirá por este principio.

La atención será deontológica

La deontología debe ser 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.⁴

La actuación se basará en la privacidad y en la confidencialidad del caso

Las personas que laboren en los CJM deberán resguardar 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 del CJM 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 o 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.

4 Alejandro Carlos Espinosa, "Deontología Universitaria", *Revista de la Facultad de Derecho de México*, tomo LX (número especial sobre ética y humanismo), 2010, pp. 75-79.

La atención será 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 por los CJM no tendrán ningún costo para las usuarias. Queda prohibido que las personas que laboren en los CJM cobren por la atención que proporcionan y evitarán cualquier acto de corrupción al respecto.

La atención que se proporcione en los CJM deberá ser efectiva, es decir, debe producir el efecto esperado. Por lo tanto, la efectividad de la atención dependerá del análisis detallado del caso en concreto; 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 DE LOS CJM

La atención se proporcionará sin discriminación y sin estereotipos de género

A lo largo de la ruta de acompañamiento de los CJM, 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 en el CJM estarán preparadas para la detección de la violencia. En estos casos, sugerirán a las usuarias que recurran a los servicios proporcionados por el Centro

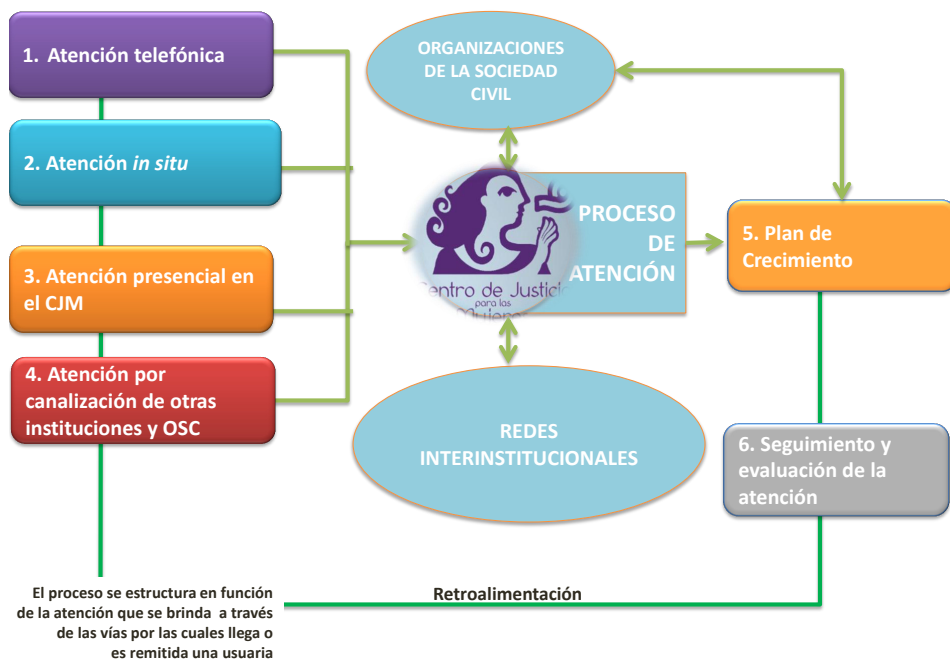


V. El Proceso Integral de Atención de los Centros de Justicia para las Mujeres

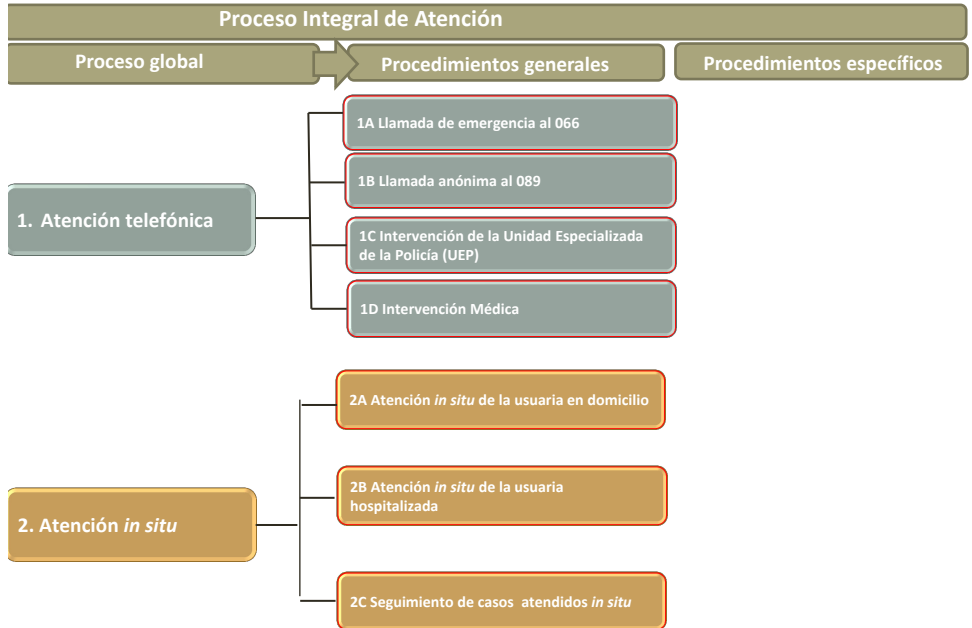
Anteriormente se mencionó que el principal objetivo del presente protocolo es construir la ruta de atención o de acompañamiento que deberán seguir los CJM. Ésta ha sido definida como “el esquema operativo que permite organizar las acciones y estrategias que deben ponerse en marcha para dar continuidad, coherencia, sistematicidad e integralidad, a un proceso de prestación de un servicio de atención integral en cualquier ámbito”.¹

Esta ruta de acompañamiento se traduce en el Proceso Integral de Atención que han de seguir las usuarias que acuden al CJM, el cual pretende establecer, vincular y organizar estrategias, acciones, personas y recursos que permitan lograr de forma eficiente y eficaz, los propósitos de los CJM. Se compone de seis procedimientos generales:

Procedimientos generales



¹ Ministerio de Educación Nacional de la República de Colombia, “Ruta Operativa”, visible en <<http://www.mineducacion.gov.co/primerainfancia/1739/article-178515.html>> (última visita 27 de septiembre de 2012).





A continuación se presenta una breve descripción del Proceso Integral de Atención de los CJM para introducir al lector y a la lectora al mismo. Posteriormente se desarrolla cada una de las partes que lo componen. Estas descripciones tienen un formato que facilita su seguimiento y comprensión. Cada procedimiento está acompañado de su objetivo; de las políticas para su operación; de su descripción narrativa (con las actividades del procedimiento, el responsable de la actividad y el área pertinente) y de un diagrama de flujo.

Atención telefónica

Este proceso global está compuesto por tres procedimientos generales: atención telefónica al 066/089; intervención de la Unidad Especializada de la Policía e intervención médica.

1) La llamada al 066 y al 089

Una de las grandes diferencias de los Centros de Justicia para Mujeres es que la ruta de acompañamiento comenzará en el Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C-4), por lo que los CJM estarán conectados al mismo. Debido a que el Procedimiento de Registro de los CJM permite al operador tener acceso a la información del C-4 y a las bases de datos de Plataforma México, esta tarea será realizada por personal con control de confianza.

El C-4 administra el Sistema Telefónico de Atención a Emergencias (STAE 066) y el Sistema de Denuncia Anónima 089,² por lo que posee el registro de las llamadas relacionadas con violencia contra las mujeres que se hayan realizado y de la atención de emergencia proporcionada en dichos casos.

El 066 “es un número telefónico único a nivel nacional y gratuito que sirve para la atención de emergencias, para el despacho de servicios médicos, policiales y de protección civil que se apoyan en un sistema constituido por personal capacitado, tecnología de cómputo y radiocomunicaciones”.³

Por su parte, el Servicio de Denuncia Anónima (089), “es un esfuerzo conjunto de la Secretaría de Seguridad Pública, Instituciones y Corporaciones que colaboran, para estimular y reforzar la participación ciudadana y ofrecer un vínculo de comunicación y confianza con el ciudadano y las autoridades a cargo de la seguridad pública. Se utiliza para reportar de un modo accesible y seguro a personas que incurran en hechos delictivos, y con ello disminuir el índice de delitos.”⁴

Es importante destacar que el CJM generará “listas blancas” con base en los datos provenientes de llamadas de atención de emergencia de casos de violencia contra la mujer. Así, a través de las llamadas de las “listas blancas”, los operadores del C-4 saben que se trata de un caso de violencia contra alguna mujer, y por lo tanto, se parte del supuesto de que es altamente probable que se necesite el despacho de una ambulancia y/o de elementos de la Unidad Especializada en Atención a la Violencia Familiar y de Género de la Policía (Unidad Especializada). Asimismo, el personal del C-4 tiene claro que es muy posible que la usuaria requiera atención telefónica especializada como la contención en crisis, en cuyo caso, tendrá que derivar a la usuaria para que vía telefónica reciba la atención por parte de una especialista.

2 Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo visible en <<http://www.sspslp.gob.mx/C-4/introduccion.html>> (última visita 10 de septiembre de 2012).

3 “Sistema de Emergencias 066”, visible en <<http://seguridad.app.jalisco.gob.mx/066/index.html>> (última visita 8 de noviembre de 2012).

4 “Denuncia Anónima 089”, visible en <<http://seguridad.tamaulipas.gob.mx/servicios/denuncia-anonima-089/>> (última visita 8 de noviembre de 2012).

Cuando existan casos de mujeres con alto riesgo de sufrir violencia, es posible que el CJM descargue en los celulares o en cualquier dispositivo móvil de la usuaria una aplicación conectada al C-4. Este dispositivo posee un botón de pánico que permite contactar con el despacho de la Unidad Especializada. Esta aplicación también permite la grabación del audio y video de todo lo que está sucediendo para que todos los hechos sean grabados en el C-4 y se oficialicen.

Por otro lado, en los casos de mujeres con órdenes de protección, a través del C-4 ellas estarán perfectamente ubicadas en los mapas de las colonias para que la Unidad Especializada realice la vigilancia pertinente y brinde protección a tiempo.

Debido a que el C-4 analiza toda la información recibida, es posible saber en qué colonias hay más incidencia delictiva y qué tipo de delitos se dan con más frecuencia. Este tipo de estadísticas permitirá realizar investigaciones geo-referenciadas, las cuales son muy valiosas para la realización de políticas públicas preventivas focalizadas y para generar ciudades más seguras.

2) Intervención de la Unidad Especializada de la Policía

Este procedimiento se caracteriza por su alto nivel de especialización. La policía tendrá una intervención directa en los casos de violencia contra las mujeres, derivada de la atención del servicio telefónico 066/089. Su actuación estará guiada de acuerdo con los protocolos establecidos.

A la Unidad Especializada de la Policía le corresponde salvaguardar la integridad y el cuidado de la usuaria tanto en el domicilio donde cubre la emergencia como en su traslado. Igualmente, le incumbe, si así procede, arrestar al agresor y trasladarlo a las agencias del Ministerio Público. También realizará actividades de acompañamiento y de traslado a favor de la usuaria, como llevarla al CJM o acompañarla por sus pertenencias, trasladarla a la casa de una amiga o a un albergue para lograr su seguridad.

3) Intervención médica

El propósito de este procedimiento es brindar asistencia médica de urgencia a las mujeres víctimas de violencia para proteger su salud, integridad corporal y vida. Este servicio deberá ser profesional y especializado en el manejo de la violencia contra las mujeres. Se sugiere que para brindarlo se observen los lineamientos establecidos en la NOM 046 de la Secretaría de Salud Pública.

Esta atención se brindará en el lugar de los hechos y se proporciona a través del servicio de emergencia C-4, el cual será el responsable de enviar a la unidad. Si la usuaria requiere primeros auxilios se hará acorde con los protocolos de actuación. Si su situación es de mayor gravedad, la usuaria será trasladada al hospital, donde el personal del Centro acudirá a brindarle los servicios necesarios.

Atención *in situ*

Habrán casos en los que sea necesario brindar atención en el lugar de los hechos. El evento de violencia podrá ocurrir en varios escenarios: en el domicilio de la usuaria; en el lugar donde sucedió el hecho delictivo (calle, domicilio, oficina u otros), o bien en el hospital donde la mujer será internada después de un incidente de violencia en su contra.

En cualquiera de estos escenarios, el servidor o servidora pública del CJM deberá redactar un informe pormenorizado sobre el caso y sobre el estado de la usuaria. También sobre su condición de riesgo y las posibles alternativas para darle la atención a distancia. La idea central de este tipo de atención es que, de ser necesario, todos los servicios (psicológicos, jurídicos, asistenciales y económicos) proporcionados por el CJM vayan a la usuaria en lugar de que ella vaya hacia ellos. En todo momento, la intervención deberá realizarse por personal especializado que observará las reglas de atención basándose en los principios rectores operativos y deontológicos del Centro.

La evaluación de riesgo de la usuaria, en este caso, será una prioridad, ya que bajo este tipo de circunstancias —el haber recibido lesiones físicas graves— constituye un indicador del grave riesgo que corre la usuaria.

En este contexto, las trabajadoras del Centro, siempre que sea posible, buscarán poner a salvo a la usuaria y tomarán todas las providencias para mantenerse en contacto permanente con ella. En caso en que la usuaria decida permanecer en su domicilio habrá que tramitarle ante la autoridad correspondiente las medidas de protección necesarias para aumentar su seguridad.

En este proceso se aplicará el protocolo de medición de riesgos y se dará la intervención de peritos y peritas, la intervención psicológica y asistencial, en paralelo. Sólo en caso de que la víctima desee denunciar, se dará intervención al Ministerio Público competente para que acuda al hospital o al domicilio y se dé inicio a la averiguación previa correspondiente con el apoyo, acompañamiento y asesoría legal de los abogados victimales del Centro, salvo en aquellos casos en que la naturaleza del hecho lo coloque en la categoría de delito que se persiga de oficio.

Atención presencial en el CJM

Este proceso hace referencia a la atención prestada a las usuarias que acuden directamente al CJM a pedir ayuda. Se encuentra compuesto por varios procedimientos generales, a saber: la información y detección de la violencia; la coordinación de traslado a otras instituciones y/o OSC; el ingreso y apertura de expediente electrónico; la bienvenida; la medición de riesgo; la entrevista inicial; el plan de seguridad; la atención a los hijos e hijas de las usuarias; la personalización de la ruta de acompañamiento para cada usuaria y el seguimiento de la ruta de acompañamiento.

1) Información y detección de violencia

El propósito de este procedimiento es brindar información verbal y escrita sobre los servicios que ofrece el CJM, respecto de las actividades que se realizan en él y sobre otros temas relacionados con la violencia contra las mujeres.

La información será proporcionada por personal especializado en atención a mujeres que hayan sufrido violencia, para detectar cualquier situación de violencia. Los servicios proporcionados a la usuaria serán interdisciplinarios e integrales.

En los casos de atención presencial, la víctima llegará por sí misma al CJM y, atendiendo al tipo de solicitud, se generará el tratamiento a seguir en cada caso. Para brindar el apoyo es importante identificar si la usuaria está o no en crisis. En el caso de que así sea, se le trasladará directamente al proceso de bienvenida.

2) Coordinación de traslado a otras instituciones y/o organizaciones de la sociedad civil

En caso de que el CJM no pueda satisfacer las demandas de la usuaria, se procederá a canalizarlas a la institución o instituciones que puedan brindarle los servicios. En este caso, la trabajadora social realizará la búsqueda de la institución, agendará la cita y dará los datos a la usuaria, siempre con el nombre de referencia del servidor público que la atenderá en la instancia canalizada. Parte del procedimiento consiste en acompañar a la usuaria, además de coordinar y vigilar la adecuada y debida atención que hagan otras instituciones y las organizaciones de la sociedad civil.

Bajo un adecuado monitoreo e implementación de estrategias de seguimiento, el CJM estará en posibilidad de identificar a las instituciones del Estado o las organizaciones de la sociedad civil (OSC) que acepten y traten exitosamente las canalizaciones realizadas por el CJM.

3) Ingreso y apertura del expediente electrónico

En caso de que la usuaria no necesite intervención en crisis, se procede a tramitar su ingreso al Centro con la apertura de su expediente electrónico. El expediente electrónico se abre cuando la mujer pasa a la sala de recepción donde la recibe personal de la policía con control de confianza que le solicita únicamente tres datos: nombre, edad y nombre del agresor. Con base en estos datos, el personal podrá consultar las bases del C-4 y de Plataforma México para ver los antecedentes del caso y determinar el nivel de riesgo que corre la usuaria de sufrir otro incidente de violencia. Una vez concluido dicho registro, se da comienzo al proceso de bienvenida.

Es necesario mencionar que el CJM generará todos sus documentos en formatos electrónicos para evitar la acumulación de papeles. Solamente cuando sea completamente necesario, se utilizarán formatos en papel, como es el caso de la entrevista amigable que se le proporciona a la usuaria para evaluar los servicios prestados por el CJM.

4) Bienvenida

El proceso de bienvenida es un componente vital para el proceso integral de atención. Comienza cuando la usuaria es conducida por el personal con control de confianza que se encuentra en la sala de recepción. En la sala de bienvenida habrá una trabajadora social que recibirá a la usuaria. Ésta tendrá un momento a solas para apreciar el trato distinto que se le dará en el Centro. El entorno agradable y cálido de la Sala de Bienvenida le transmitirá a la usuaria sentimientos de seguridad y tranquilidad. Es necesario que ella permanezca al menos 15 minutos a solas para que logre “apropiarse del espacio”.

La Sala de Bienvenida contará con los siguientes servicios gratuitos: comida y bebida en modalidad de auto-servicio: un cuarto del silencio cuyo propósito es facilitar a quien así lo requiera un espacio con una atmósfera íntima y privada, de quietud. Este cuarto cuenta con un teléfono para que la usuaria realice las llamadas que necesite. La Sala de Bienvenida también tendrá un espacio destinado a las usuarias madres de hijos e hijas lactantes para que puedan alimentarlos y convivir con ellos en un entorno privado.

Contigua a la Sala de Bienvenida se encuentra el Área Lúdica cuyo propósito es brindar a las mujeres que acuden al Centro la tranquilidad de observar que sus hijos están siendo atendidos dignamente y se encuentran en un lugar seguro. Esto permitirá que las usuarias se concentren en la razón por la cual acudieron al CJM. Sin embargo, habrá que mencionar que este espacio, no es una guardería, sino un lugar de observación (por parte de los psicólogos) y de trabajo (de las pedagogas) con los menores.

Las profesionistas detectarán si los niños han sido víctimas de violencia y si requieren de alguna atención especializada. En caso de que así sea, elaborarán una nota en el expediente electrónico respecto del comportamiento de los menores para determinar la ruta de atención.

En cuanto a los componentes del espacio del área lúdica, cabe referir que por lo menos contará con una sala de juego y observación para menores; un baño para niños (a su escala); una sala de observación individual y estará dotada de refrigerios y bebidas. Será un área limpia y ordenada.

Las terapias infantiles deberán fortalecer una visión de igualdad y respeto de género, y se procurará que no existan juguetes bélicos, ni aquellos que fomenten los estereotipos de género. En este espacio se promoverán prácticas pedagógicas innovadoras en las que el niño o la niña “aprenderá jugando”.

5) Medición del riesgo

Es un procedimiento fundamental para proteger a las mujeres que han sufrido violencia, por lo que la sensibilidad de los expertos y expertas, tanto en materia psicológica como jurídica, son fundamentales. Con su destreza profesional y con la ayuda de instrumentos estandarizados, las y los profesionistas habrán de observar ciertos indicadores o elementos que anuncien el riesgo de la violencia sufrida por la mujer.

Entre los elementos que habrá de considerar en la evaluación están: a) los antecedentes de violencia del agresor; b) su comportamiento celotípico; c) su estado de irritabilidad, y d) su proclividad o no al alcoholismo o la drogadicción, entre muchos otros.

En todos los casos, para estimar el riesgo de sufrir daños subsecuentes, es fundamental tomar en cuenta la opinión de la usuaria, ya que es ella quien conoce en detalle y con mayor profundidad los alcances de la violencia del agresor.

En la medición del riesgo se tomará en cuenta que en ninguna circunstancia se podrá minimizar el riesgo que corre la usuaria y siempre habrá que creerle sobre lo ocurrido. Para el desarrollo de este procedimiento es recomendable auxiliarse de los protocolos que acompañan a este documento.

6) Entrevista inicial

La entrevista inicial es el núcleo de la atención en el CJM. En él confluyen todos los servicios de las agencias bajo el principio de que: “todas las operadoras y todos los servicios van hacia la usuaria en un mismo espacio”. Esta modalidad de concentrar los servicios bajo un mismo techo evita que la usuaria sea revictimizada al ser enviada de una dependencia a otra.

La entrevista se realizará por una psicóloga llamada Consejera, que tendrá formación especializada. Para su realización se utilizará la técnica de “escucha atenta” y se buscará que la usuaria cuente su historia de violencia. Todas las entrevistas serán grabadas, pero es necesario contar con el consentimiento de la usuaria.

En esta etapa la Consejera puede utilizar el instrumento estandarizado para evaluar las condiciones de riesgo de la usuaria, o bien ceñirse a los resultados cualitativos obtenidos mediante la entrevista.

Durante la entrevista, se procurará tener contacto visual con la entrevistada en todo momento para brindarle seguridad y confianza, en un marco de privacidad y confidencialidad. Asimismo, la entrevistadora deberá cuidar que la mujer comprenda la información y tendrá una actitud receptiva y empática, partiendo de que la usuaria dice la verdad. Al escuchar a la usuaria evitará minimizar, negar o justificar la violencia que la mujer ha sufrido, así como emitir juicios. Asimismo, evitará hacerle preguntas ajenas a la violencia externada por la usuaria. Lo anterior cobra relevancia cuando se trata de población indígena, con discapacidad auditiva o cognoscitiva, o bien con escasa preparación o poca información.

Cuando sea necesario implementar el Plan de Seguridad, la primera acción que deberá tomarse es tramitar las órdenes de protección correspondientes. Es importante precisar que de manera general existe desconocimiento por parte de las usuarias del CJM (y de la población en general) sobre el significado y los alcances de las medidas de protección. Este desconocimiento también se da en los operadores de la justicia, quienes, se ha detectado, tienen un conocimiento deficiente de la temática

de violencia de género, de los derechos humanos de las mujeres y del marco jurídico aplicable. Lo anterior crea condiciones de discriminación institucional hacia las mujeres. Este proceso deberá ser revertido por los expertos operadores del CJM.

Es importante contactar a la red de apoyo familiar. En el caso en que la usuaria corra peligro de regresar a su domicilio, se le canalizará para ingresar a la instancia transitoria ubicada en el CJM, en la que puede permanecer hasta por 72 horas. Durante su estancia en CJM, se gestionará, en los casos más graves, su canalización al albergue temporal.

En cuanto a la atención a hijos o hijas de la usuaria, éstos también merecerán acompañamiento de orden jurídico, psicológico, médico y de trabajo social especializado.

7) Plan de Seguridad

Ante un riesgo detectado, el Plan de Seguridad servirá para proteger a las mujeres víctimas de violencia a través de medidas sociales, policiales y comunitarias. El Plan de Seguridad se realizará por una psicóloga o abogada victimal/protección con independencia de la tramitación de una orden de protección.

El Plan de Seguridad puede implementarse en diferentes etapas del Proceso Integral de Atención que brinda el CJM, como al momento en que el C-4 despacha a la Unidad Especializada de la Policía, cuando se proporciona la atención *in situ* o cuando se proporciona la atención directamente en el CJM (antes o después de la tramitación de las órdenes de protección).

Siempre que se realice un Plan de Seguridad, las funcionarias del CJM deberán tener en cuenta las redes de apoyo con las que la mujer cuenta, y su opinión, respetando su capacidad para identificar los riesgos a su propia seguridad. En caso de que una mujer víctima de violencia no desee el Plan de Seguridad, el personal del CJM le brindará g herramientas necesarias que le permitan comprender el riesgo en el que se encuentra y la pertinencia de contar con un Plan de Seguridad y/u órdenes de protección.

La Unidad Especializada de la Policía elaborará el Plan de Seguridad *in situ*, que tendrá las siguientes especificaciones mínimas: ruta de escape; identificación y refuerzo de los accesos al domicilio que pudieran ser quebrantados con mayor facilidad, y el acercamiento con vecinas o vecinos que puedan contactar a los números de emergencia en caso de que se presente una agresión.

Para lograr el seguimiento y control del Plan de Seguridad, el C-4 generará informes cada tres días que den cuenta a la Coordinadora del CJM sobre el estado que guarde el plan, el cual perdurará mientras exista el riesgo (mínimo un mes) o el tiempo que sea necesario para que la víctima recupere su seguridad.

8) Personalización de la ruta de acompañamiento para cada usuaria

Una de las características de la atención proporcionada por los CJM 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 los abogados hagan diversas labores legales, como ocurre en otros centros de atención a víctimas. Por lo tanto, existirá un grupo de abogadas victimales que representará a las usuarias desde el inicio del proceso hasta el final, cuando exista sentencia firme. Habrá otro grupo de abogadas que solamente se dediquen a tramitar órdenes de protección; otro que solamente proporcionará asesoría y otro que se dedicará a litigar los casos civiles o penales.

b. Atención psicológica

En el marco del acompañamiento destaca el terapéutico, que será brindado por una psicóloga. La atención psicológica debe de ser especializada y será realizada en las Salas de Terapia, que tendrán un entorno acogedor, cómodo, privado y seguro y contarán con una ventana para observar a las usuarias. Debido a que en esta área se proporcionará atención especializada, se tendrá material de trabajo adecuado como los muñecos sexuales y técnicas modernas.

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 pueden 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 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, como la píldora de emergencia para lograr la interrupción del embarazo, sobre todo en casos de violación. 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 del CJM el 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 les 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 CJM.
- Procura recibir apoyos y donaciones para el CJM, como comida, ropa nueva, donativos de dinero o en especie, entre otros.
- Realiza todas las canalizaciones, acompañamientos y seguimientos a largo plazo.
- Gestiona otro tipo de apoyos no previstos por el CJM, tales como actividades recreativas y culturales, apoyos educativos (becas).
- Gestiona las inscripciones a la escuela de los hijos o hijas de la usuaria.
- Fungen como peritos en trabajo social.
- Realizan trámites ante el registro civil para la obtención de documentos.
- Ayuda a las mujeres a regresar a su lugar de origen si es que así lo desean.
- Guía en recorridos por el centro a diversos actores como: comunidad en general, posibles donantes, usuarias, estudiantes y personal del sector educativo.

9) Atención a hijas e hijos de la usuaria

En los CJM se observará la doctrina de la protección integral de los niños y las niñas, por lo tanto su personal respetará los lineamientos de la Convención del Niño que señalan que en las intervenciones victimales dirigidas a los niños y las niñas deberá privilegiarse su incorporación a la familia y su reinserción en la comunidad.

En los CJM, las entrevistas dirigidas a niñas o niños siempre se realizarán en las salas de terapia infantil. Se evitará, por lo tanto, hacerles preguntas en cualquier otro espacio. En estas salas se

trabajar para que la niña o el niño se sientan cómodos y tengan la confianza de que nadie los escucha o los ve.

El niño o la niña deberán ser informados por el personal del centro, en términos claros y concretos, por qué están ahí y cuáles serán los propósitos y alcances de la atención recibida tanto para él o ella; para su madre y para su familia. La consejera habrá de tomar en cuenta la opinión del niño o la niña respecto de la atención proporcionada procurando saber cómo se siente con la idea de que se le brinde ayuda, y conociendo si está dispuesto a colaborar y hasta dónde.

En todo momento, la Consejera deberá promover con su actuación que el niño o la niña se sienta comprendida, por lo tanto en este procedimiento es necesario desarrollar capacidad de empatía. Toda intervención por parte de la Consejera deberá brindar al niño o la niña seguridad, protección, escucha respetuosa y credibilidad.

10) Órdenes de protección

El CJM tramitará órdenes de protección en favor de las usuarias a las cuales preste sus servicios y que hayan dado su consentimiento para ello. Sin embargo, las acciones del CJM no se limitan a la tramitación de órdenes de protección, sino que la institución también vigilará el cumplimiento de las mismas.

En caso de que una mujer no proporcione su consentimiento para tramitar una orden de protección en su favor, el CJM contará con medidas alternativas para protegerla a través del contacto con su red de apoyo familiar, del ingreso a la estancia transitoria del Centro y del posterior traslado de la víctima a un albergue de mayor estancia.

El trámite de las órdenes de protección pretende que la mujer víctima de violencia recupere la sensación de seguridad frente a posibles amenazas o represalias por parte de su agresor. En relación con esto, se ha indicado que el CJM brindará atención jurídica a través de cuatro grupos de abogadas: las asesoras, las litigantes, las victimales y las de protección. Estas últimas serán las encargadas de realizar el trámite y seguimiento al cumplimiento de las órdenes de protección. Las abogadas de protección estarán adscritas al Equipo de Gestión de Órdenes de Protección del Área Legal del CJM.

Las órdenes de protección se dictarán bajo los siguientes principios: protección a la víctima de violencia y víctimas indirectas; debida diligencia; no discriminación; urgencia y simplicidad. La tramitación de órdenes de protección en favor de niñas, mujeres indígenas, migrantes o en condición de discapacidad tomará en cuenta sus condiciones de vulnerabilidad y los lineamientos especializados pertinentes. Estos trámites se realizarán con base en el derecho a la igualdad y a la no discriminación.

Por otro lado, el CJM también vigilará el cumplimiento de las órdenes de protección para lograr la efectiva protección y seguridad de la víctima y, en su caso, la sanción de autoridades o particulares

que las transgredan. Debido a que las órdenes de protección solamente tienen una duración de 72 horas, su cumplimiento tiene que ser inmediato, por lo tanto, la Abogada de Protección se encargará de coadyuvar en el cumplimiento de la misma.

El CJM supervisará el adecuado cumplimiento de las órdenes de protección por medio de un sistema de control y seguimiento, a través del monitoreo de los C-4 y de las acciones que realice la Abogada de Protección, quien realizará una valoración del riesgo al finalizar el cumplimiento de la orden de protección a fin de determinar la pertinencia de continuar con la protección y emitir otra orden o de cerrar temporalmente el expediente.

Para lograr el adecuado control y seguimiento del cumplimiento de la orden de protección, la Abogada de Protección establecerá comunicación con la víctima cada 24 horas para verificar su seguridad y el estado que guarda el cumplimiento de la orden. Igualmente, elementos de la UEP brindarán protección mediante patrullajes que se realizarán por lo menos cada 8 horas.

Las órdenes de protección se pueden tramitar cuantas veces sea necesario, por lo tanto, cuando esté por vencerse su duración, con un mínimo de 12 horas de anticipación, se tendrá que volver a valorar el riesgo para determinar la situación de peligro en que se encuentra la víctima, y en su caso, volver a tramitar una nueva orden.

En caso de que la usuaria no desee tramitar una orden de protección, el CJM siempre ofrecerá medidas alternativas a las mismas. Estas medidas consisten en el contacto con la red de apoyo familiar de la usuaria, el ingreso a la Estancia Transitoria del CJM y la posterior canalización a un albergue de mayor estancia.

11) Seguimiento de la ruta de acompañamiento

Este proceso consiste en el puntual seguimiento de la atención proporcionada por el CJM. Es así que los especialistas que atiendan los casos de violencia contra la mujer deberán reunirse constantemente para evaluar la atención proporcionada; encontrar deficiencias y mejorarla. Esto asegura que la atención brindada a la usuaria sea integral y multidisciplinaria.

Atención por canalización de otras instituciones y organizaciones de la sociedad civil

Las usuarias podrán llegar al Centro para ser atendidas mediante un sistema de referencia gubernamental, o bien a través de canalizaciones realizadas por organizaciones de la sociedad civil. En ambos casos, deberá existir un control de aquellos casos que fueron canalizados por esta vía y sobre el seguimiento que se les ha dado.

Plan de crecimiento (autoconocimiento)

Este procedimiento trata de restituir a la mujer víctima de violencia los aspectos vitales que la identifican social y culturalmente, como el trabajo, presupuesto primordial para que las personas puedan crecer y desarrollarse debidamente. Por tal razón, en los CJM se tomarán las acciones pertinentes que permitirán generar tales condiciones, lo cual debe hacerse conforme a los planes y programas autorizados.

Asimismo, los Centros deberán impulsar la coordinación y difusión de eventos de muy diversas índoles que abonen al crecimiento y a la formación de las mujeres, y darán seguimiento y vigilancia al cúmulo de actividades orientadas a fortalecer el crecimiento de las mujeres que han enfrentado violencia.

Seguimiento y evaluación de la atención

El seguimiento y la evaluación de la atención se harán de forma periódica y programada a través de entrevistas amigables en donde se le pregunte a la usuaria sobre sus impresiones acerca de la calidad del servicio recibido. También se recabará información sobre los acompañamientos y asesorías recibidas; sobre su plan de vida y crecimiento, y si se encuentra satisfecha con los apoyos y asesorías.

La información recabada será recopilada y procesada en una base de datos, de donde se obtendrá un diagnóstico que permitirá detectar áreas de oportunidad para desprender planes de mejora. Éstos serán efectuados en reuniones periódicas de evaluación en donde, mediante una minuta, quedarán formalizados los compromisos de mejora y las fechas para su ejecución.

1A Llamada de emergencia al 066

I. Objetivo

Atender a través de la atención telefónica a las víctimas de violencia que se encuentren en situación de crisis y asegurarse que los equipos de emergencia acudan al lugar de los hechos para que las asistan, y en su caso procedan a captar las denuncias de violencia contra las mujeres.

II. Políticas de Operación

1. En el 066 habrá personal con control de confianza calificado y certificado en terapia de contención en casos de crisis, sensibilización en temas de violencia contra las mujeres, primeros auxilios psicológicos y preferentemente que comprenda otros idiomas y lenguas para proporcionar una intervención apropiada.
2. Las operadoras del 066 se encargarán de solicitar en menos de un minuto la siguiente información: qué está pasando y dónde está pasando. Esto permitirá la atención inmediata por parte de la policía y los servicios médicos.
3. Las operadoras del 066 siempre definirán la prioridad del evento para estar en posibilidades de proteger a la usuaria. Estos eventos se clasifican en urgentes (los que se refieren a hechos que ponen en peligro la vida o la integridad física de la usuaria), rápidos y normales.
4. El sistema del 066 puede ser utilizado desde cualquier teléfono, ya sea público, privado o celular. El servicio funciona las 24 horas del día, los 365 días del año.
5. Las llamadas telefónicas que provengan de las listas blancas generadas por el CJM siempre serán atendidas de manera prioritaria por el personal del 066.
6. En caso de recibir una llamada de las listas blancas generadas por el CJM, las operadoras sabrán que es muy posible que dicha llamada requiera atención telefónica especializada como la contención en crisis, en cuyo caso la usuaria la recibirá vía telefónica por parte de una especialista.
7. En caso de recibir una llamada de las listas blancas generadas por el CJM, las operadoras del 066 sabrán que es posible que se trate de un asunto sobre violencia contra alguna mujer y que puede necesitar del despacho de elementos de la Unidad Especializada en Atención a la Violencia Familiar y de Género de la Policía (Unidad Especializada).

III. Descripción de actividades

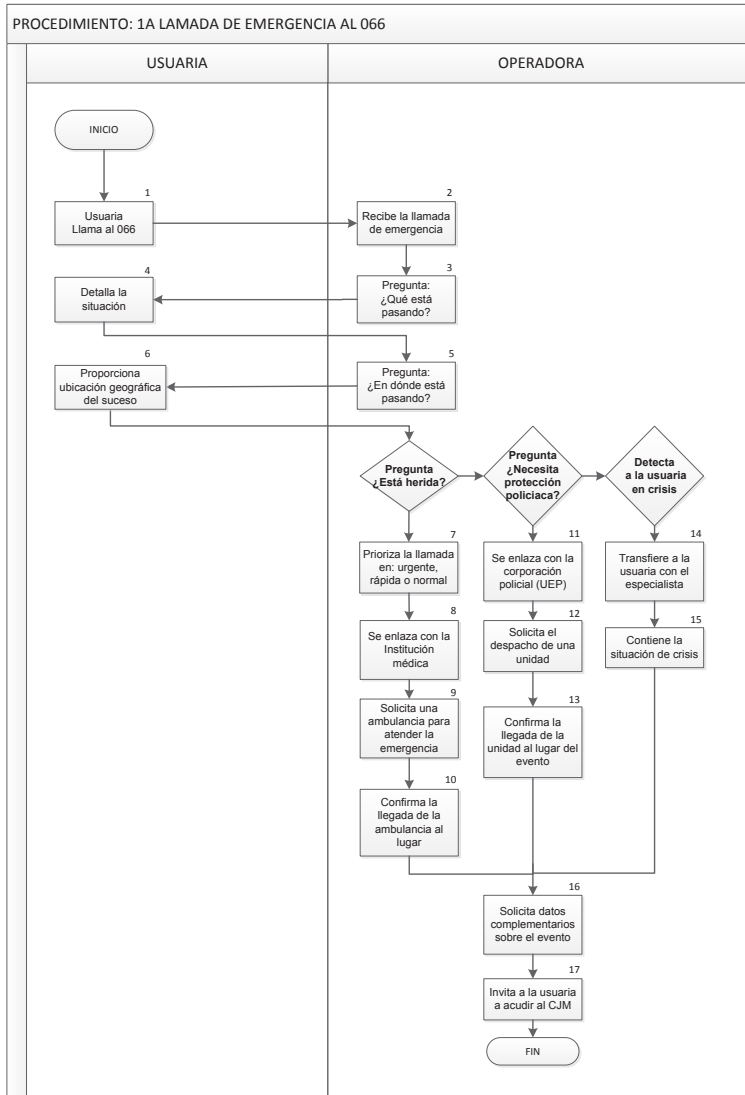
DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 1A LLAMADA DE EMERGENCIA AL 066			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Usuaría		1. Llama al 066	
Operadora	Centro de Atención Telefónica	2. Recibe la llamada de emergencia	
		3. Pregunta: ¿Qué está pasando?	
Usuaría		4. Detalla la situación	
Operadora	Centro de Atención Telefónica	5. Pregunta: ¿En dónde está pasando?	
Usuaría		6. Proporciona ubicación geográfica del suceso	
		Pregunta: ¿Está herida?	
Operadora	Centro de Atención Telefónica	7. Prioriza la llamada en: urgente, rápida o normal	
Operadora		8. Se enlaza con la corporación médica.	
		9. Solicita una ambulancia para atender la emergencia	
		10. Confirma la llegada de la ambulancia al lugar	
		Fin de procedimiento Pregunta: ¿Necesita protección policiaca?	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 1A LLAMADA DE EMERGENCIA AL 066			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Operadora		<p>Se enlaza con la corporación policial (UEP)</p> <p>Solicita el despacho de una unidad</p> <p>Confirma la llegada de la unidad al lugar del evento</p> <p>Fin del procedimiento</p> <p>Detecta a la usuaria en crisis</p>	
Operadora Especialista	Centro de Atención Telefónica	<p>Transfiere a la usuaria con el especialista</p> <p>Contiene la situación de crisis</p> <p>Fin del procedimiento</p> <p>Solicita datos complementarios sobre el evento</p> <p>Invita a la usuaria a acudir al CJM</p> <p>Fin del procedimiento</p>	

IV. Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 1A LLAMADA DE EMERGENCIA AL 066



1B Llamada anónima al 089

I. Objetivo

Atender las llamadas anónimas realizadas al número 089 que versen sobre violencia contra alguna mujer, y en caso de que sean llamadas de emergencia, transferirlas directamente al número 066.

II. Políticas de operación

1. Las llamadas al 089 son recibidas en un sistema que no identifica el número telefónico de quien realiza la llamada y a su vez no se solicita el nombre, ni otros datos que puedan revelar la identidad de la persona que hace la denuncia.
2. El personal del 089 solamente registrará todos los datos pertinentes al ilícito que la persona desea denunciar.
3. El personal que labora en el 089 contará con preparación técnica especializada y actitud de servicio a la sociedad, para asegurar un servicio eficiente.
4. El sistema de la llamada anónima 089 y el sistema de las llamadas de emergencia 066 se encuentran conectado; por lo tanto, cuando se reciba una llamada de emergencia al 089, ésta será directamente transferida al 066.
5. El sistema del 089 es gratuito y puede ser utilizado desde cualquier teléfono, ya sea público, privado o celular. El servicio funciona las 24 horas del día, los 365 días del año.
6. Los informes recibidos por las operadoras del 089 serán canalizados a las corporaciones correspondientes, las cuales harán investigaciones y actuarán en caso de ser necesario.

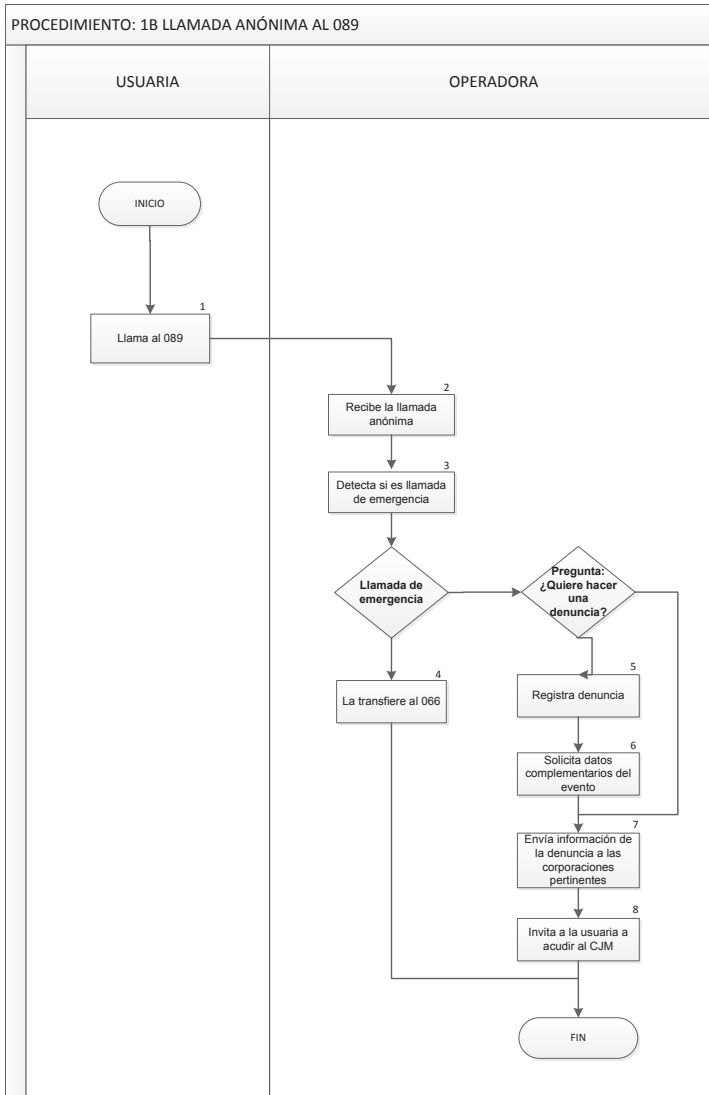
III. Descripción de actividades

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 1B LLAMADA ANÓNIMA AL 089			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Usuaría u otra persona Operadora	Centro de Atención Telefónica	<ol style="list-style-type: none"> 1. Llama al 089 2. Recibe la llamada anónima 3. Detecta si es llamada de emergencia Llamada de emergencia 4. La transfiere al 066 Fin del procedimiento Pregunta: ¿Quiere hacer una denuncia? 5. Registra denuncia 6. Solicita datos complementarios del evento 7. Envía información de la denuncia a las corporaciones pertinentes 8. Invita a la usuaria a acudir al CJM Fin del procedimiento 	

IV. Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 1B LLAMADA ANÓNIMA AL 089



1C Intervención de la Unidad Especializada de la Policía (UEP)

I. 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 reacción inmediata.

II. Políticas de operación

1. La intervención de la UEP deberá ser profesional y especializada en el manejo de la violencia contra las mujeres.
2. El personal de la UEP evitará simpatizar con el agresor durante todo momento que dure su intervención.
3. La actuación del personal de la UEP siempre deberá enfocarse a reducir el riesgo de las usuarias y a contener la conducta del agresor.
4. Cualquier intervención de la UEP 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 UEP y la elaboración de un informe de la intervención que se entregará al CJM.
5. El personal de la UEP siempre referirá a las usuarias al CJM y/o pedirá apoyo a éste. Lo anterior también aplica a los casos en los que las usuarias solamente requieran de la intervención en crisis proporcionada por el C-4 de manera telefónica.
6. La UEP nunca debe tardar más de 4 minutos en arribar al lugar en el que está ocurriendo el hecho.

III. Descripción de actividades

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 1C INTERVENCIÓN DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA DE LA POLICÍA			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Policía	Lugar en donde se presente el incidente de violencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe solicitud de ayuda 2. Acude al lugar en el que está sucediendo el acto de violencia 3. Evalúa la situación <p>Requiere apoyo</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Solicita ayuda al equipo multidisciplinario del CJM 5. Recibe apoyo 6. Interviene en el conflicto para controlarlo 7. Somete al agresor 8. Arresta al agresor 9. Aplica el protocolo de medición de riesgo de la usuaria. 10. Aplica el protocolo de medición de peligrosidad del agresor 11. Propone plan de seguridad para la víctima de violencia 	<p>Protocolo de medición de riesgo de la víctima</p> <p>Protocolo de medición de la peligrosidad del agresor</p>

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 1C INTERVENCIÓN DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA DE LA POLICÍA			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Usuaría		12. Valida plan de seguridad a desarrollar	
Policía		13. Da seguimiento al plan de seguridad (realiza rondines)	
		14. Elabora reporte de intervención y envía al CJM	Reporte de intervención de la UEP
		Fin del procedimiento	
Policía		15. Le indica a la usuaria que el CJM es un lugar en el que le pueden ayudar	
		Ofrece a la usuaria llevarla a un lugar seguro	
Policía		16. La traslada al CJM	
		Fin del procedimiento	
Policía		17. La traslada al lugar solicitado	
		Fin del procedimiento	
Usuaría		18. Decide quedarse en casa	
		19. Proporciona los datos de contacto de la propia UEP y del CJM	
		Fin del procedimiento	

IV. Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 1C INTERVENCIÓN DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA DE LA POLICÍA

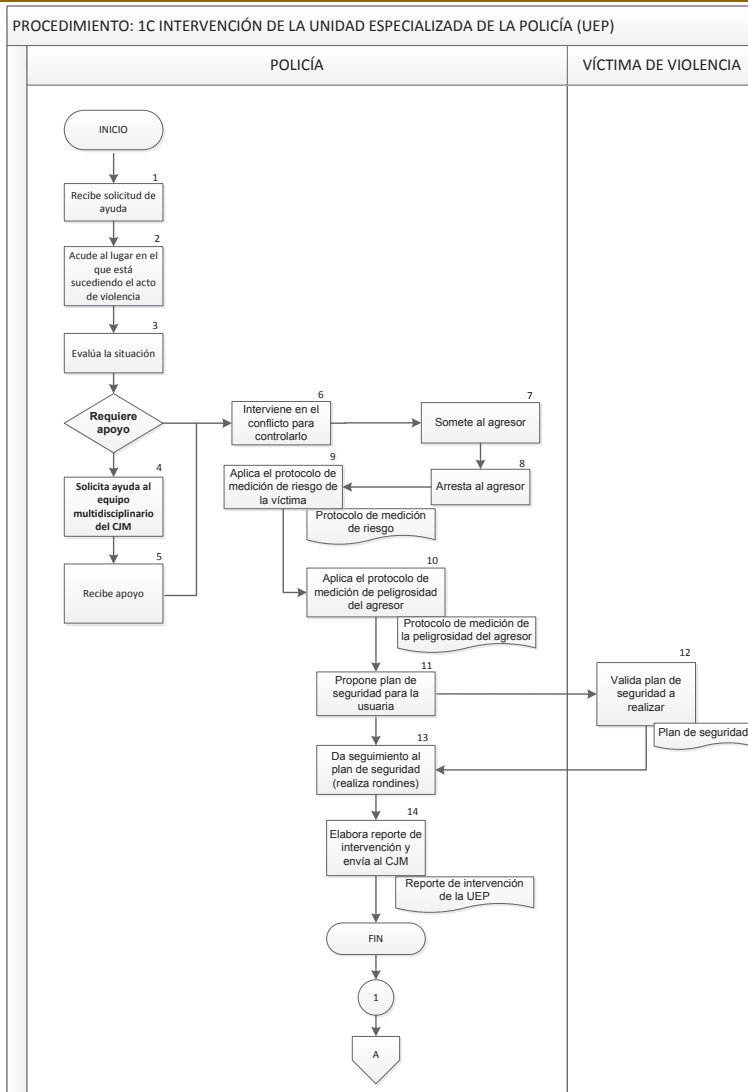
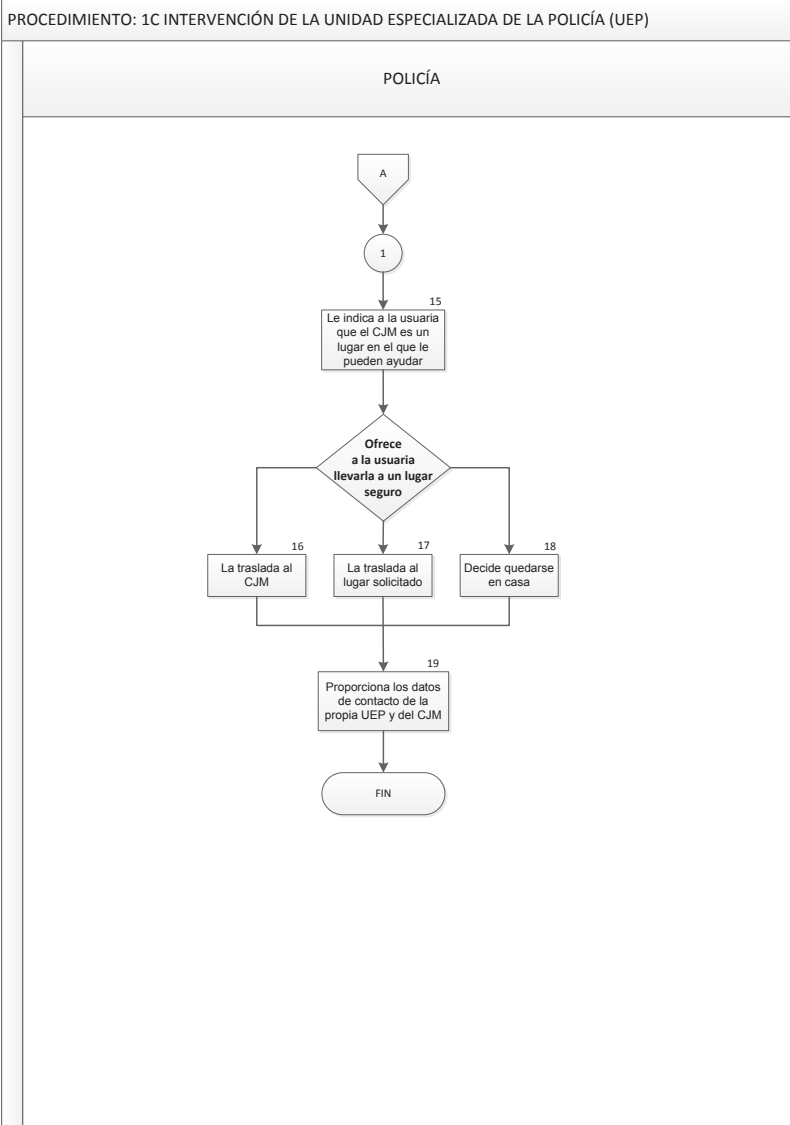


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 1C INTERVENCIÓN DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA DE LA POLICÍA



1D Intervención médica

I. Objetivo

Brindar asistencia médica de urgencia a las mujeres víctimas de violencia para proteger su salud, integridad corporal y vida.

II. Políticas de operación

7. La atención médica de emergencia derivada de una llamada al C-4 siempre será profesional y especializada en el manejo de la violencia contra las mujeres.
8. Para brindar atención médica de emergencia se deberá observar lo establecido en la NOM 046 SSA2-2005 sobre Violencia Familiar, Sexual y Contra las Mujeres. Criterios para la Prevención y Atención emitida por la Secretaría de Salud Pública.
9. El personal médico en todo momento privilegiará a la víctima en su actuación.

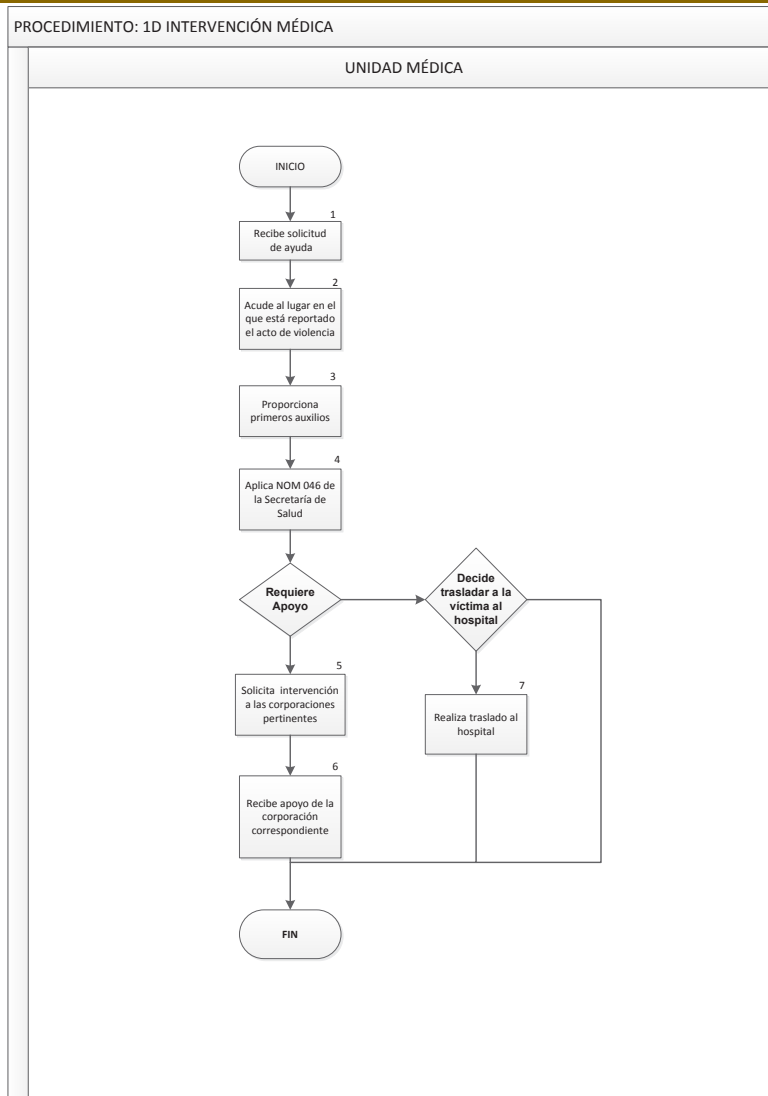
III. Descripción de actividades

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 1D INTERVENCIÓN MÉDICA			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Unidad médica	Lugar donde ocurre el acto de violencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe solicitud de ayuda 2. Acude al lugar en el que está reportado el acto de violencia 3. Proporciona primeros auxilios 4. Aplica NOM 046 de la Secretaría de Salud <p style="text-align: center;">Requiere Apoyo</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Solicita intervención a las corporaciones pertinentes 6. Recibe apoyo de la corporación correspondiente <p style="text-align: center;">Decide trasladar a la víctima al hospital</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Realiza traslado al hospital <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento</p>	

IV. Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 1D INTERVENCIÓN MÉDICA



2A Atención *in situ* de la usuaria en domicilio

I. Objetivo

Acercar a las mujeres víctimas de violencia que no acudan al CJM los servicios que la institución ofrece para lograr la restitución de sus derechos.

II. Políticas de operación

1. La atención domiciliaria se realizará si la usuaria:
 - Tiene alguna discapacidad;
 - Es una adulta mayor;
 - Sufre de alguna enfermedad física o mental que no le permita trasladarse al CJM;
 - Se encuentra sumamente lesionada a causa de la violencia ejercida contra ella;
 - Cualquier otra razón que la Coordinadora del CJM considere suficiente para proporcionar a la usuaria la atención en su domicilio.
2. La atención *in situ* será integral, multiagencia y de la misma calidad que la que se ofrece presencialmente en las instalaciones del CJM.
3. Las intervenciones deben ofrecer un ambiente de seguridad y confianza a la usuaria teniendo en cuenta sus necesidades.
4. La duración de la intervención *in situ* será desde la determinación del tratamiento hasta el término del mismo y dependerá de las necesidades de la usuaria.
5. La actuación de los y las especialistas deberá ser profesional, ética y diligente.
6. El o la especialista habrá de asegurarse que la usuaria comprende la información que se le está proporcionando.
7. Toda intervención de las y los operadores del CJM deberá promover la denuncia del hecho delictivo.

8. Todas las declaraciones que se obtengan de la usuaria en su domicilio serán realizadas en presencia de una abogada.
9. Las intervenciones en el domicilio de la usuaria incluirán la elaboración de un plan de seguridad que ella ha de aprobar y su consecuente seguimiento.

III. Descripción de actividades

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 2A ATENCIÓN <i>IN SITU</i> DE LA USUARIA EN DOMICILIO			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Coordinadora administrativa	Coordinación del CJM Domicilio de la usuaria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe un caso de atención <i>in situ</i> en domicilio 2. Determina el tipo de ayuda que requerirá la usuaria 3. Asigna al equipo multidisciplinario que va a atender a la usuaria (perito, fotógrafa, psicóloga, trabajadora social, Ministerio Público) <p>Psicóloga</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Llega al domicilio 5. Explica a la usuaria qué es el CJM y los servicios que ofrece 6. Evalúa la situación <p>Usuaría se encuentra en crisis</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Proporciona intervención y la estabiliza <p>Fin del procedimiento</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Realiza el Procedimiento de Entrevista Inicial <i>in situ</i> 9. Realiza la medición del riesgo 10. Propone plan de seguridad a la usuaria 11. Explica el tipo de tratamiento que necesita la usuaria (personalización de la ruta de acompañamiento) 	Informe del caso
Psicóloga			

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 2A ATENCIÓN <i>IN SITU</i> DE LA USUARIA EN DOMICILIO			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Usuaría		Acepta procedimiento	
Psicóloga		12. Proporciona el tratamiento	
		Fin del procedimiento	
		Trabajadora social	
Trabajadora social	Domicilio de la usuaria	13. Llega al domicilio	
		14. Explica a la usuaria el procedimiento de atención y sus funciones	
Usuaría		Acepta o no la atención	
Trabajadora social		15. Realiza una entrevista general para conocer la situación de la usuaria	
		16. Proporciona los apoyos requeridos por la usuaria	
		Fin del procedimiento	
		Perito	
Perito	Domicilio de la usuaria	17. Llega al domicilio	
		18. Explica a la usuaria las diligencias que se realizarán	
		19. Solicita la autorización de la usuaria	
Usuaría		Acepta o no las diligencias	
Perito		20. Realiza las diligencias pertinentes al caso, como toma de muestras	
		21. Recaba las evidencias mediante los protocolos criminalísticos establecidos	Formato de consentimiento informado

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 2A ATENCIÓN <i>IN SITU</i> DE LA USUARIA EN DOMICILIO			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Fotógrafa	Domicilio de la usuaria	22. Entrega muestras y evidencia al CJM Fin del procedimiento Fotógrafa	
Ministerio Público y abogada victimal	Domicilio de la usuaria	23. Llega al domicilio 24. Explica a la usuaria el procedimiento 25. Solicita autorización de la usuaria 26. Realiza diligencias 27. Entrega resultados al CJM Fin del procedimiento Ministerio Público y abogada victimal	
Usuaria		28. Llegan al domicilio 29. Explican a la usuaria el procedimiento para iniciar una denuncia penal y otros aspectos legales importantes para su caso 30. Preguntan a la usuaria si quiere denunciar Acepta o no denunciar	
Ministerio Público		31. Toma la declaración de la usuaria en presencia de la abogada 32. Levanta la denuncia Fin del procedimiento	Acta circunstanciada

IV. Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

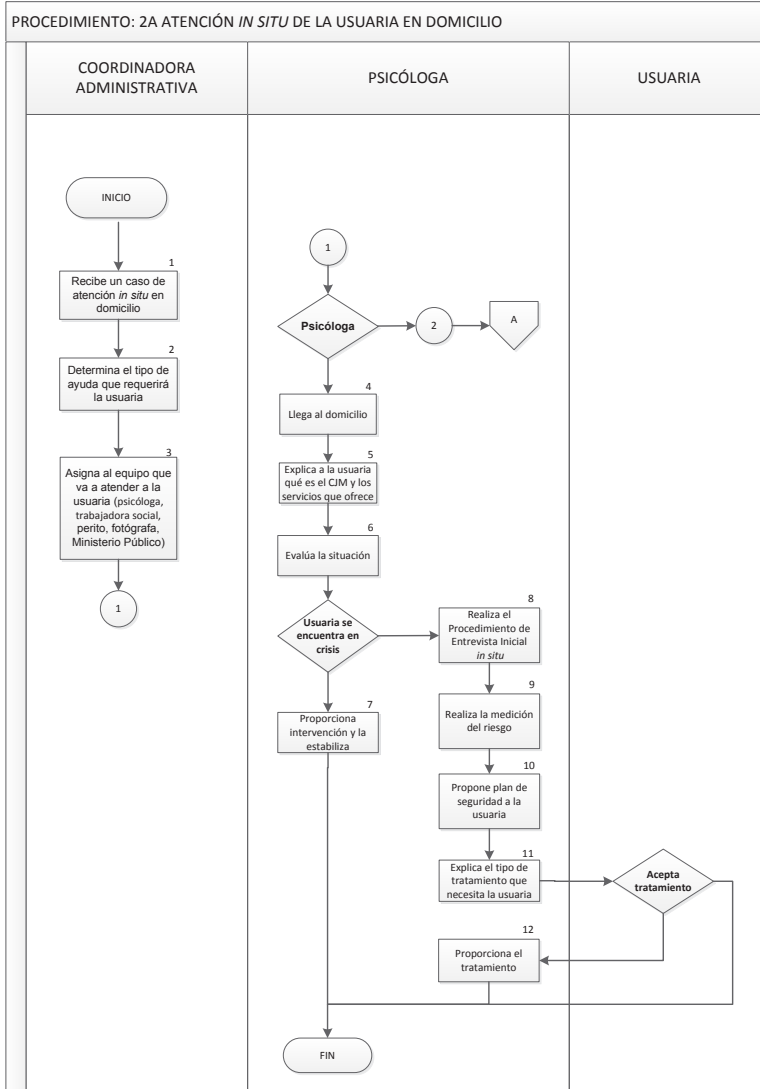
PROCEDIMIENTO: 2A ATENCIÓN *IN SITU* DE LA USUARIA EN DOMICILIO

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 2A ATENCIÓN *IN SITU* DE LA USUARIA EN DOMICILIO

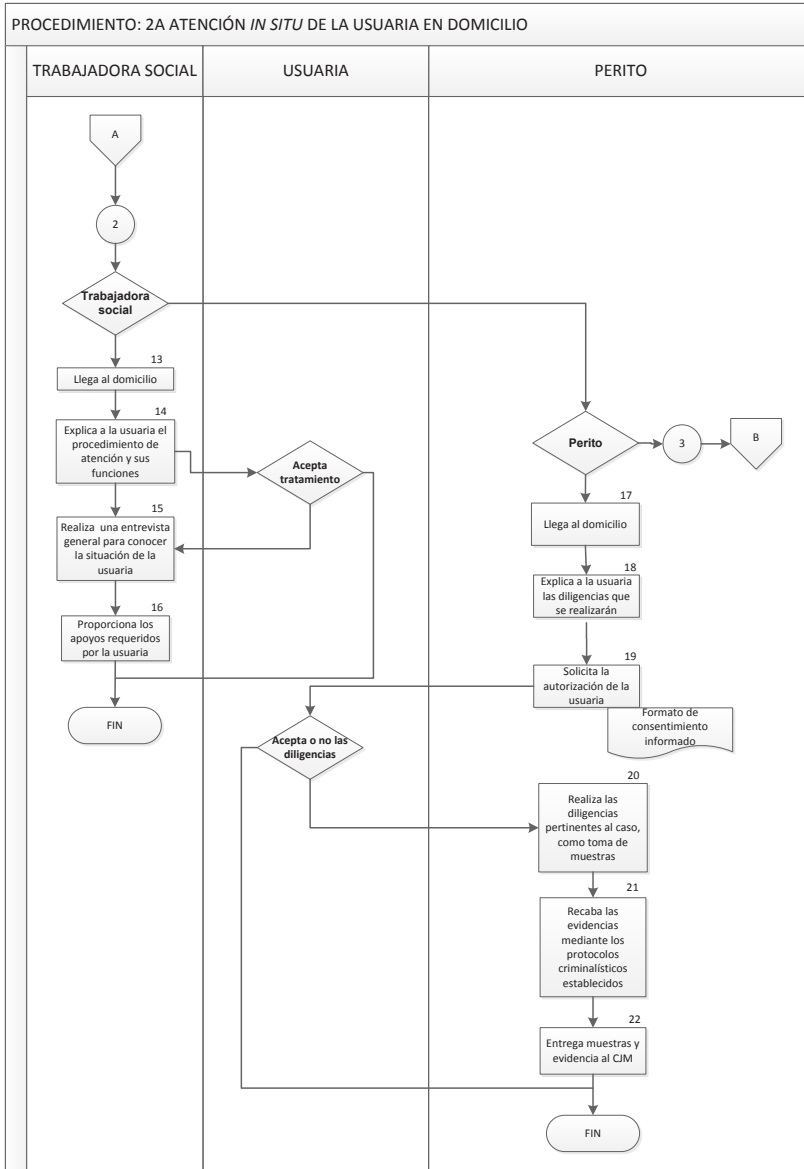
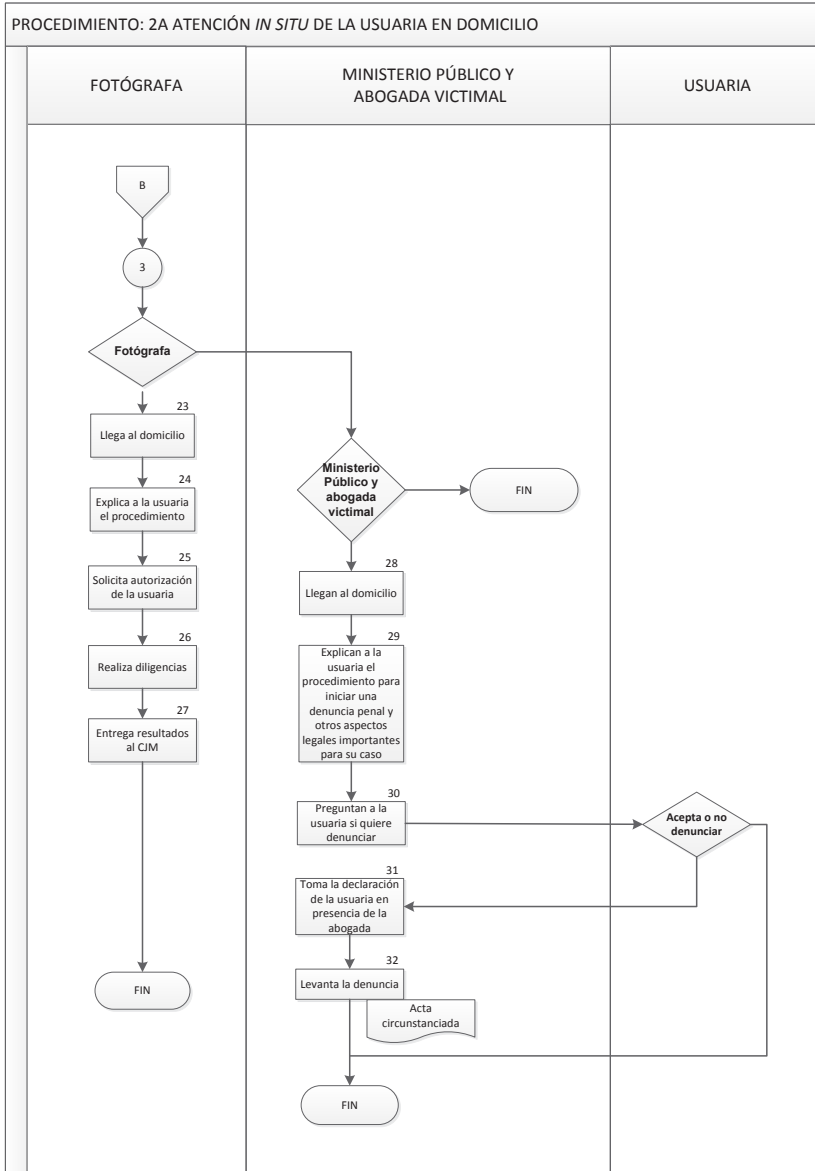


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 2A ATENCIÓN *IN SITU* DE LA USUARIA EN DOMICILIO



2B Atención in situ de la usuaria hospitalizada

I. Objetivo

Acercar a las mujeres víctimas de violencia que se encuentren hospitalizadas los servicios que el CJM ofrece para lograr la restitución de sus derechos.

II. Políticas de operación

1. La atención que proporcione el CJM a las mujeres hospitalizadas será integral, multiagencia y de la misma calidad que la que se ofrece presencialmente en las instalaciones del CJM.
2. Las intervenciones deben ofrecer un ambiente de seguridad y confianza a la usuaria tomando en cuenta sus necesidades y su vulnerabilidad.
3. La duración de la intervención *in situ* será desde la determinación del tratamiento hasta el término del mismo y dependerá de las necesidades de la usuaria. Sin embargo, cuando la usuaria haya recobrado su salud, se le invitará a que acuda al CJM para que reciba la atención de manera presencial en las instalaciones del mismo.
4. La actuación de las y los especialistas deberá ser profesional, ética y diligente.
5. El o la especialista habrá de asegurarse que la usuaria comprende la información que se le está suministrando.
6. Toda intervención de las y los operadores del CJM deberá promover la denuncia del hecho delictivo.
7. El o la especialista en todo momento deberá comprender que la usuaria se encuentra en recuperación.
8. En la atención *in situ* en el hospital, se garantizará la presencia del Ministerio Público adscrito al CJM.
9. Se vigilará el cabal cumplimiento de la NOM 046 SSA2-2005 sobre Violencia Familiar, Sexual y Contra las Mujeres. Criterios para la Prevención y Atención.

10. Si la mujer se encuentra muy grave, el Ministerio Público, siempre que el delito sea de oficio, iniciará la averiguación previa a través de la realización de otras diligencias. Cuando la usuaria se encuentre recuperada, el Ministerio Público tomará su declaración en presencia de una abogada de su confianza o de una abogada asesora proporcionada por el CJM.
11. El Ministerio Público que acuda al hospital siempre solicitará apoyo del equipo multidisciplinario del CJM.
12. Las intervenciones en el hospital en el que se encuentre la usuaria incluirán la elaboración de un plan de seguridad que ella ha de aprobar y su consecuente seguimiento.

III. Descripción de actividades

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 2B ATENCIÓN <i>IN SITU</i> DE LA USUARIA HOSPITALIZADA			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Coordinadora administrativa	Coordinación del CJM	1. Recibe un caso de atención <i>in situ</i> en hospital	Informe del caso
		2. Determina el tipo de ayuda que requerirá la usuaria	
		3. Asigna al equipo multidisciplinario que va a atender a la usuaria (Ministerio Público, psicóloga, trabajadora social, perito, fotógrafa)	
Coordinadora del CJM		4. Envía al Ministerio Público y a la abogada victimal adscritas al CJM al hospital (en cumplimiento de la NOM 046)	
		Ministerio Público y abogada victimal	
Ministerio Público y abogada victimal		5. Llegan al hospital	
		6. Explican a la usuaria el procedimiento para iniciar una denuncia penal y los aspectos legales importantes sobre su caso	
		7. Preguntan a la usuaria si quiere denunciar	
Usuaría		Acepta o no denunciar	
Ministerio Público		8. Toma la declaración de la usuaria en presencia de la abogada asesora	Acta circunstanciada
		9. Levanta la denuncia	
		Fin del procedimiento	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: ZB ATENCIÓN <i>IN SITU</i> DE LA USUARIA HOSPITALIZADA			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Psicóloga	Hospital	<p>Psicóloga</p> <p>10. Llega al hospital</p> <p>11. Explica a la usuaria qué es el CJM y los servicios que ofrece</p> <p>12. Evalúa la situación</p> <p>Usuaría se encuentra en crisis</p> <p>13. Proporciona intervención y la estabiliza</p> <p>Fin del procedimiento</p> <p>14. Realiza el procedimiento de Entrevista Inicial <i>in situ</i></p> <p>15. Realiza la medición del riesgo</p> <p>16. Propone plan de seguridad a la usuaria</p> <p>17. Explica el tipo de tratamiento que necesita la usuaria (personalización de la ruta de acompañamiento)</p>	
Usuaría		<p>Acepta procedimiento</p> <p>18. Proporciona el tratamiento</p> <p>Fin del procedimiento</p>	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: ZB ATENCIÓN <i>IN SITU</i> DE LA USUARIA HOSPITALIZADA			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Trabajadora social	Hospital	<p>Trabajadora social</p> <p>19. Llega al hospital</p> <p>20. Explica a la usuaria el procedimiento de atención</p>	
Usuaría		<p>Acepta o no la atención</p>	
Trabajadora social		<p>21. Realiza una entrevista general para conocer la situación de la usuaria y valorar el nivel de riesgo</p> <p>Fin del procedimiento</p>	
Perito		<p>Perito</p> <p>22. Llega al hospital</p> <p>23. Explica a la usuaria las diligencias que se realizarán</p> <p>24. Solicita la autorización de la usuaria</p>	
Usuaría		<p>Acepta o no las diligencias</p> <p>25. Realiza las diligencias pertinentes al caso, como toma de muestras</p> <p>26. Recaba las evidencias mediante los protocolos criminalísticos establecidos</p> <p>27. Entrega muestras y evidencia al CJM</p> <p>Fin del procedimiento</p>	Formato de consentimiento informado

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: ZB ATENCIÓN <i>IN SITU</i> DE LA USUARIA HOSPITALIZADA			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Fotógrafo	Hospital	Fotógrafa 28. Llega al hospital 29. Explica a la usuaria el procedimiento 30. Solicita autorización de la usuaria 31. Realiza diligencias 32. Entrega resultados al CJM Fin del procedimiento	

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: ZB ATENCIÓN *IN SITU* DE LA USUARIA HOSPITALIZADA

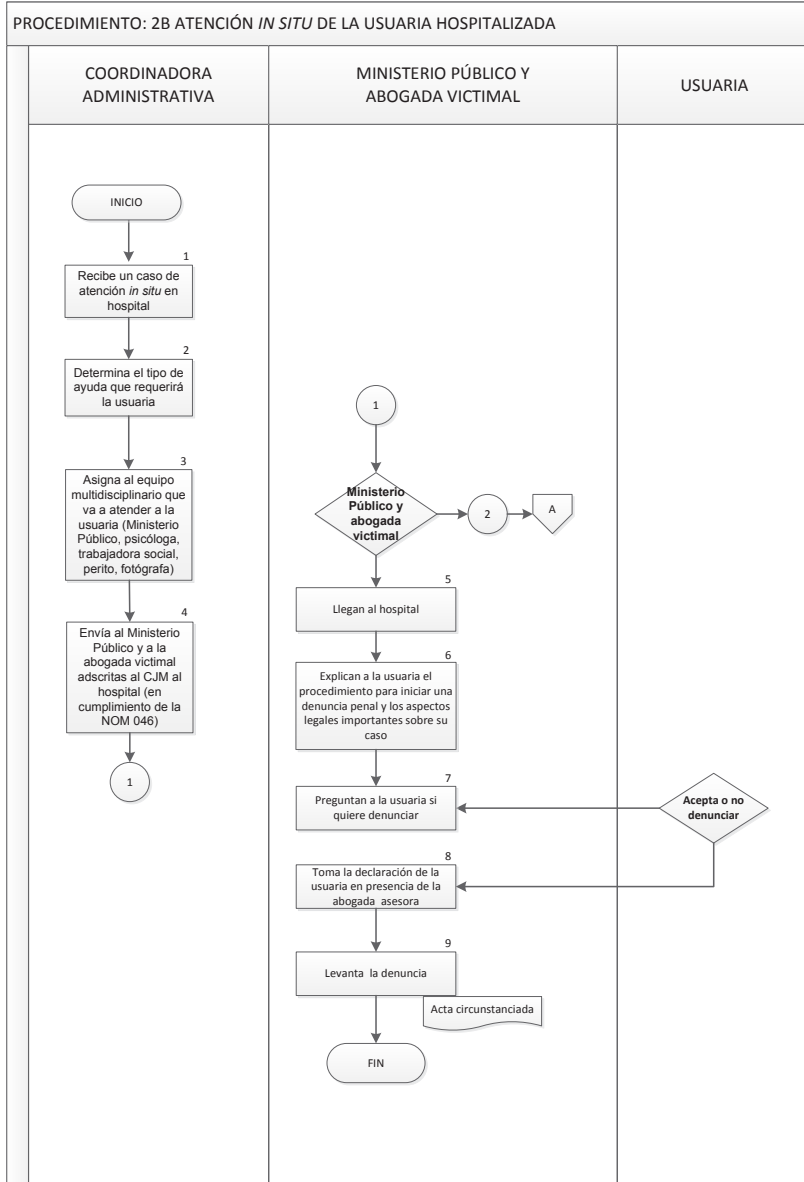


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 2B ATENCIÓN *IN SITU* DE LA USUARIA HOSPITALIZADA

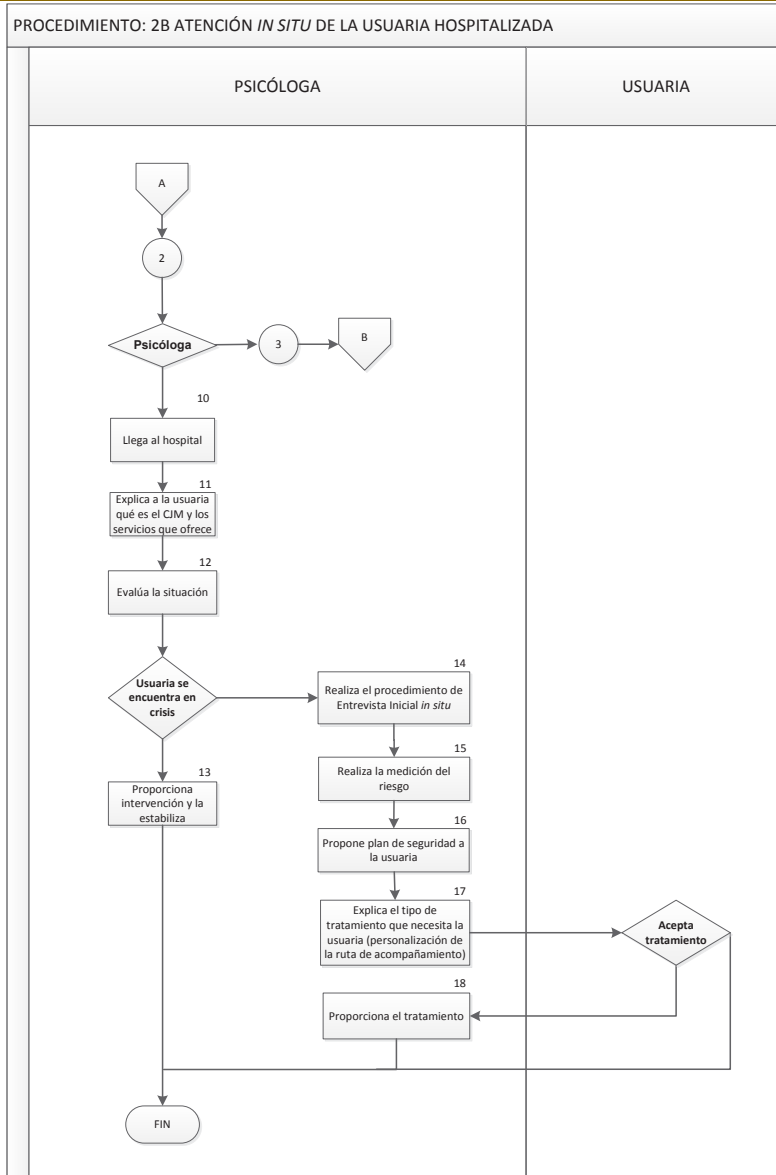


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 2B ATENCIÓN *IN SITU* DE LA USUARIA HOSPITALIZADA

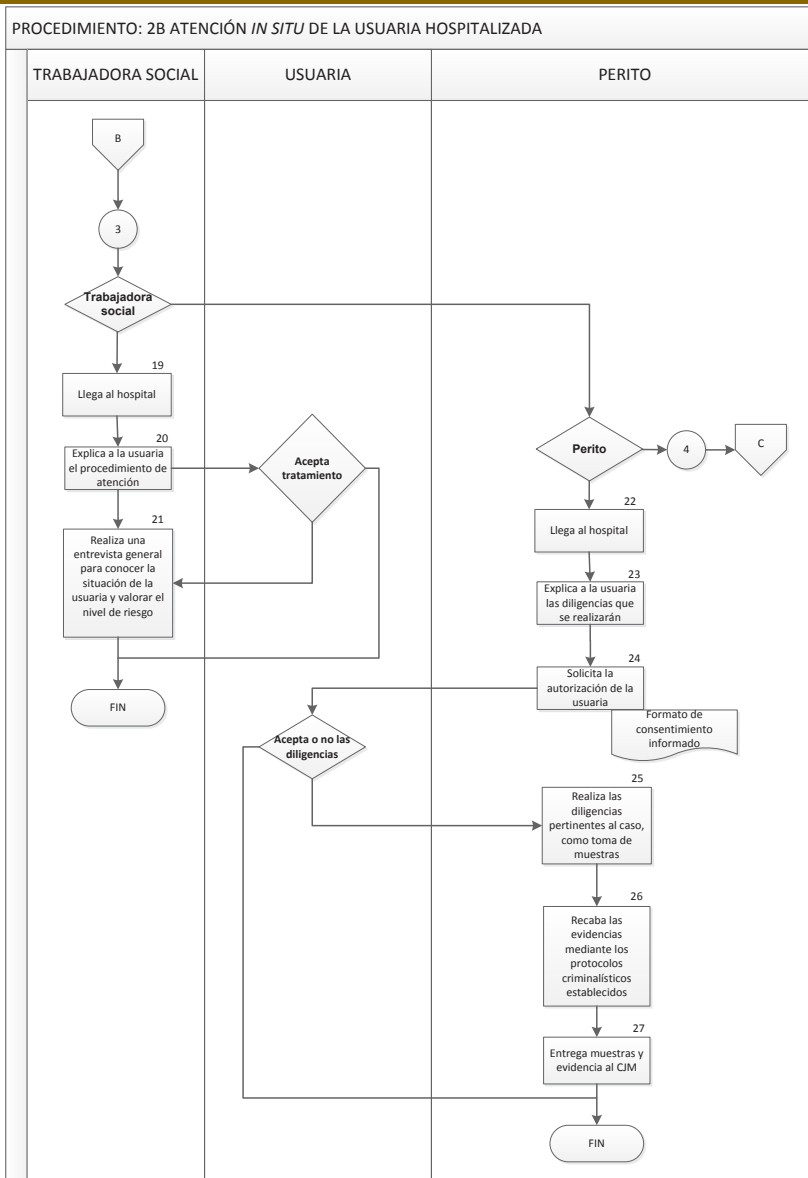
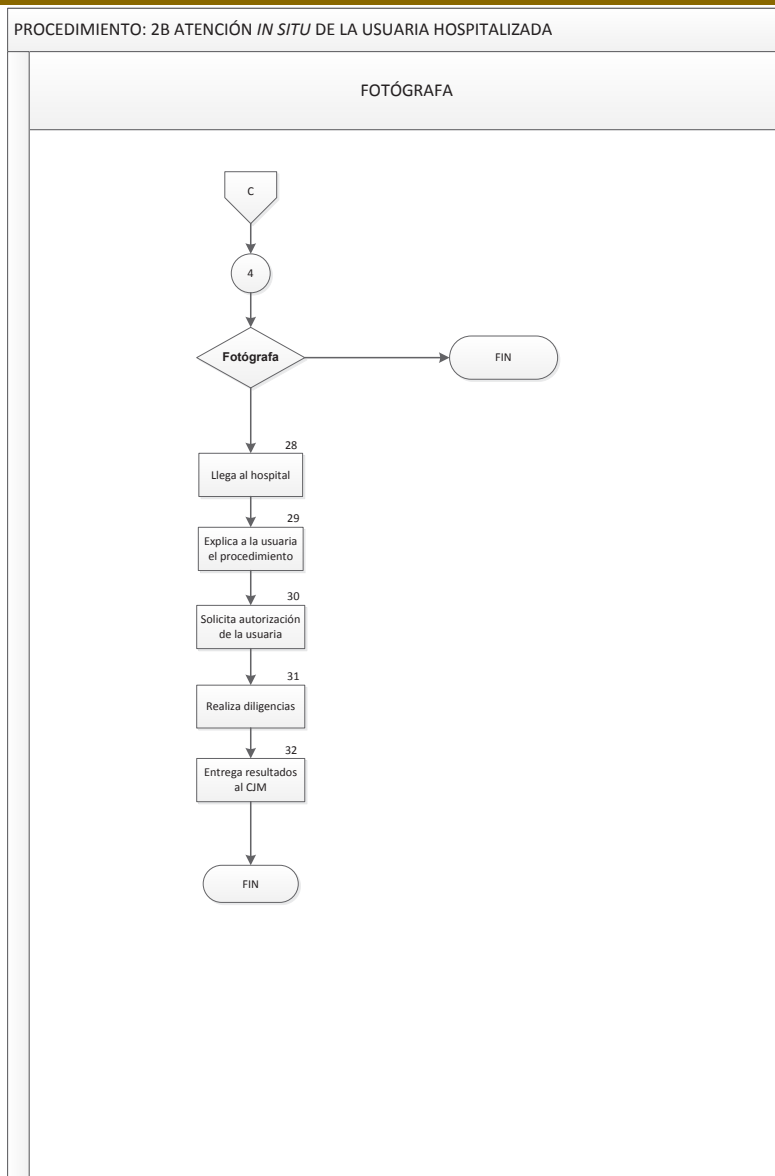


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 2B ATENCIÓN *IN SITU* DE LA USUARIA HOSPITALIZADA

2C Seguimiento de casos atendidos *in situ*

I. Objetivo

Proporcionar seguimiento a los casos atendidos *in situ* en domicilio o en el hospital para asegurar que los servicios ofrecidos por el CJM hayan concluido de manera satisfactoria.

II. Políticas de operación

1. La atención *in situ* incluirá diferentes servicios relacionados con los procesos de atención médica, psicológica, jurídica y de trabajo social. Por lo tanto, la intervención *in situ* requerirá de acciones de coordinación, como reuniones de evaluación multidisciplinarias para registrar y evaluar los avances de las intervenciones.
2. En el proceso de atención *in situ* pueden participar agentes externos. Por lo tanto, se le dará seguimiento a las canalizaciones realizadas a otras instituciones y organizaciones de la sociedad civil (OSC).
3. La duración de las intervenciones *in situ*, con excepción de la jurídica, será de máximo tres meses.
4. Las reuniones de seguimiento se realizarán cada semana.

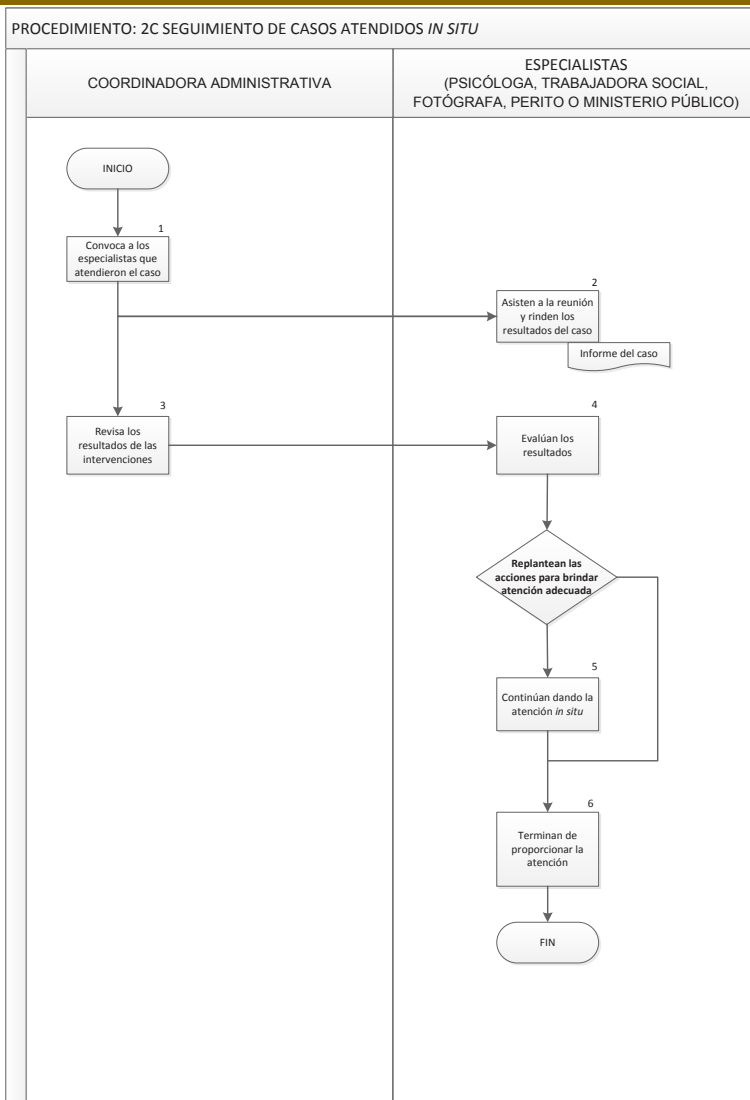
III. Descripción de actividades

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 2C SEGUIMIENTO DE CASOS ATENDIDOS <i>IN SITU</i>			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Coordinadora administrativa	Coordinación del CJM	1. Convoca a los especialistas que atendieron el caso	Informe del caso
Especialistas (Perito, fotógrafa, psicóloga, trabajadora social o Ministerio Público)		2. Asisten a la reunión y rinden los resultados del caso	
Coordinadora administrativa		3. Revisa los resultados de las intervenciones	
Especialistas		4. Evalúan los resultados	
		Replantean las acciones para brindar atención adecuada	
		5. continúan dando la atención <i>in situ</i>	
	6. Terminan de proporcionar la atención		
		Fin del procedimiento	

IV. Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 2C SEGUIMIENTO DE CASOS ATENDIDOS *IN SITU*



3A Información y detección de violencia

I. Objetivo

Proporcionar información sobre los servicios que ofrece el CJM respecto de las actividades que se realizan en él, y, en su caso, detectar cualquier tipo de violencia contra la usuaria y canalizar a mujeres en crisis.

II. Políticas de operación

1. La información difundida siempre será clara, precisa, concreta y completa.
2. Las trabajadoras sociales brindarán esta información y contarán con capacitación en materia de perspectiva de género, de violencia contra las mujeres y en derechos humanos.
3. La información versará sobre los servicios y actividades que se ofrecen en el CJM y sobre temas de violencia de género y derechos humanos de las mujeres, con el objetivo de proporcionar elementos para prevenir la problemática de la violencia.
4. La información podrá ser verbal o escrita y estará dirigida a la comunidad en general para que participe en talleres, conferencias, cursos, cine-debate, entre otras actividades.

III. Descripción de actividades

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3A INFORMACIÓN Y DETECCIÓN DE VIOLENCIA			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Usuaría	Módulo de Información	1. Solicita información	
Trabajadora social		Detecta si la usuaria se encuentra en crisis	
Trabajadora social	2. Le da acceso al CJM y lleva a la usuaria a la Sala de Bienvenida		
Usuaría	Sala de Bienvenida	3. Permanece unos minutos sola para ser estabilizada	
Directora del CJM		4. Revisa el caso	
		5. Asigna a la Consejera que hará la contención	
Consejera	Sala de Bienvenida	6. Pasa personalmente por la usuaria y la lleva a la Sala de Entrevista	
		7. Realiza la contención psicológica	
		Fin del procedimiento	
Trabajadora social	Módulo de Información	8. Proporciona información	
		9. Detecta violencia	
		Revisa si el CJM es competente para atender el caso	
		10. Ofrece los servicios del Centro	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3A INFORMACIÓN Y DETECCIÓN DE VIOLENCIA			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Trabajadora social		11. Inicia traslado a otras instituciones del Estado y/u OSC Fin del procedimiento	
Usuaría		Decide entrar al CJM	
Trabajadora social		12. Explica a la usuaria el siguiente paso del procedimiento 13. Pasa a la usuaria al procedimiento de ingreso Fin del procedimiento	
Usuaría		14. No entra Fin del procedimiento	

IV. Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3A INFORMACIÓN Y DETECCIÓN DE VIOLENCIA

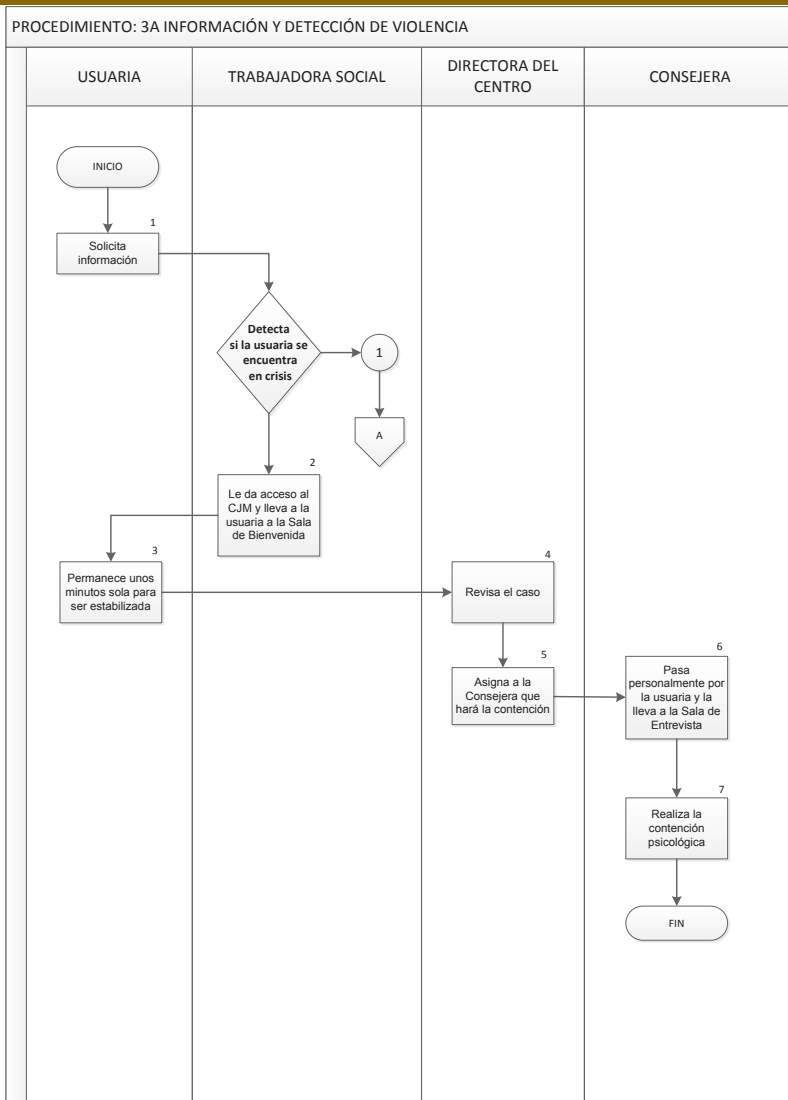
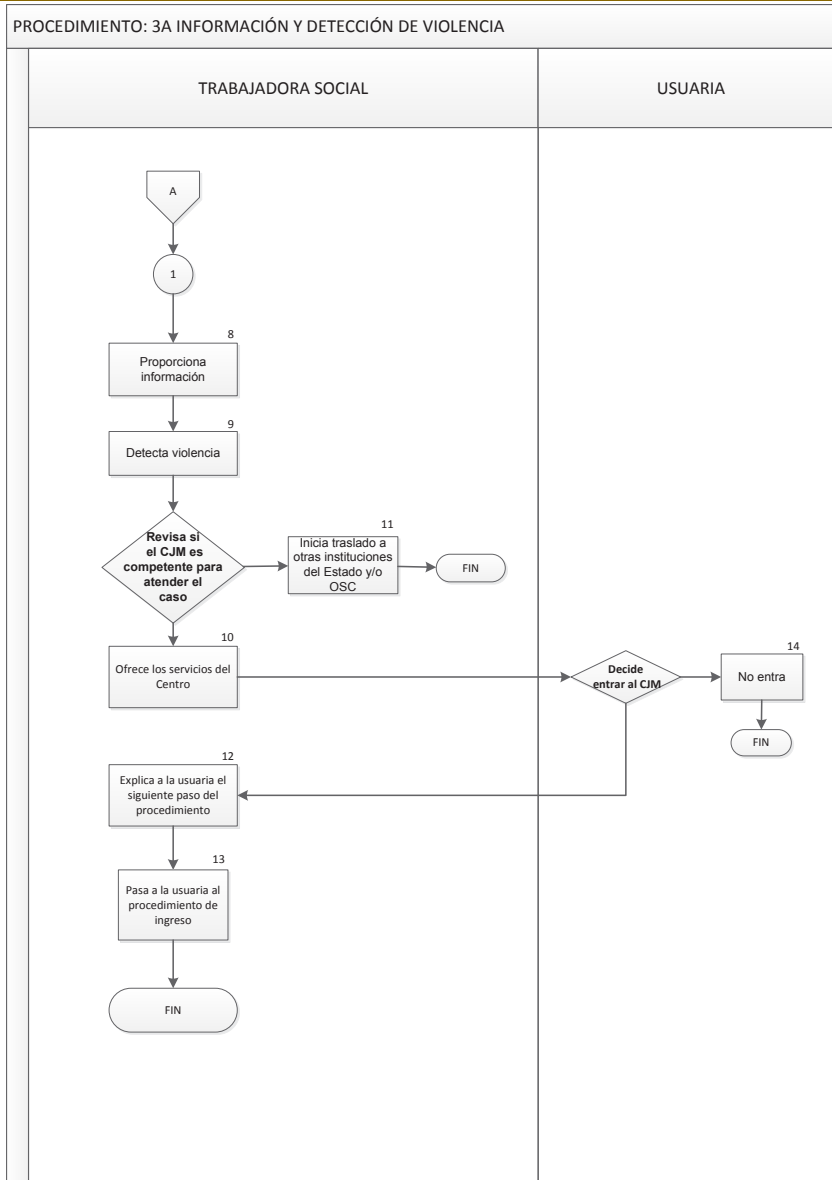


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3A INFORMACIÓN Y DETECCIÓN DE VIOLENCIA



3B Coordinación de traslado a otras instituciones y/u OSC

I. Objetivo

Trasladar a la usuaria que en razón de su caso no pueda ingresar al CJM y necesite ser atendida en otra institución y/u organización de la sociedad civil para asegurar su adecuada atención.

II. Políticas de operación

1. Todo traslado será realizado con intervención de la trabajadora social.
2. El traslado siempre conlleva un puntual seguimiento.
3. El traslado se hará con el acompañamiento correspondiente.
4. Siempre se establecerá un contacto institucional identificado que permita conocer el desarrollo de la atención recibida por la usuaria, en la institución donde haya sido canalizada.
5. Se elaborará un informe sobre el traslado realizado.

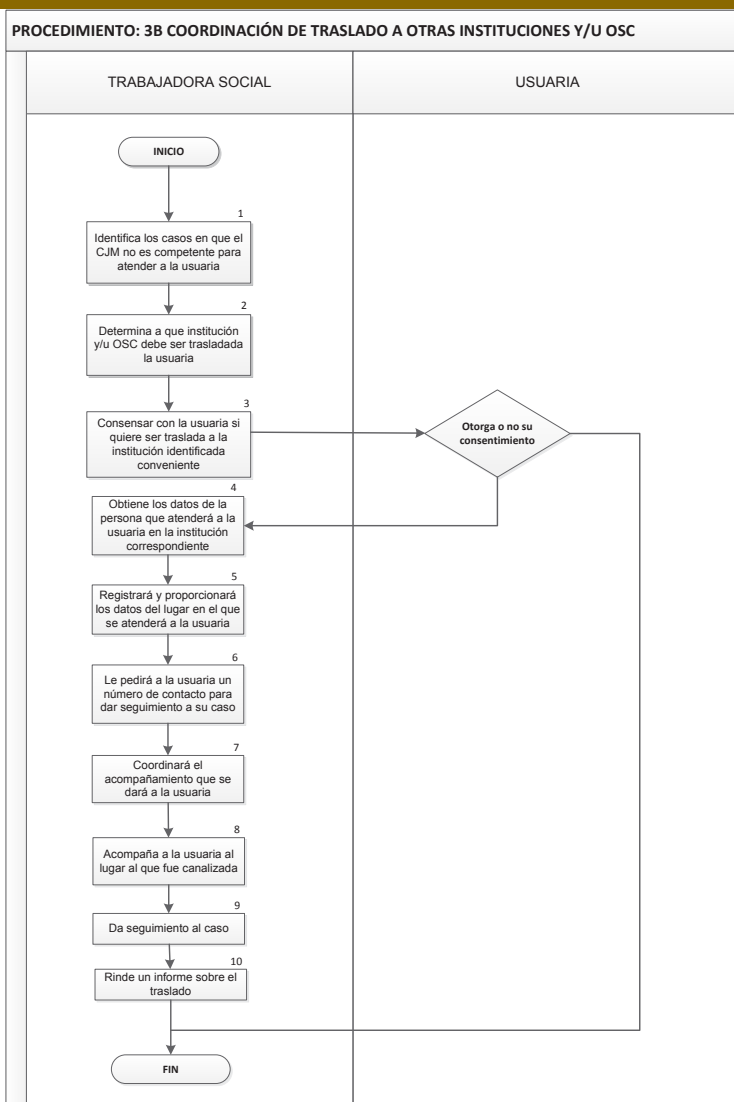
III. Descripción de actividades

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3B COORDINACIÓN DE TRASLADO A OTRAS INSTITUCIONES Y/U OSC			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Trabajadora social	Módulo de Información	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifica los casos en que el CJM no es competente para atender a la usuaria 2. Determina a que institución y/u OSC debe ser trasladada la usuaria 3. Consensa con la usuaria si quiere ser trasladada a la institución propuesta 	
Usuaría		<p>Otorga o no su consentimiento</p>	
Trabajadora social	Módulo de Información	<ol style="list-style-type: none"> 4. Obtiene los datos de la persona que atenderá a la usuaria en la institución correspondiente 5. Registrará y proporcionará los datos del lugar en el que se atenderá a la usuaria 6. Le pedirá a la usuaria un número de contacto para dar seguimiento a su caso 7. Coordinará el acompañamiento que se dará a la usuaria 8. Acompaña a la usuaria al lugar al que fue canalizada 9. Da seguimiento al caso 10. Rinde un informe sobre el traslado <p>Fin del procedimiento</p>	

IV. Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3B COORDINACIÓN DE TRASLADO A OTRAS INSTITUCIONES Y/U OSC



3C Ingreso y apertura de expediente electrónico

I. Objetivo

Ingresar a las usuarias al CJM y registrarlas para proceder con la apertura de su expediente electrónico.

II. Políticas de operación

1. El personal que realice el procedimiento de ingreso será personal con control de confianza para acceder a las bases de datos del C-4 y Plataforma México y a las bases estatales de información para verificar si hay información sobre el caso de la usuaria.
2. El personal con control de confianza deberá manejar con reserva y confidencialidad la información y datos personales tanto de la usuaria como de su agresor.
3. Para evitar la doble victimización, solamente se le preguntarán a la usuaria tres datos: su nombre, edad y nombre del agresor.
4. El personal que realice este procedimiento también verificará los antecedentes del agresor para comenzar con el proceso de medición del riesgo.

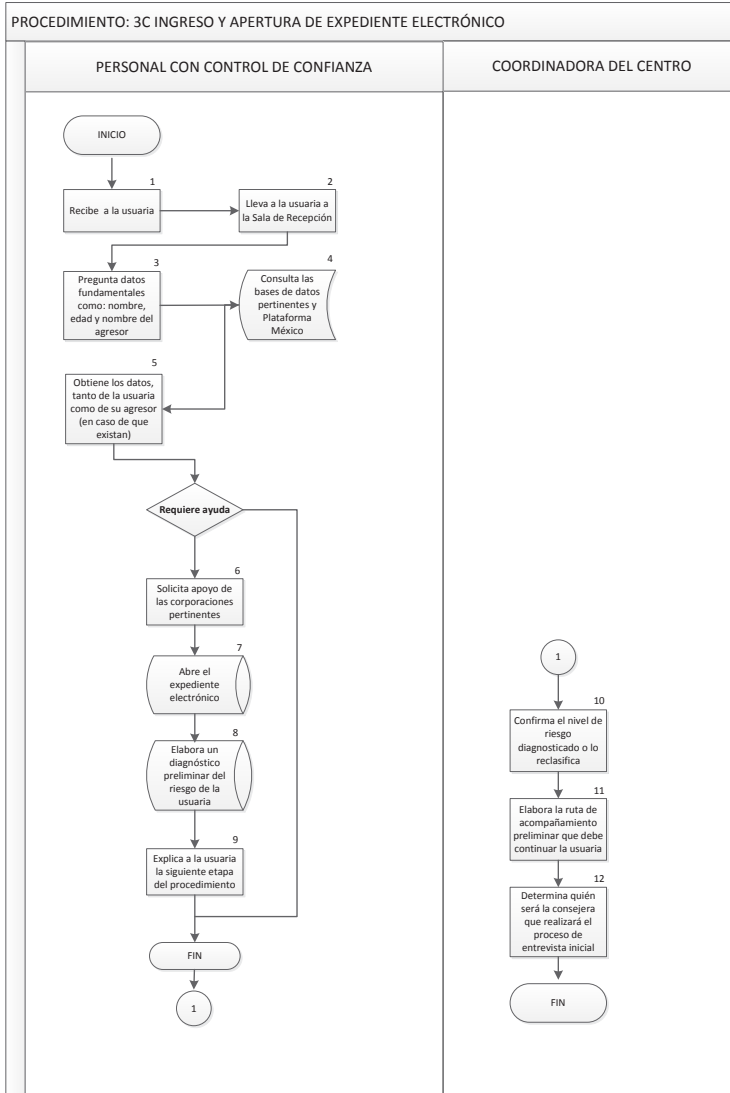
III. Descripción de actividades

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3C INGRESO Y APERTURA DE EXPEDIENTE ELECTRÓNICO			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Personal con control de confianza	Módulo de Información Sala de Recepción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe a la usuaria 2. Lleva a la usuaria a la Sala de Recepción 3. Pregunta datos fundamentales como: nombre, edad y nombre del agresor 4. Consulta las bases de datos pertinentes y Plataforma México 5. Obtiene los datos tanto de la usuaria como de su agresor (en caso de que existan) <p>Requiere ayuda</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Solicita apoyo a las corporaciones pertinentes 7. Abre el expediente electrónico 8. Elabora un diagnóstico preliminar del riesgo de la usuaria 9. Explica a la usuaria la siguiente etapa del procedimiento 	Expediente electrónico Expediente electrónico
Coordinadora del CJM o	CJM	<p>Fin del procedimiento</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. Confirma el nivel de riesgo diagnosticado o lo reclasifica 11. Elabora la ruta de acompañamiento preliminar que debe continuar la usuaria 12. Determina quién será la Consejera que realizará el proceso de entrevista inicial <p>Fin del procedimiento</p>	

IV. Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3C INGRESO Y APERTURA DE EXPEDIENTE ELECTRÓNICO



3D Bienvenida

I. Objetivo

Proporcionar a las usuarias unos momentos a solas para que aprecien que el CJM les ofrece un trato distinto, se sientan seguras, tranquilas y comiencen a construir su autonomía.

II. Políticas de operación

1. El proceso se desarrollará en la Sala de Bienvenida, que contará con un cuarto del silencio, un cuarto de lactancia, con instalaciones cómodas y con comidas y bebidas.
2. Habrá una trabajadora social que explicará los servicios y funcionamiento de la sala.
3. Siempre se propiciarán las condiciones y la confianza para que la usuaria tenga acceso a los servicios del lugar.
4. Durante todo el proceso de bienvenida, la usuaria tendrá visibilidad hacia el Área Lúdica para poder estar al pendiente de sus hijos e hijas.
5. Se brindará a la usuaria la posibilidad de que entre al cuarto del silencio para que realice las llamadas que ella desee.
6. Se le dejará sola durante al menos 15 minutos para que se familiarice con el entorno y se sienta segura y tranquila.
7. La usuaria accederá libremente a las instalaciones.

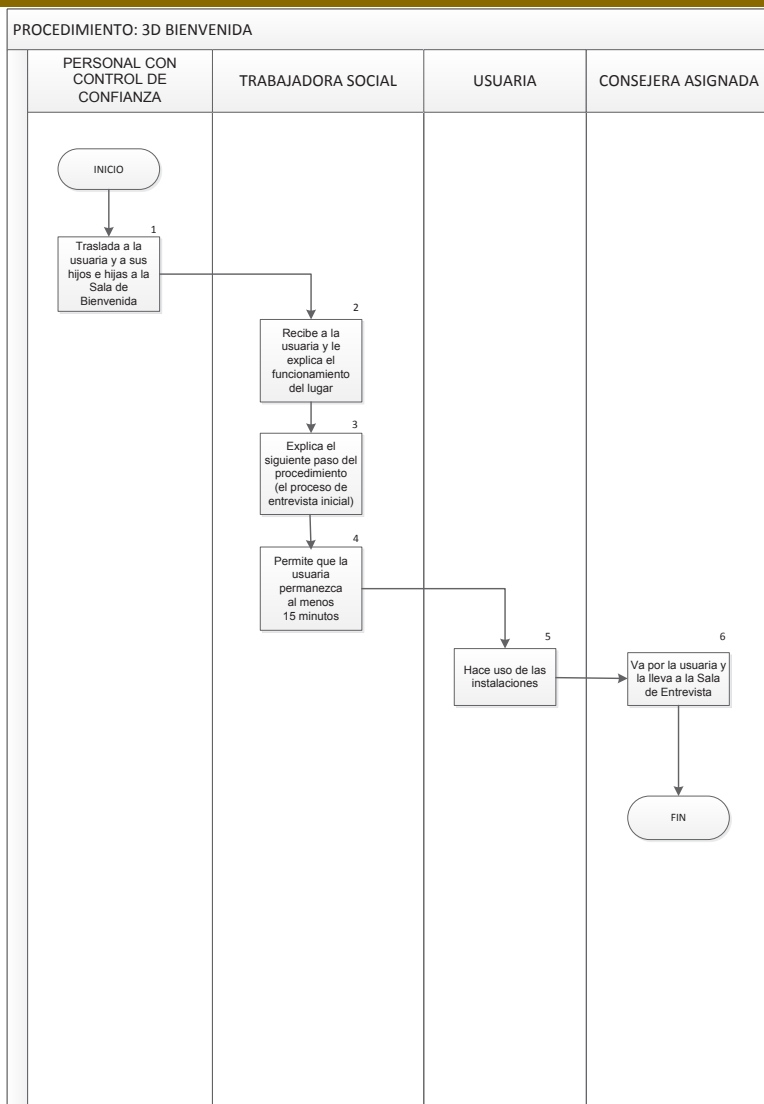
III. Descripción de actividades

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3D BIENVENIDA			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Personal con control de confianza	Sala de Recepción	1. Traslada a la usuaria y a sus hijos e hijas a la Sala de Bienvenida	
Trabajadora social	Sala de Bienvenida	2. Recibe a la usuaria y le explica el funcionamiento del lugar	
		3. Explica el siguiente paso del procedimiento (el proceso de entrevista inicial)	
		4. Permite que la usuaria permanezca al menos 15 minutos	
Usuaría		5. Hace uso de las instalaciones	
Consejera asignada		6. Va por la usuaria y la lleva a la Sala de Entrevista	
		Fin del procedimiento	

IV. Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3D BIENVENIDA



3E Medición de riesgo

I. Objetivo

Evaluar a través de un instrumento especial, y de otras técnicas, el riesgo que corre la usuaria de sufrir daños graves a su integridad física para brindarle seguridad y protección.

II. Políticas de operación

1. El proceso de medición de riesgo es fundamental para garantizar la seguridad y protección de la usuaria, pues permite articular con mayor eficacia las órdenes de protección adecuadas para cada caso en particular.
2. La medición del riesgo parte de la premisa de que la conducta violenta puede suceder con cierta probabilidad en el futuro en función de: el agresor, la vulnerabilidad de la víctima y el contexto de la situación.
3. Es importante considerar en todo momento que la medición del riesgo se hace tomando en cuenta el contexto específico del caso (no de forma general) y tiene un carácter meramente probabilístico.
4. El procedimiento para evaluar el riesgo es transversal, por lo que se realiza durante diferentes etapas del proceso integral de atención; a saber, en la atención *in situ* (en domicilio u hospital); en el procedimiento de ingreso y apertura del expediente electrónico; en el procedimiento de entrevista; durante el procedimiento para tramitar las órdenes de protección ante el juez y durante la elaboración del plan de seguridad. Sin embargo, el momento crucial de la medición del riesgo es el momento en el que se realiza la entrevista inicial.
5. La evaluación de riesgo es de carácter dinámico, ya que sus resultados pueden cambiar de acuerdo con las condiciones de protección brindadas a la usuaria por el CJM, por el desarrollo de su proceso de empoderamiento y por la evolución del proceso judicial.
6. Para la estimación del riesgo, además de usar instrumentos estandarizados,⁵ habrá de tomarse en cuenta la información facilitada por la usuaria, sobre todo su percepción sobre la peligrosidad

⁵ Véase, *Protocolo Estandarizado para la Aplicación, Control y Seguimiento de Medidas de Protección de Víctimas, Mujeres y Niños en los Centros de Justicia para Mujeres*, México, INACIPE, 2012.

del agresor; la información que de primera mano brinde el agresor; los datos que existan en las bases de datos del C4, BANAVID, SUIC y Plataforma México; los antecedentes de la relación de pareja, las víctimas indirectas; los peritajes; los familiares y testigos, entre otras fuentes de información.

7. Se tendrá en cuenta que los siguientes factores aumentan la peligrosidad del agresor y la vulnerabilidad de la usuaria:
 - Posesión de armas o accesibilidad a las mismas;
 - Uso de armas en episodios de maltrato anteriores;
 - Amenazas con armas;
 - Heridas graves en episodios previos de maltrato;
 - Amenazas de suicidio;
 - Abuso de drogas o alcohol;
 - Comportamiento obsesivo;
 - Celos patológicos
 - Y/o extrema dominancia.⁶

8. Otros factores que inciden en la peligrosidad del agresor son:
 - El posible estado depresivo en que esté;
 - La historia de violencia doméstica previa en sus respectivas familias;
 - La posibilidad del agresor de acceder físicamente a la usuaria: si conoce sus movimientos, su forma de vida actual y si previamente la ha privado de su libertad y
 - Si ella lo cree verdaderamente capaz de asesinarla.⁷

⁶ Francisco Javier Labrados et al, *Mujeres víctimas de la violencia doméstica. Programa de actuación*, Madrid, Pirámide, 2004, pág. 100.

⁷ *Idem*.

III. Descripción de actividades

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3E MEDICIÓN DE RIESGO			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Personal con control de confianza	Sala de Recepción	1. Solicita a la usuaria su nombre, y la edad y nombre de su agresor	Bases de datos
Coordinadora del CJM	Coordinación del CJM	2. Consulta las bases de C-4 y Plataforma México	
		3. Obtiene los datos tanto de la usuaria como de su agresor	
		4. Transfiere el caso a la Coordinadora del CJM	
Consejera	Sala de Bienvenida	5. Revisa el caso	Informe preliminar de riesgo
		6. Determina de manera preliminar el nivel de riesgo	
	7. Asigna Consejera para que realice la entrevista inicial		
	8. Entrega a la Consejera correspondiente el informe preliminar sobre el riesgo de la usuaria		
	9. Se traslada a la Sala de Bienvenida		
	Sala de Entrevista	10. Encuentra a la usuaria	
		11. La acompaña a la Sala de Entrevistas	
		12. Aplica el Protocolo de Medición de Riesgo	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3E MEDICIÓN DE RIESGO			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Usuaría		13. Responde el Protocolo	
Consejera		14. Realiza una entrevista breve para complementar el cuestionario	
		15. Determina el nivel de riesgo de la usuaria, que puede ser bajo, medio o alto	
		16. Entrega resultados a la Coordinadora de CJM	
		Riesgo es alto o medio	
Coordinadora del CJM		17. Convoca al Equipo de Gestión de Órdenes de Protección	
Equipo de Gestión de Órdenes de Protección	Sala de Video	18. Se reúne para tomar las acciones inmediatas para proteger a la usuaria	
Coordinadora de Área Jurídica		19. Designa a la abogada de protección	
Abogada de protección		20. Comienza trámite de orden de protección (en caso de que la usuaria lo consienta)	
		Fin del procedimiento	
		Riesgo bajo	
Usuaría		21. Pasa al Proceso de Bienvenida	
		Fin del procedimiento	

IV. Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3E MEDICIÓN DE RIESGO

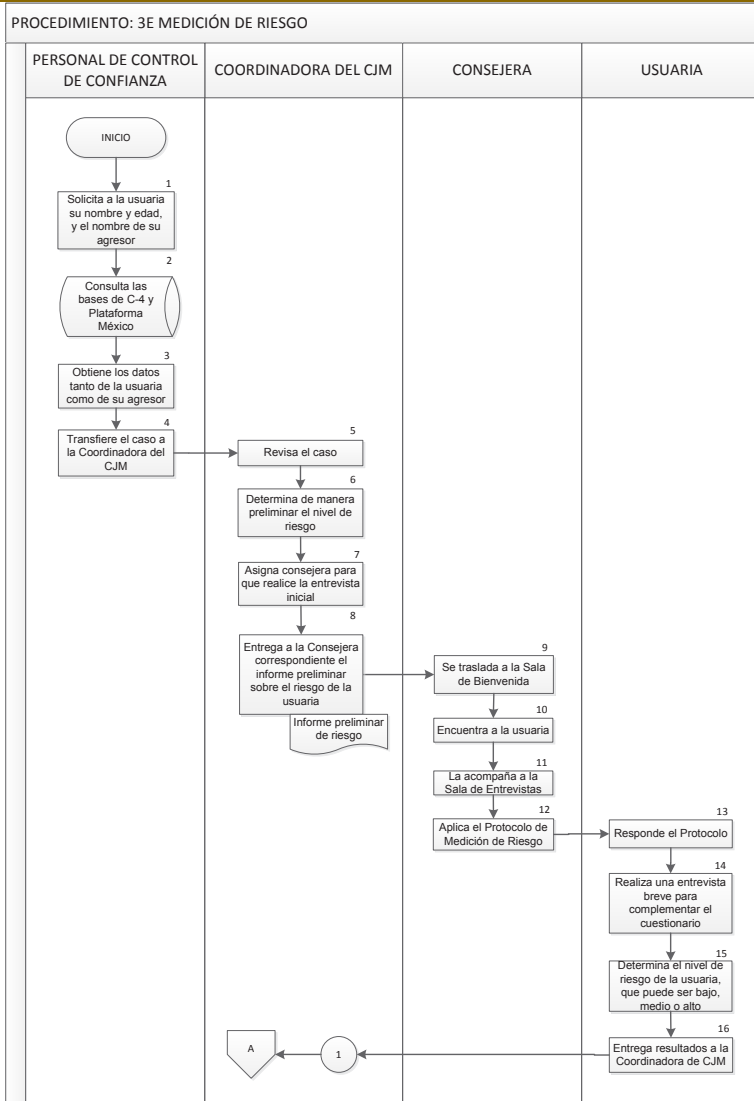


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3E MEDICIÓN DE RIESGO

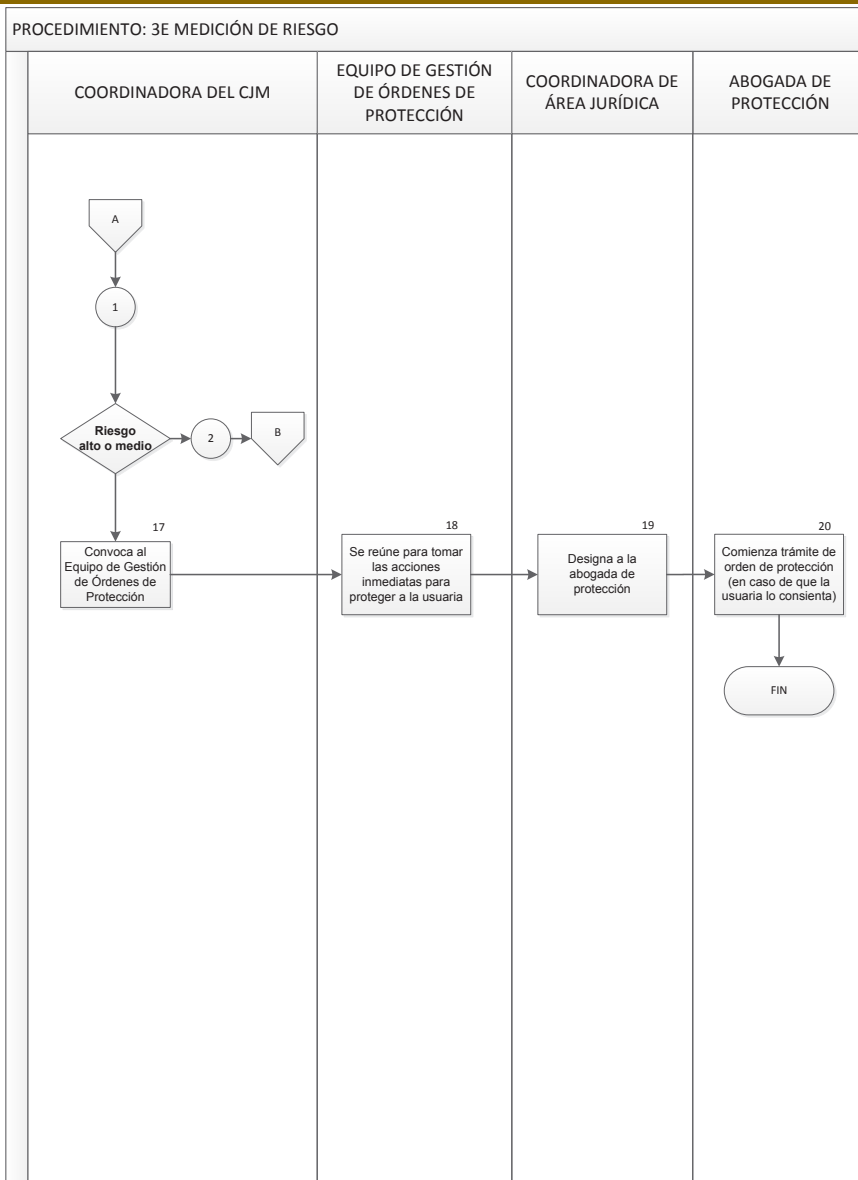
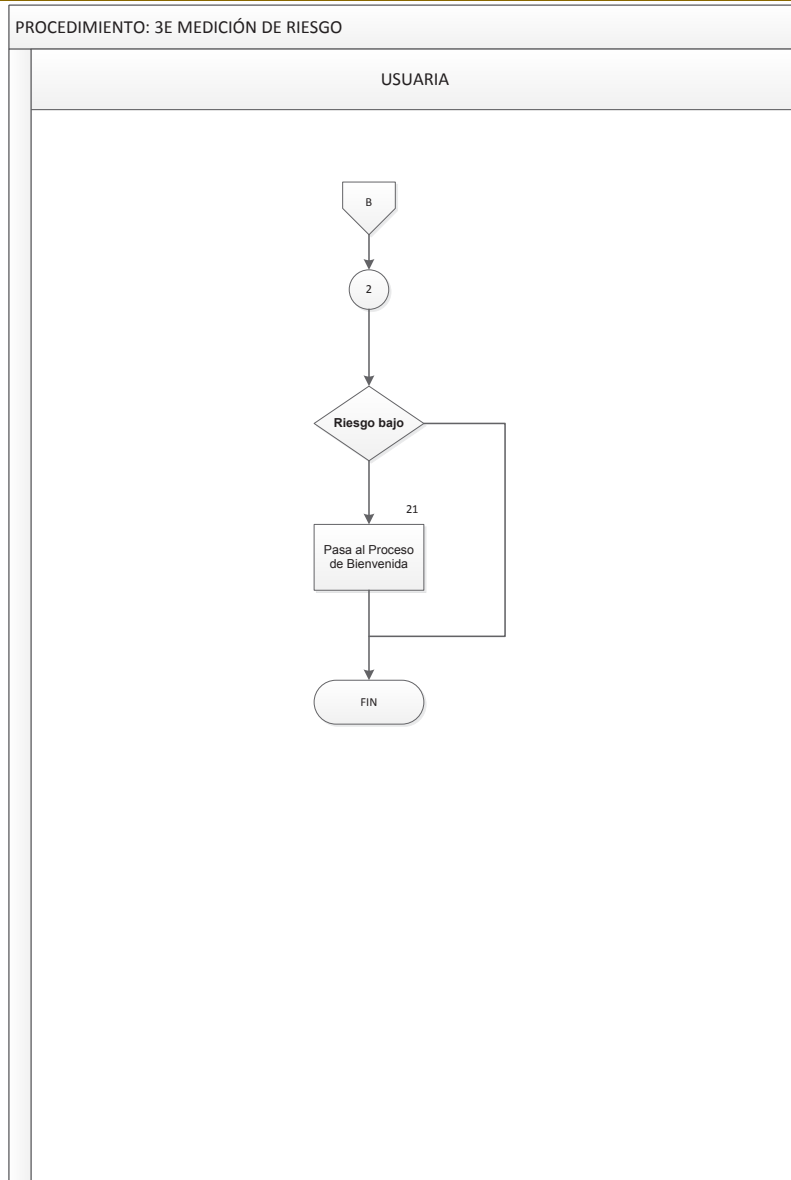


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3E MEDICIÓN DE RIESGO



3F Entrevista inicial

I. Objetivo

Realizar una entrevista inicial para escuchar a la usuaria y determinar el tipo de ayuda que requiere.

II. Políticas de operación

1. El proceso de entrevista inicial nunca durará más de 45 minutos.
2. Será realizado por una psicóloga llamada Consejera, capacitada en el uso de la técnica de la entrevista.
3. La Consejera solamente se dedicará a efectuar entrevistas iniciales y no participará en ningún otro tipo de intervención psicológica.
4. La obtención de información estará basada en la técnica de “escucha” y no en la del interrogatorio. Por lo tanto, la usuaria hablará libremente.
5. La entrevista será grabada y anexada al expediente electrónico. Con esto se busca que la usuaria cuente su historia solamente una vez para evitar la revictimización.
6. En todos los casos se requiere la autorización por escrito de la usuaria para realizar la grabación.
7. Para realizar la entrevista, la Consejera:
 - Establecerá contacto visual con la usuaria;
 - Creará un ambiente de seguridad y confianza;
 - Asegurará a la usuaria privacidad y confidencialidad;
 - Se asegurará de que la persona comprenda la información que se le está proporcionando, especialmente en el caso de población indígena, con discapacidad auditiva o cognoscitiva o con poca información;
 - Será receptiva y empática;
 - Le creará a la usuaria;
 - Tomará en cuenta las necesidades de ella;
 - Desarrollará una buena comunicación con ella;

- Nunca minimizará, negará o justificará la violencia;
- Nunca emitirá juicios de valor;
- Nunca tratará de manera discriminatoria a la usuaria;
- Evitará realizar preguntas que no se encuentren relacionadas con la detección de la violencia o lo que narra la usuaria.

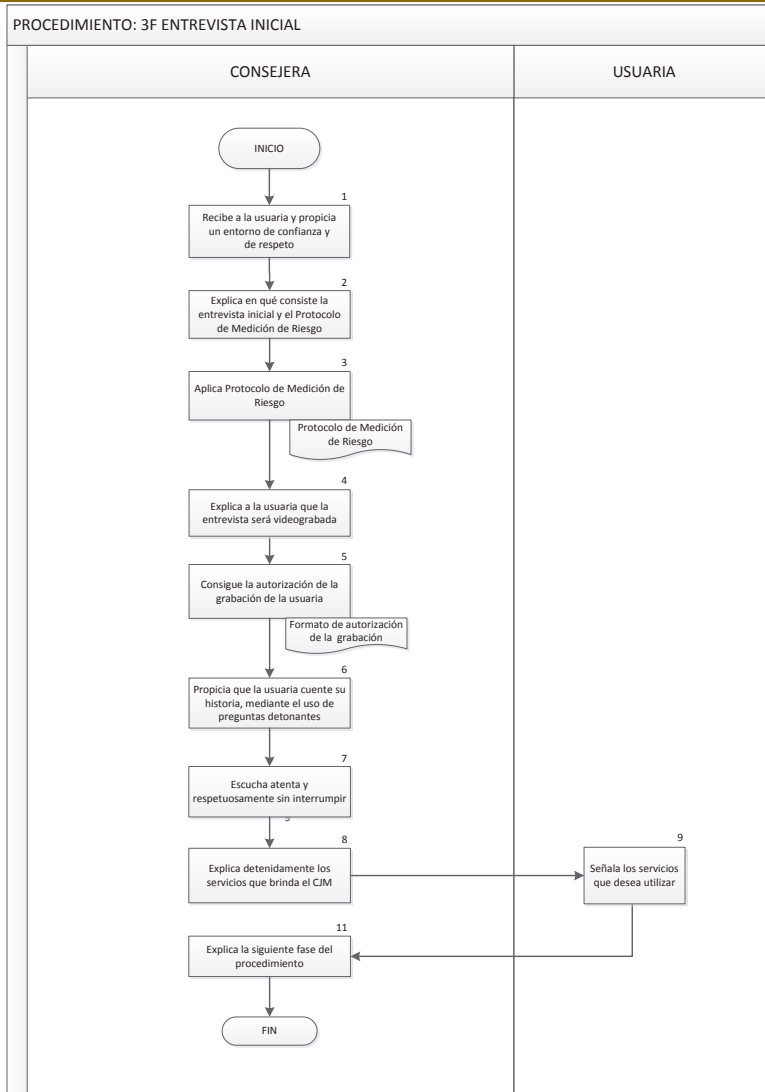
III. Descripción de actividades

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3F ENTREVISTA INICIAL			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Consejera	Sala de entrevista	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe a la usuaria y propicia un entorno de confianza y de respeto 2. Explica en qué consiste la entrevista inicial y el Protocolo de Medición de Riesgo 3. Aplica Protocolo de Medición de Riesgo 4. Explica a la usuaria que la entrevista será videograbada 5. Consigue la autorización de la grabación de la usuaria 6. Propicia que la usuaria cuente su historia, mediante el uso de preguntas detonantes 7. Escucha atenta y respetuosamente sin interrumpir 8. Explica detenidamente los servicios que brinda el CJM 	<p>Protocolo de Medición de Riesgo</p> <p>Formato de autorización de la grabación</p>
Usuaria		<ol style="list-style-type: none"> 9. Señala los servicios que desea utilizar 	
Consejera		<ol style="list-style-type: none"> 10. Explica la siguiente fase del procedimiento <p style="text-align: center;">Fin de procedimiento</p>	

IV. Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3F ENTREVISTA INICIAL



3G Plan de Seguridad

I. Objetivo

Poner en marcha un plan de seguridad que permita, frente a un riesgo detectado, adoptar nuevas medidas sociales, policiales y comunitarias para proteger a las mujeres víctimas de violencia, adquiriendo un compromiso de seguimiento de los mismos, como una respuesta estatal.

II. Políticas de operación

1. Con independencia de que una mujer víctima de violencia decida solicitar una orden de protección o no, el personal (psicóloga o abogada victimal/protección) de los CJM que haya detectado la existencia de un posible riesgo que ponga en peligro a la mujer, deberá implementar acciones tendientes a generar un plan de seguridad.
2. El Plan de Seguridad puede implementarse en diferentes etapas del Proceso Integral de Atención que brinda el CJM, como al momento en que el C-4 despacha a la Unidad Especializada de la Policía, cuando se proporciona la atención *in situ* o cuando se proporciona la atención directamente en el CJM (antes o después de la tramitación de las órdenes de protección).
3. Es necesario que las gestiones de intervención del CJM sean efectivas y garanticen la protección y la seguridad de la víctima y las víctimas indirectas, planificando acciones inmediatas que les ayuden a ponerse a salvo.
4. El Plan de Seguridad deberá realizarse con base en los siguientes principios:
 - Máxima seguridad
 - Gratuidad
 - Debida diligencia
 - Reacción inmediata
5. El Plan de Seguridad requiere la coordinación de diversas áreas del CJM que se encuentran implicadas en su ejecución y seguimiento, como el C-4 y las Unidades Especializadas de la Policía.
6. Las funcionarias y los funcionarios del CJM deberán tomar en cuenta la opinión de la mujer, respetando su capacidad para identificar los riesgos a su propia seguridad, así como para plantear las estrategias para mitigarlos.

7. El Plan de Seguridad habrá de tomar en cuenta las redes de apoyo con las que la mujer cuenta.
8. El Plan de Seguridad se puede complementar con las medidas alternativas a las órdenes de protección, tales como el ingreso a la estancia transitoria del CJM y/o canalización al albergue o casa de emergencia.
9. En todos los casos, se salvaguardará el derecho a la intimidad de la víctima y se ejercerán los códigos más estrictos de confidencialidad por parte de las y los servidores públicos adscritos al CJM.
10. En caso de que una mujer víctima de violencia no desee el Plan de Seguridad, el personal del CJM le brindará las herramientas necesarias que le permitan comprender el riesgo en el que se encuentra y la pertinencia de contar con un Plan de Seguridad y/u órdenes de protección.
11. El Plan de Seguridad *in situ* será elaborado por la Unidad Especializada de la Policía, tendrá como mínimo las siguientes especificaciones:
 - Elaboración de ruta de escape;
 - Identificación y refuerzo de los accesos al domicilio que pudieran ser quebrantados con mayor facilidad;
 - Establecer contacto con las personas más cercanas al domicilio (vecinas o vecinos) que puedan contactar a los números de emergencia en caso de que se dé una agresión;
 - Cualquier otra que coadyuve a brindar una mayor seguridad a la víctima o a reaccionar de forma inmediata ante una agresión
12. Dicha unidad se encuentra obligada a reportar a la Coordinadora del CJM sobre la adecuada implementación del Plan de Seguridad *in situ*.
13. Para seguimiento y control del Plan de Seguridad, el C-4 generará reportes cada tres días que den cuenta a la Coordinadora del CJM que guarde el plan. Cuando se presente un incidente de violencia, se informará de forma inmediata.
14. El Plan de Seguridad perdurará mientras exista el riesgo (mínimo un mes) o el tiempo que sea necesario para que la víctima recupere su seguridad.

III. Descripción de actividades

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3G PLAN DE SEGURIDAD			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Usuaría		1. Necesita un Plan de Seguridad	
Psicóloga/ abogada		2. Brinda información del Plan de Seguridad	
Usuaría		¿Acepta el Plan de Seguridad?	
Psicóloga/ abogada		3. Comunica a la usuaria con un operador del C-4	
C-4		4. Realiza acciones del Plan de Seguridad	
		5. Registra el número telefónico en llamada preferente	
		6. Instala aplicación móvil	
		7. Georreferenciación de lugares	
		8. Punteo de los lugares para protección	
		9. Programa rondines de la UEP en esos lugares cada 8 horas	
Unidad Especializada de la Policía		10. Realiza rondines programados con el C-4 cada 8 horas	
		11. Acuerda Plan de Seguridad con la usuaria <i>in situ</i>	
		12. Identifica la seguridad en los accesos y salidas del domicilio	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3G PLAN DE SEGURIDAD			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
C-4		13. Elabora una ruta de escape 14. Contacta a vecinos(as) 15. Reporta a la Coordinadora del CJM 16. Reporta al C-4 17. Verifica que se realicen los rondines 18. Reporta a la Coordinadora del CJM Fin del procedimiento	
Psicóloga/ abogada		19. Menciona nuevamente la importancia de contar con un Plan de Seguridad 20. Agenda una cita para hablar nuevamente de la importancia del Plan de Seguridad Fin del procedimiento	

IV. Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3G PLAN DE SEGURIDAD

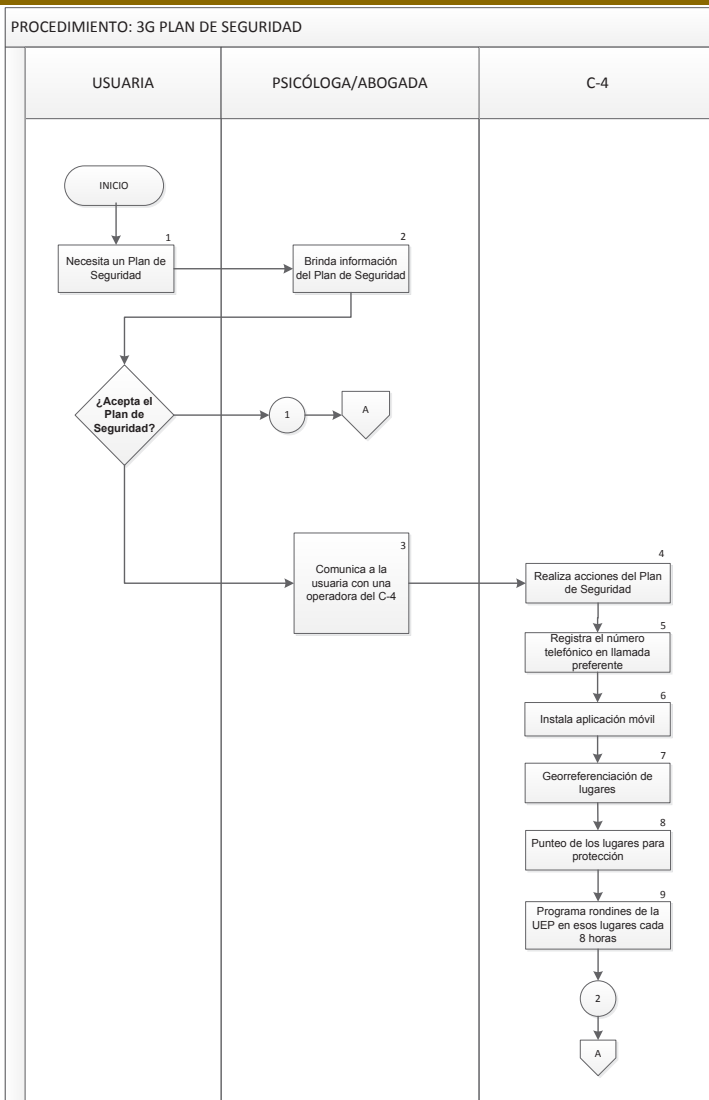
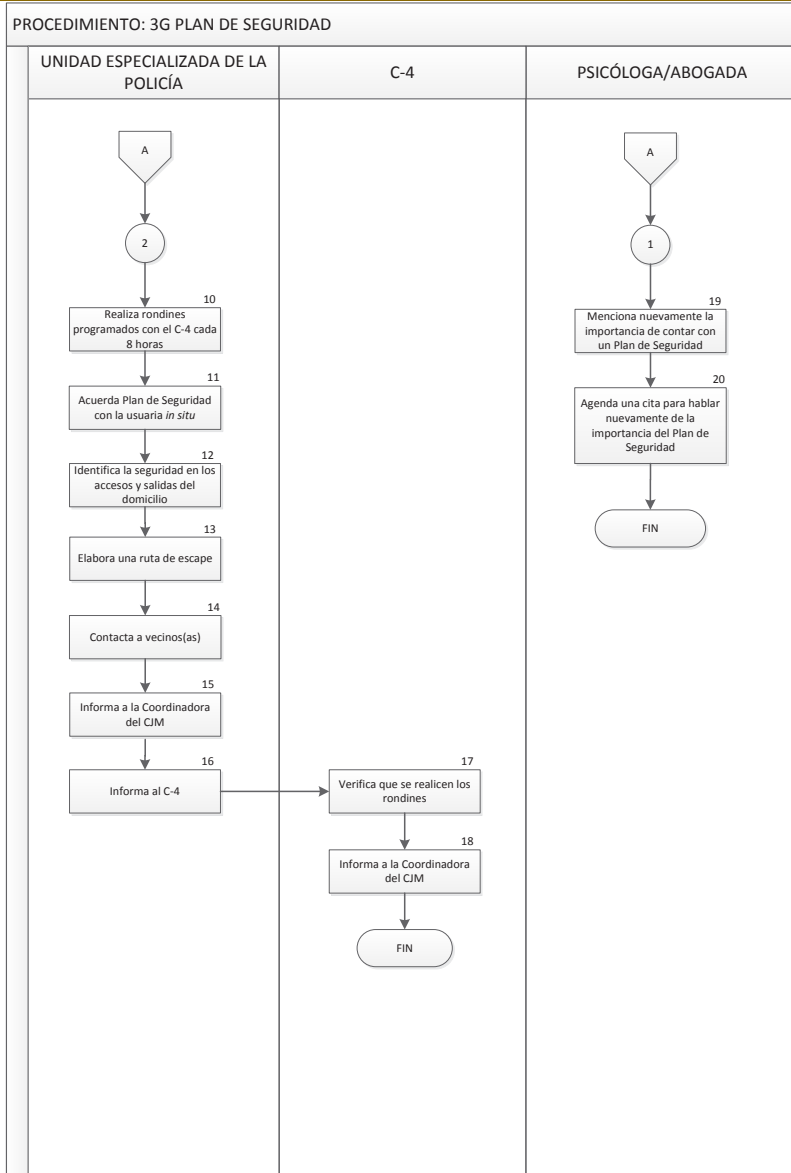


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3G PLAN DE SEGURIDAD



3H1 Atención jurídica

I. Objetivo

Asesorar y, en su caso, representar a las mujeres víctimas de violencia al inicio, durante y el final del litigio.

II. Políticas de operación

1. Este servicio aglutina todas las actividades por parte de la Procuraduría General de Justicia y otras áreas legales.⁸
2. La actuación jurídica logrará que la mujer víctima reciba asesoría legal; que esté representada durante el proceso penal mediante un acompañamiento especializado e integral.
3. La intervención legal dará una importancia sustantiva a la tramitación y al cumplimiento de las órdenes de protección, así como su renovación, una vez que éstas caduquen.
4. El servicio legal tendrá un enfoque de especialización evitando que los abogados hagan diversas labores legales como ocurre en otros centros de atención a víctimas. Así, habrá un grupo de abogadas que proporcionará asesoría y orientación a las usuarias; otras llevarán los litigios, otras tratarán las órdenes de protección y darán seguimiento para su ejecución y vigencia y otras serán abogadas victimales.
5. Las abogadas victimales representarán a la víctima desde el inicio del proceso hasta el final del mismo.
6. Todas las etapas del modelo de atención están diseñadas para lograr el respeto de los derechos de las usuarias. Por ejemplo, durante los careos y otras diligencias, siempre se evitará que la usuaria y el agresor coincidan, a menos de que la víctima lo desee. Asimismo, la usuaria puede ser acompañada por su abogada victimal y su red de apoyo durante el proceso legal.

⁸ Centro Nacional para Prevenir el Delito y Participación Ciudadana, *op. cit.*, p. 18.

III. Descripción de actividades

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3H1 ATENCIÓN JURÍDICA			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Abogada asesora	Sala de Entrevistas	<ol style="list-style-type: none"> 1. La usuaria solicita asesoría jurídica 2. Consulta expediente electrónico 3. Se presenta con la usuaria y brinda asesoría 4. Escucha atentamente y realiza anotaciones en el expediente 5. Informa a la usuaria de los derechos que le asisten 6. Informa acerca de la violencia doméstica 7. Informa acerca de la demanda por la vía civil 8. Proporciona información clara, completa, detallada y resuelve dudas <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento</p>	Expediente electrónico
Equipo multidisciplinario		<p>La usuaria decide qué procedimiento desea seguir</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Brinda el apoyo necesario durante el proceso legal <p style="text-align: center;">Fin de procedimiento</p>	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3H1 ATENCIÓN JURÍDICA			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Abogada especializada en órdenes de protección		<p>Si la abogada detecta que la usuaria necesita una orden de protección</p> <p>10. Tramita orden de protección</p> <p>11. Le da seguimiento</p> <p>Si es necesario, solicita la renovación de la misma</p>	
Abogada Victimal		<p>Si la mujer decidió entablar un proceso legal</p> <p>12. Acude a la sala de entrevistas y le explica a la usuaria sus funciones y derechos como víctima.</p>	
Abogada litigante y victimal		<p>Deciden la estrategia jurídica para:</p> <p>13. Elaborar una demanda civil</p> <p>14. Elaborar una demanda penal</p> <p>15. Seguimiento al caso hasta que se dicte sentencia firme</p> <p>Fin de procedimiento</p>	

IV. Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3H1 ATENCIÓN JURÍDICA

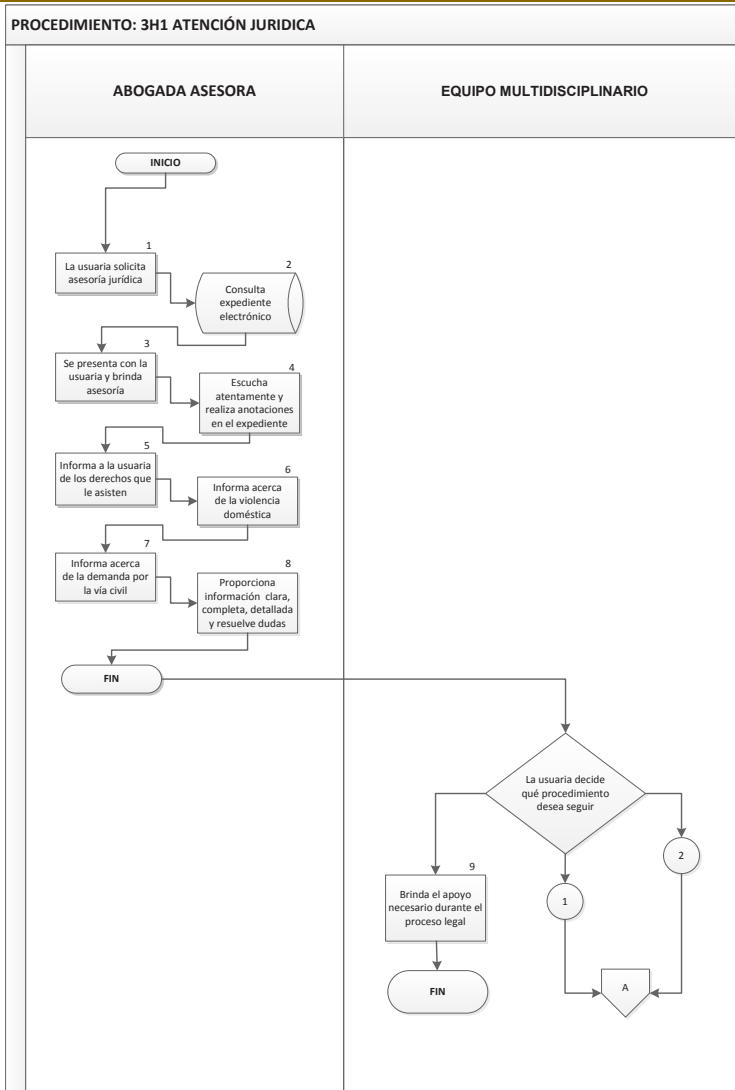
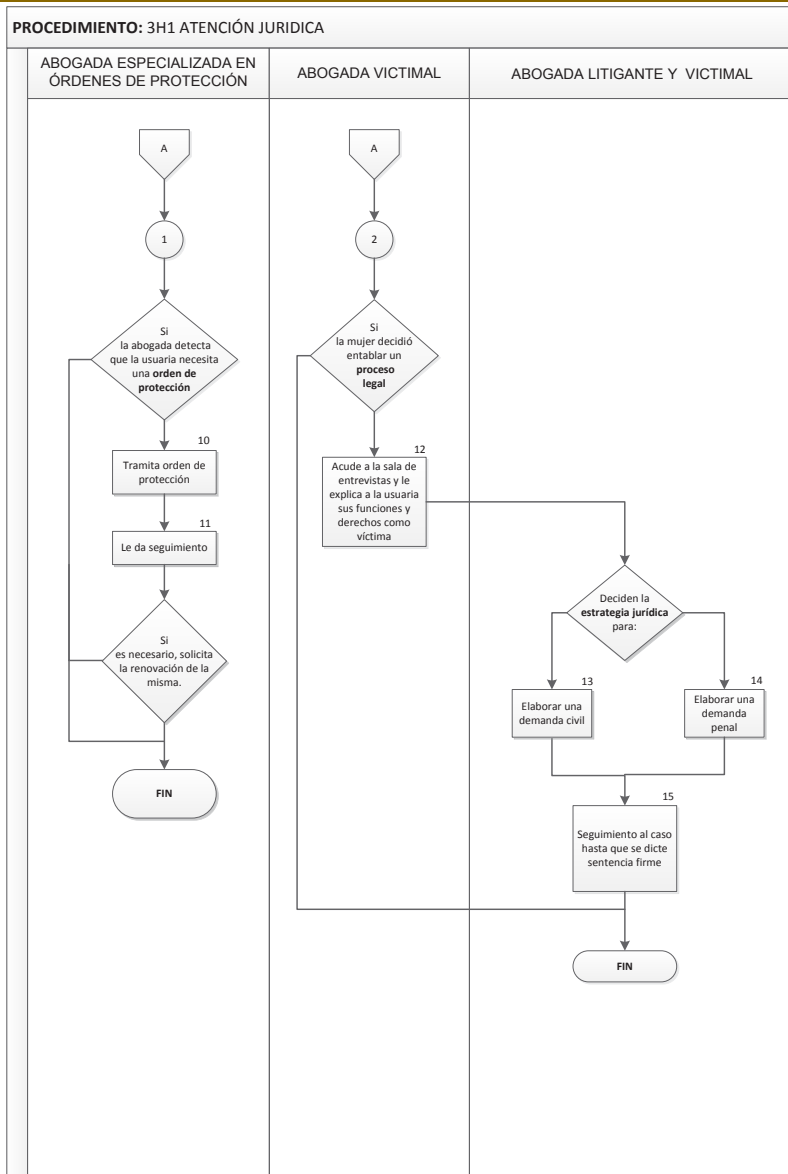


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3H1 ATENCIÓN JURÍDICA



3H2 Atención Psicológica

I. Objetivo

Brindar a las usuarias atención psicológica que les permita afrontar crisis emocionales y salir del ciclo de violencia en el que se encuentran inmersas.

II. Políticas de operación

1. Las psicólogas atenderán a las mujeres con base en la perspectiva de género, igualdad y respeto.
2. Proporcionarán los servicios requeridos con eficiencia y calidez.
3. Las psicólogas tendrán conocimiento sobre las causas y los efectos de la violencia contra las mujeres.
4. Evitarán culpabilizar a las víctimas de lo ocurrido.
5. Contarán con las herramientas necesarias para aplicar intervención en crisis y de emergencia y las terapias adecuadas para tratar la violencia.

6. Detectarán las señales de alarma que puedan poner en peligro la vida de las mujeres.
7. Mantendrán discreción sobre las circunstancias en que la mujer violentada se encuentra y evitarán todo tipo de comentarios al respecto.
8. Respetarán sus decisiones sin juzgarlas.
9. El acompañamiento terapéutico será de tres tipos: individual, grupal e infantil.
10. Las terapias durarán entre 12 y 15 sesiones.
11. En el caso de la terapia grupal, las salas tendrán la capacidad para agrupar a 15 mujeres y tendrán un entorno flexible y amigable.
12. Las terapias deberán estar focalizadas a la obtención de objetivos concretos, a saber: evitar la muerte de la usuaria; salir del ciclo de violencia; lograr la autonomía de la mujer y su familia; construir un proyecto de vida (capacitación para el empleo) y lograr el empoderamiento.

III. Descripción de actividades

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3H2 ATENCIÓN PSICOLÓGICA			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Consejera		1. Determina que la usuaria necesita acompañamiento terapéutico	Expediente electrónico
		2. Elabora un valoración psicológica que se anexará al expediente electrónico	
Coordinadora del Centro		3. Asigna caso a la psicóloga correspondiente	
		4. Determinará el tipo de terapia (individual o grupal)	
Consejera		Acompaña a la usuaria a la sala de terapia individual/grupal	
Psicóloga		5. Consulta expediente electrónico	
		6. Inicia el acompañamiento psicológico	
		7. Agenda citas subsecuentes	
		8. Evalúa la evolución de la usuaria	
		9. Al término de la terapia, elaborará un informe final	
		Si los efectos no fueran los deseados, canalizará a la usuaria a otra institución	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3HZ ATENCIÓN PSICOLÓGICA			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Psicóloga		10. Anexa informe al expediente electrónico Fin del procedimiento	
Trabajadora social		11. Canaliza a la institución correspondiente 12. Obtiene el consentimiento de la usuaria 13. Agenda una cita 14. Informa a la usuaria de la atención que recibirá en la otra institución Si es necesario, acompañará a la víctima a la institución correspondiente	
Psicóloga		15. Da seguimiento 16. Solicita informe final a la institución Fin del procedimiento	

IV. Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3H2 ATENCIÓN PSICOLÓGICA

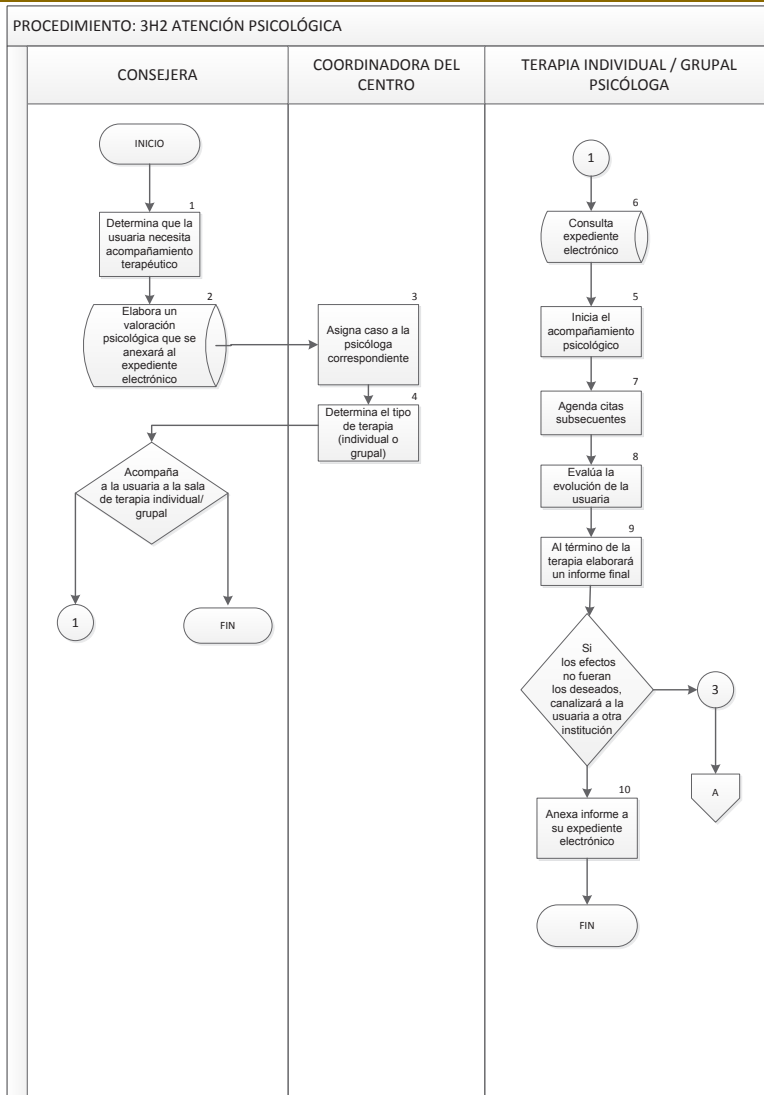
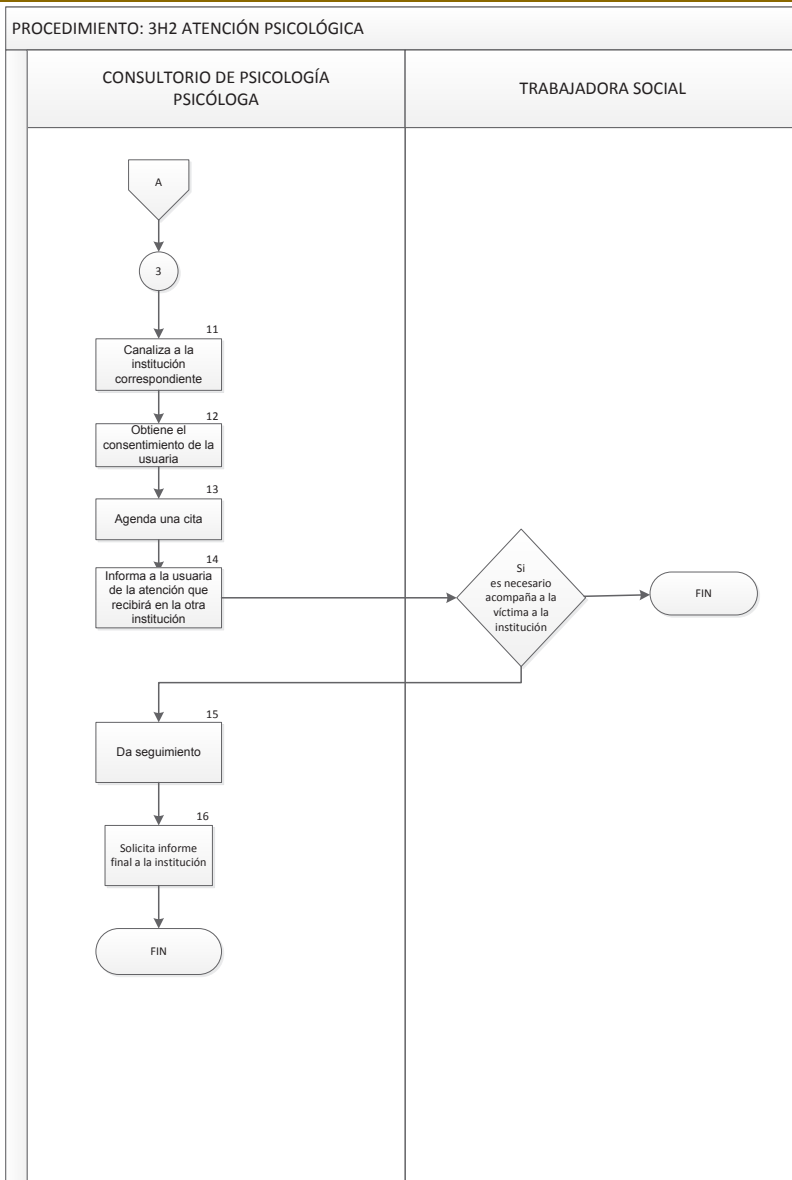


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3H2 ATENCIÓN PSICOLÓGICA



3H3 Atención médica

I. Objetivo

Brindar a las víctimas de violencia y a las usuarias del CJM atención médica de primer nivel o, en su caso, canalizarlas a una institución del sector salud para su atención especializada, así como recolectar indicios y/o evidencias para utilizarlas como instrumentos de apoyo en el diagnóstico médico y como prueba pericial en un asunto penal.

II. Políticas de operación

Medicina general

1. En el CJM habrá tres tipos de consultorios médicos: general, infantil y pericial.
2. Las médicas proporcionarán los servicios con eficiencia y calidez.
3. Los consultorios de atención médica deben asegurar la privacidad y seguridad de las mujeres, y de sus hijas e hijos.
4. Las médicas tratarán a las mujeres, niñas y niños con base en una perspectiva de género, de igualdad, de respeto hacia las usuarias y de respeto al derecho a la salud.
5. Las médicas mantendrán discreción sobre las circunstancias en que la mujer, niña y/o niño violentado se encuentra, y evitarán todo tipo de comentarios al respecto.
6. Las médicas estarán pendientes de las señales de alarma que puedan poner en peligro la vida de las mujeres y actuarán con la debida diligencia.
7. Cuando sea necesario tomar muestras, las médicas expondrán el procedimiento al usuario y solicitarán la firma del consentimiento informado.
8. Las médicas siempre considerarán que una niña o niño que ha sufrido violencia sexual se encuentra afectado por una experiencia traumática, ha sentido impotencia, temor y angustia, como en cualquier tipo de agresión, por lo tanto, se trata de una situación de crisis en la que el niño o la niña está especialmente vulnerable, lo que refuerza aún más el impacto de su intervención.

Peritaje Médico

9. Siempre se tratará a las mujeres con base en la perspectiva de género, con respeto y sin discriminación.
10. Los consultorios de medicina pericial contarán con el equipo necesario para integrar el expediente legal de una víctima de abuso físico.
11. Cuando sea necesario tomar muestras, las médicas explicarán a la usuaria la importancia de ésta para la identificación de su agresor. También expondrán el procedimiento a la usuaria.
12. Para la toma de muestras siempre se solicitarán la firma del consentimiento informado.
13. Todas las diligencias periciales se basarán en los protocolos y técnicas especializadas para la toma de muestras, recolección, embalaje y preservación de las mismas.

III. Descripción de actividades

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3H3 ATENCIÓN MÉDICA			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Consejera	Sala de Entrevista	<ol style="list-style-type: none"> 1. Canaliza al consultorio médico a la usuaria 2. Acompaña a la usuaria al consultorio médico 	
Médica general	Consultorio de Medicina General	<p>Medicina General</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Consulta el expediente electrónico 4. Abre expediente médico y elabora la historia clínica 5. Realiza exploración física 6. Elabora diagnóstico <p>Determinar si da tratamiento o canaliza</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Inicia tratamiento 8. Otorga un certificado de lesiones 9. Finaliza tratamiento 	
Médica general	Consultorio de Medicina General	<ol style="list-style-type: none"> 10. Actualiza expediente electrónico <p>Fin de procedimiento</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. Canaliza a servicios médicos de segundo nivel 12. Obtiene el consentimiento de la usuaria 13. Agenda una cita 14. Informa a la paciente la siguiente fase del procedimiento 	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3H3 ATENCIÓN MÉDICA			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Médica general	Consultorio de Medicina General	15. Solicita un informe médico para expediente electrónico. Fin del procedimiento	
Médica perito	Consultorio de Medicina Pericial	16. Consulta el expediente electrónico 17. Realiza exploración física 18. Elabora diagnóstico En caso de toma de muestra: 19. Explica el procedimiento y la importancia de ésta a la usuaria 20. Solicita la firma del consentimiento informado 21. Embala la muestra en el contenedor correspondiente 22. Realiza la toma de muestra con base en los protocolos establecidos 23. Realiza el registro de la muestra en la ficha de embalaje y en expediente electrónico 24. Envía la muestra al laboratorio para su análisis. 25. Informa a la usuaria del procedimiento a seguir y la fecha de entrega de los resultados 26. Elabora opinión técnica y actualiza expediente electrónico Fin del procedimiento	Formato de consentimiento informado Ficha de embalaje Opinión técnica

IV. Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3H3 ATENCIÓN MÉDICA

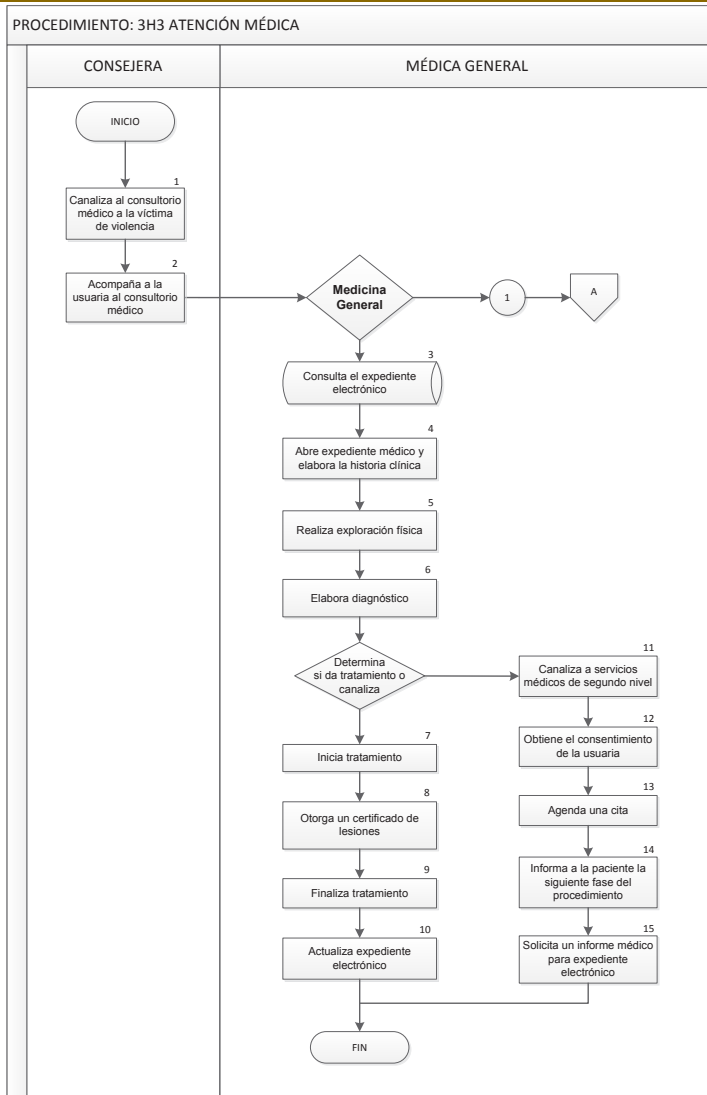
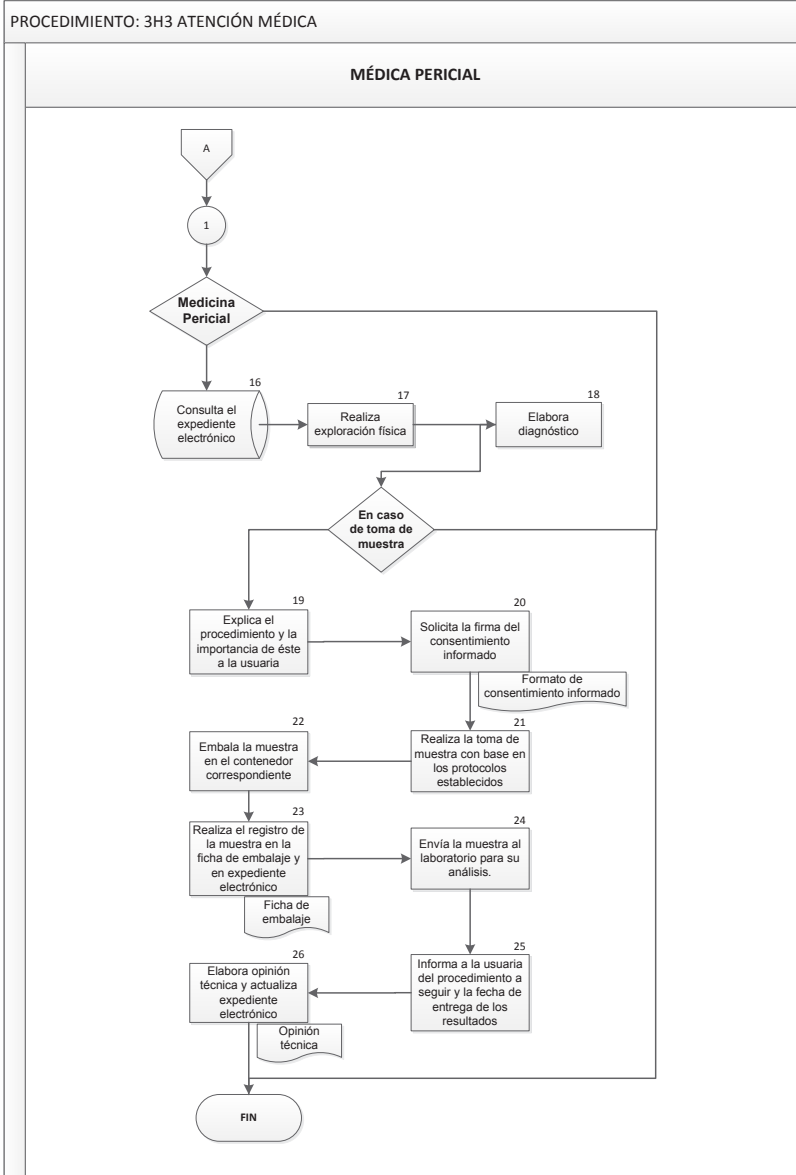


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3H3 ATENCIÓN MÉDICA



3H4 Trabajo social

I. Objetivos

Brindar información sobre los servicios que presta el CJM; transferir a la usuaria a la institución correspondiente cuando el CJM no pueda atenderla; realizar diagnósticos preventivos sobre la violencia contra las mujeres; difundir las actividades del CJM; gestionar diversos apoyos que se necesitan en materia de asistencia social, educativa, recreativa y cultural; realizar las gestiones pertinentes para que la usuaria regrese a su lugar de origen; gestionar apoyos educativos; gestionar inscripciones a instituciones educativas y realizar trámites ante el registro civil.

II. Políticas de operación

Tareas informativas

1. La información que brinde la trabajadora social será clara, precisa, concreta y completa.

Canalización

2. La trabajadora social siempre buscará la opción de apoyo más adecuada para la usuaria.
3. Para lograr una eficaz y eficiente canalización se deberá contar con directorios actualizados.

Tareas preventivas en la comunidad

4. Para realizar las tareas preventivas en la comunidad se realizará trabajo de campo.
5. En dicho trabajo la trabajadora social siempre será respetuosa de la cosmovisión y costumbres de la comunidad.

Dirección del programa de voluntariado

6. La trabajadora social se encargará de que las voluntarias no realicen sus funciones de manera clientelar, sino que realmente estén comprometidas con el CJM y con las usuarias a las que atienden.
7. Se tomará en cuenta a las Universidades y sus programas de servicio social como una fuente importante de candidatas para realizar el trabajo de voluntarias.
8. Se tomará en cuenta a la comunidad empresarial organizada en cámaras de comercio, entre otras, como posibles donadores para los CJM.
9. Para acercar a la comunidad al CJM las trabajadoras sociales organizarán visitas guiadas al mismo para que se conozca su funcionamiento.

Tareas de difusión sobre el CJM

10. Al difundir las actividades y servicios del CJM, las trabajadoras sociales deberán proporcionar información clara y completa.
11. Para realizar estas actividades, se apoyarán de material escrito, como pósters, folletos y trípticos.
12. La difusión será amplia y se realizará en diferentes lugares: escuelas, empresas, oficinas de gobierno y oficinas de la OSC, entre otros lugares.

Gestoría de actividades recreativas y culturales

13. Las labores de gestoría siempre buscarán potenciar el trabajo de los poderes públicos a través de la coordinación y seguimiento de las peticiones de apoyo para la usuaria, sus hijos e hijas.

Gestión de apoyos para traslados a lugar de origen

14. La gestión del traslado al lugar de origen de la usuaria solamente se realizará cuando ella lo solicite.
15. En esta tarea siempre se buscará el apoyo de otras instituciones, como las embajadas, el Instituto Nacional de Migración, la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados, la Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados y la Organización Internacional de Migrantes, entre otras.

Gestoría de apoyos educativos

16. Estos apoyos solamente se proporcionarán cuando la usuaria, sus hijos o hijas los soliciten.
17. Las operadoras no podrán imponer sus opiniones respecto de la solicitud que la usuaria, sus hijos o hijas hagan, pero siempre proporcionarán opciones para que tomen la mejor decisión.
18. Este procedimiento también incluye a los hijos e hijas de la usuaria. Es decir, que los apoyos educativos también serán proporcionados a ellos.

Gestoría de inscripciones de la usuaria, sus hijos y sus hijas a instituciones educativas

19. La gestoría de estos servicios solamente se realizará si la usuaria y sus hijos e hijas lo desean. Sin embargo, las trabajadoras sociales los invitarán a recibir educación, por lo que siempre presentarán las opciones pertinentes.

III. Descripción de Actividades

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3H4 TRABAJO SOCIAL			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Usuaría(o)	Módulo de Información	1. Ingresa al Centro	
Trabajadora social		2. Recibe a la usuaria en forma amable y cálida	
Usuaría (o)		3. Solicita	
	Información		
Trabajadora social	4. Brinda la información solicitada		
	5. Ofrece los servicios del CJM		
	Fin del procedimiento		
	Canalización		
Trabajadora social	6. Recibe la solicitud de un servicio que no brinda el CJM		
	7. Busca la opción de apoyo más adecuada a las necesidades de la usuaria		
	8. Obtiene la aprobación de la usuaria		
	9. Realiza las llamadas pertinentes y agenda una cita		

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3H4 TRABAJO SOCIAL			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Trabajadora social		<p>10. Informa a la usuaria de la persona que atenderá la canalización</p> <p>11. Pide a la usuaria un número de contacto para darle seguimiento a su canalización</p> <p>12. Registra canalización</p> <p style="text-align: center;">Fin de procedimiento</p> <p>13. Gestiona apoyos</p> <p style="text-align: center;">Educativos</p>	Informe de canalización
Trabajadora social	CJM	<p>14. Recibe solicitud de apoyo educativo de la usuaria y de sus hijos o hijas</p> <p>15. Busca los apoyos requeridos para el desarrollo educativo de la usuaria y de sus hijos o hijas</p> <p>16. Consigue los apoyos</p> <p>17. Brinda los apoyos a la usuaria</p> <p>18. Recaba la firma de recibido de la usuaria</p> <p>19. Da seguimiento</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento</p>	Forma de recibido

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3H4 TRABAJO SOCIAL			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Trabajadora social	CJM	<p>Recreativos y culturales</p> <p>20. Identifica la actividad recreativa y/o cultural solicitada</p> <p>21. Busca los apoyos requeridos para el desarrollo de la actividad.</p> <p>22. Proporciona a la usuaria los datos y boletos relacionados con el evento</p> <p>23. Recaba la firma de recibido de la usuaria</p> <p>Fin del procedimiento</p>	Forma de recibido
Trabajadora social	CJM	<p>Traslado a lugar de origen</p> <p>24. Recibe solicitud de traslado al lugar de origen de la usuaria</p> <p>25. Realiza las gestiones para la realización del traslado</p> <p>26. Busca los apoyos requeridos para el traslado de la usuaria</p> <p>27. Entrega los apoyos a la usuaria</p> <p>28. Recaba la firma de recibido de la usuaria</p> <p>Fin del procedimiento</p>	Forma de recibido

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3H4 TRABAJO SOCIAL			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Trabajadora Social	CJM	<p>29. Gestora de trámites</p> <p>Inscripción a escuelas</p> <p>30. Recibe la solicitud para la inscripción a la escuela de la usuaria y sus hijos e hijas</p> <p>31. Realiza los trámites pertinentes</p> <p>32. Inscribe a la usuaria y a sus hijos e hijas.</p> <p>Fin del procedimiento</p>	
Trabajadora social	CJM	<p>Trámites ante el registro civil</p> <p>33. Identifica la falta de documentos de la usuaria, sus hijos e hijas</p> <p>34. Acude al registro civil para solicitar los documentos</p> <p>35. Obtiene los documentos</p> <p>36. Entrega los documentos a la usuaria</p> <p>37. Recaba la firma de recibido de la usuaria</p> <p>Fin del procedimiento</p>	Forma de recibido

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3H4 TRABAJO SOCIAL			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Trabajadora social	CJM	<p>38. Gestión administrativa</p> <p>Trabajo de campo</p> <p>39. La Coordinadora del CJM le asigna un problema específico que afecta a las mujeres de la comunidad</p> <p>40. Realiza un diagnóstico comunitario</p> <p>41. Elabora el diseño del diagnóstico</p> <p>42. Elabora trabajo de campo</p> <p>43. Entrega los resultados a la Coordinadora del CJM.</p>	Resultados del diagnóstico
Trabajadora social		<p>Fin del procedimiento</p> <p>Programa de voluntariado</p> <p>44. Coordina el reclutamiento e incorporación de las voluntarias</p> <p>45. Visita al grupo o sector de la comunidad para reclutar voluntarias</p> <p>46. Recluta a las voluntarias</p> <p>47. Capacita a las voluntarias</p> <p>48. Asigna diferentes tareas a las voluntarias</p>	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3H4 TRABAJO SOCIAL			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Trabajadora social	CJM	49. Evalúa su desempeño	
		50. Proporciona un incentivo (carta de liberación de servicio social o carta de prácticas profesionales)	
		Fin del procedimiento	
		Difusión sobre el CJM	
Coordinadora del CJM		51. Pide que difundan las actividades y servicios que realiza el CJM	
Trabajadora social		52. Visita al grupo o sector de la comunidad para difundir sus actividades	
		53. Difunde la información	
Trabajadora social		54. Elabora un reporte para la coordinadora	Reporte de actividades de difusión
		Fin del procedimiento	

IV. Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3H4 TRABAJO SOCIAL

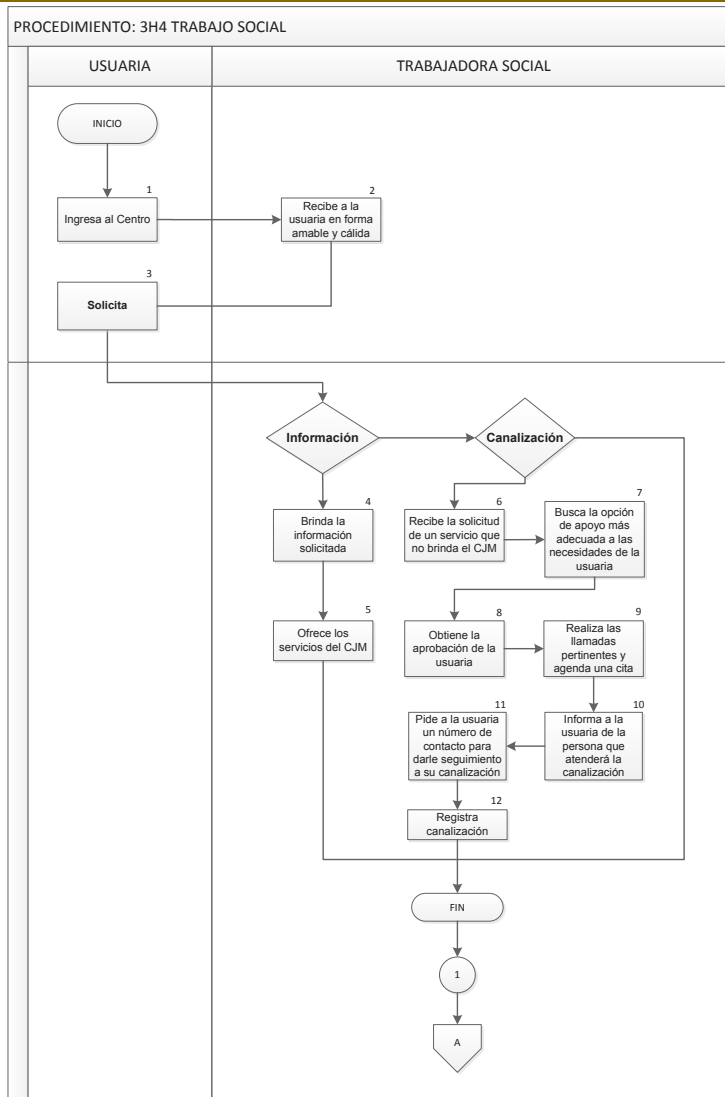


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3H4 TRABAJO SOCIAL

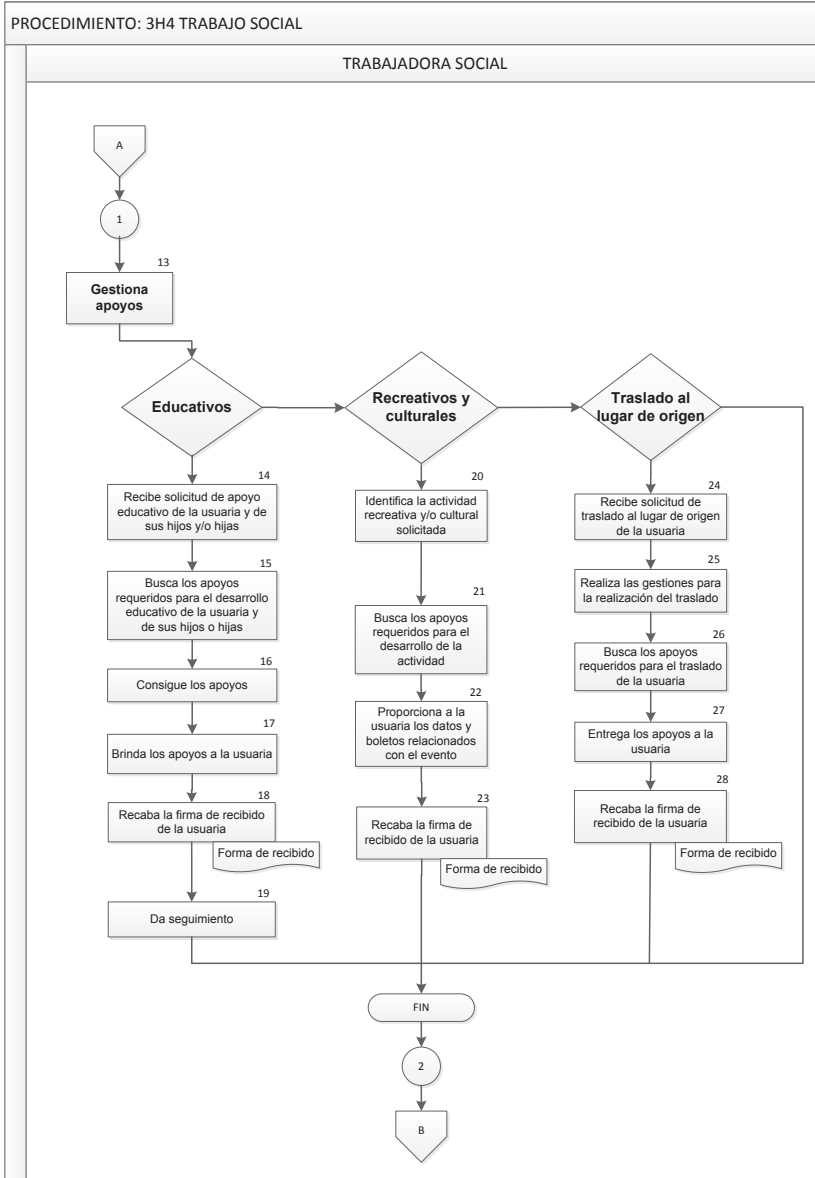


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3H4 TRABAJO SOCIAL

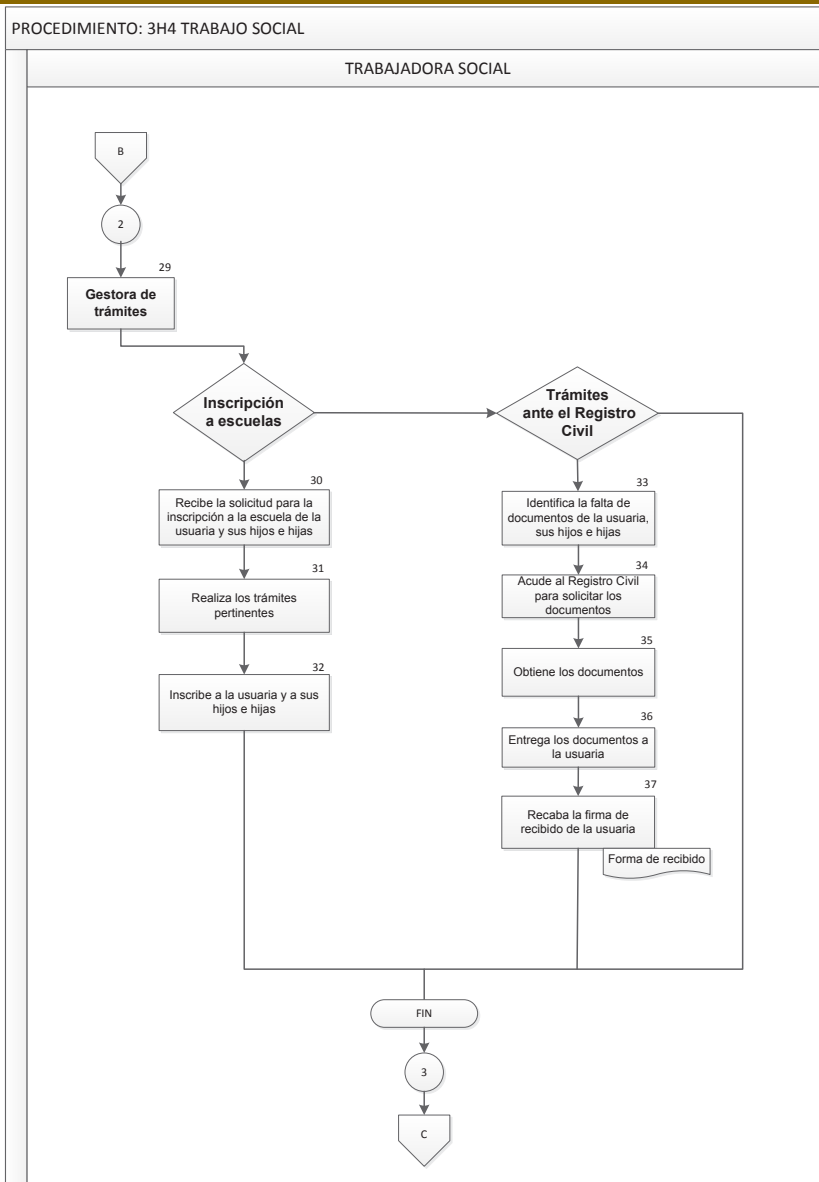
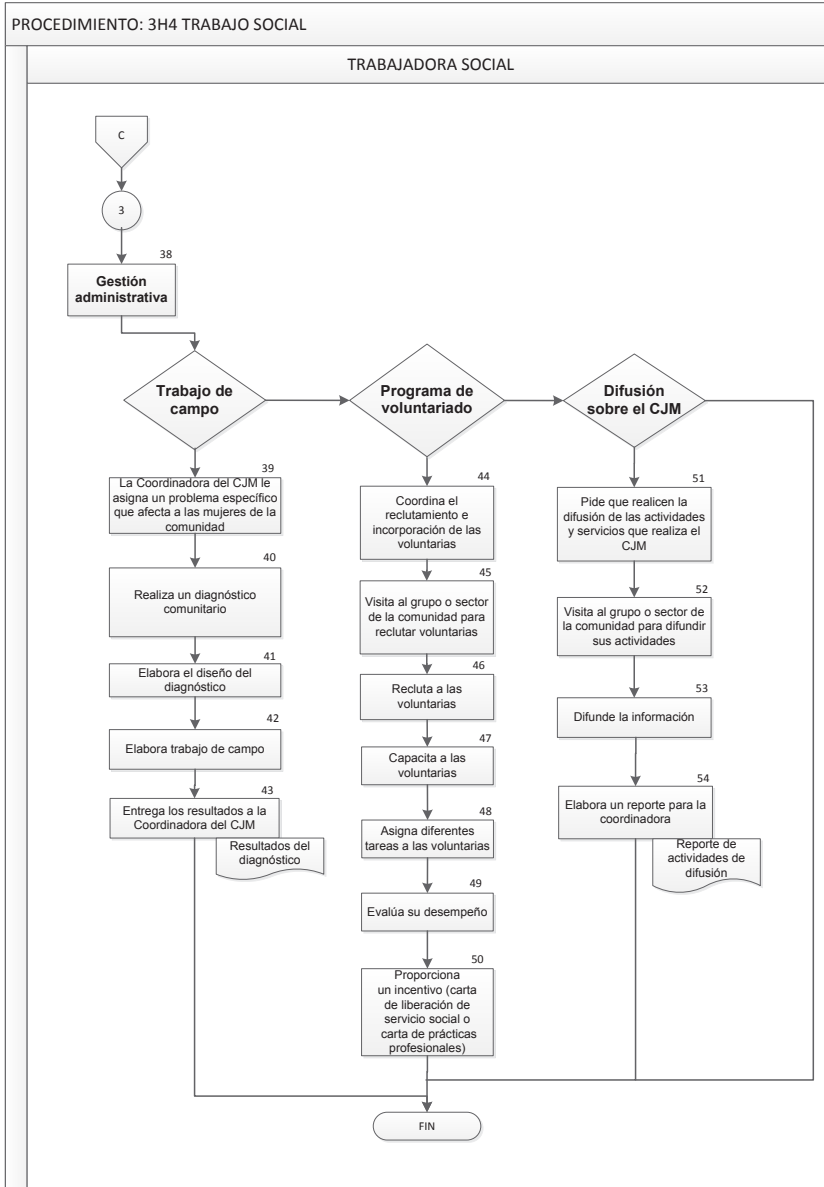


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3H4 TRABAJO SOCIAL



3J Trámite de órdenes de protección

I. Objetivo

Lograr, mediante la tramitación y otorgamiento de las órdenes de protección, que la usuaria recupere la sensación de seguridad frente a posibles amenazas o represalias posteriores del agresor, valorando el riesgo y los factores de vulnerabilidad que revelen el peligro que corre la usuaria.

II. Políticas de operación

1. Para todos los casos de solicitud de órdenes de protección, se nombrará a una abogada de protección que tramitará y dará seguimiento al cumplimiento y control de las órdenes. Dicha abogada se encontrará adscrita al Equipo de Gestión de Órdenes de Protección del Área Legal del CJM.
2. Todos los trámites de las órdenes de protección serán realizados por el Equipo de Gestión de Órdenes de Protección, adscrito al CJM, ejecutando las acciones encaminadas para valorar el riesgo, recabar las pruebas y hacer la tramitación, definiendo el tipo de orden y su objetivo, que se solicitará ante el TSJ. Al ser de emergencia y/o preventivas, se procurará realizar todas las diligencias para su cumplimiento en un máximo de 24 horas hábiles.
3. Este procedimiento siempre tomará en cuenta el consentimiento informado de la usuaria, conforme a los siguientes principios:
 - Protección a la víctima y a las víctimas indirectas.
 - Debida diligencia
 - No discriminación
 - Urgencia
 - Simplicidad
4. Se prestarán medidas especiales para garantizar el acceso a las órdenes de protección en condiciones de igualdad y no discriminación cuando la usuaria, además de ser víctima de violencia, sea: niña, indígena, tenga alguna discapacidad, sea migrante o se halle en cualquier otra condición que indique un factor de mayor riesgo y vulnerabilidad.⁹

⁹ Véase, *Protocolo Estandarizado para la Aplicación, Control y Seguimiento de Medidas de Protección de Víctimas, Mujeres y Niños en los Centros de Justicia para Mujeres*, México, INACIPE, 2012.

5. Las medidas alternativas a la orden de protección y/o el plan de seguridad se facilitarán a la víctima en todo momento, con independencia de que se tramiten o concedan las órdenes de protección.
6. En el trámite de la orden, se dará prioridad a aquellas que causen una menor molestia a la víctima y a las víctimas indirectas. En este sentido, la orden de protección garantizará que la víctima permanezca en el domicilio, asegurando la desocupación por parte del agresor.
7. La abogada de protección solicitará las órdenes de protección de naturaleza civil/familiar, complementarias y coadyuvantes a las de emergencia/preventivas para garantizar la máxima seguridad de la víctima.

Descripción de actividades

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3J TRÁMITE DE ÓRDENES DE PROTECCIÓN			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Usuaría	Sala de Entrevista	1. Necesita una orden de protección	Expediente
Abogada victimal		2. Se traslada a la Sala de Entrevista	
		3. Brinda información jurídica y sobre las órdenes de protección	
Usuaría		Solicita orden de protección	
Abogada victimal	Área jurídica	4. Ofrece medidas alternativas	
		5. Se elabora Plan de seguridad	
		Fin del procedimiento	
Coordinación jurídica		6. Canaliza la solicitud al Equipo de Gestión de Órdenes de Protección del Caso	
		7. Asigna abogada de protección que tramitará la orden y dará seguimiento	
Abogada de protección		8. Explica a la usuaria los requisitos para tramitar una orden de protección	
		9. Conformar expediente	
		10. Recaba la declaración de la víctima	
		11. Define el tipo de orden y su objetivo	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3J TRÁMITE DE ÓRDENES DE PROTECCIÓN			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Abogada de protección	Área jurídica	12. Anexa resultados del Protocolo de Medición del Riesgo	Resolución
		13. Anexa peritajes, testimoniales y otras pruebas	
		14. Anexan resultados de BANAVIM	
		15. Integra expediente	
		16. Se tramita la orden de protección en el TSJ	
		17. Conoce resolución del juez(a) sobre la orden de protección	
		Se otorga la orden	
		18. Ofrece medidas alternativas	
		19. Se subsanan fallas	
		20. Entrega la orden a la usuaria	
C4	Área jurídica	21. Rinde informe a personal de control de confianza	Informe
		22. Se registra en BANAVIM	
		23. Rinde informe a abogada victimal	
		24. Rinde informe a la Coordinadora del área jurídica	
		Fin del procedimiento	

IV. Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3J TRÁMITE DE ÓRDENES DE PROTECCIÓN

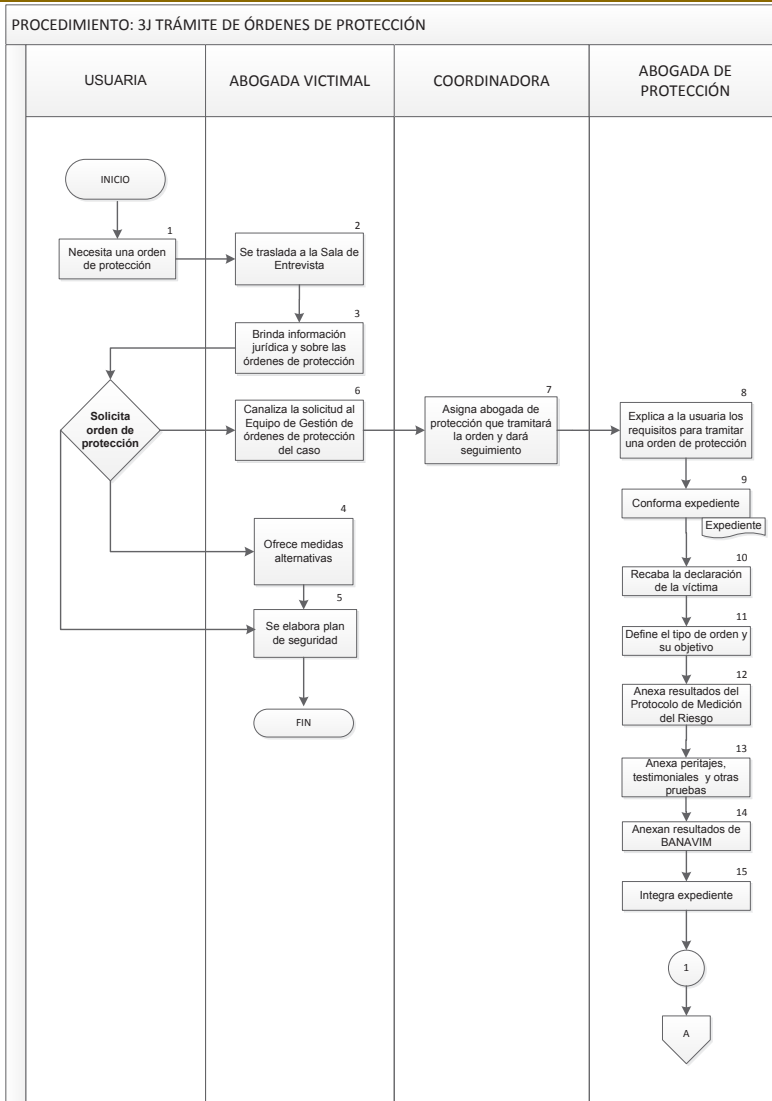
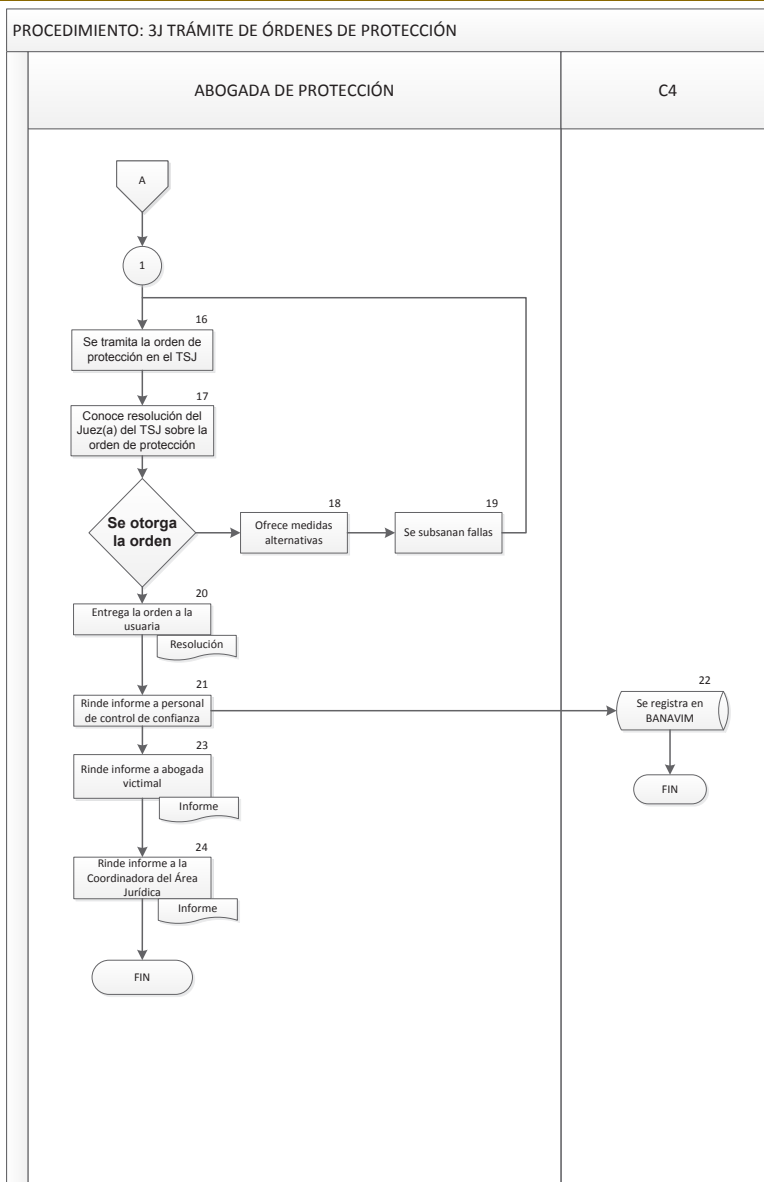


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3J TRÁMITE DE ÓRDENES DE PROTECCIÓN



3K Cumplimiento a la Orden de Protección

I. Objetivo

Instrumentar, desde que se concede la orden de protección, todas las acciones necesarias para verificar y coadyuvar en el cabal cumplimiento de la resolución judicial, garantizando que en caso de incumplimiento se priorice la protección y seguridad de la víctima y víctimas indirectas; así como la sanción a las autoridades o particulares que hayan transgredido las órdenes.

II. Políticas de operación

1. La orden de protección concedida por el juez(a) tiene una duración de 72 horas. Al ser de emergencia y/o preventiva, se procurará realizar todas las diligencias para su cumplimiento de forma inmediata.
2. La abogada de protección encargada del caso realizará acciones para verificar y coadyuvar en el cumplimiento de la orden de protección, entre las que se encuentran:
 - Garantizar la seguridad de la víctima y las víctimas indirectas durante el cumplimiento de la orden.
 - Que la víctima no participe en aquellas diligencias que puedan ponerla en riesgo.
3. Para el cumplimiento de las órdenes de protección y dependiendo del tipo de orden concedida, el CJM contará con vehículos de transportación adecuados que faciliten el traslado de la víctima y las víctimas indirectas, así como la recuperación de sus objetos y bienes. De igual manera, se contará con contenedores que permitan la adecuada transportación de dichos objetos y bienes.
4. Desde el trámite de solicitud de la orden de protección, se procurará que la víctima se mantenga en su domicilio garantizando la desocupación del agresor.
5. Se procurará que el juez(a) se encuentre presente en las diligencias para el cumplimiento de la orden de protección.

III. Descripción de actividades

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3K CUMPLIMIENTO A LA ORDEN DE PROTECCIÓN			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Juez(a)	TSJ	1. Concede la orden de protección	Resolución
Secretario(a) de Acuerdos		2. Notifica resolución a las autoridades auxiliares	Oficio
		3. Notifica resolución a la persona agresora	
Abogada de protección	Área Jurídica	4. Vigila que la resolución sea correctamente notificada	
		Notificación realizada	
		5. Informa al juez(a)	
Juez (a)		6. Gira instrucciones para que se haga la notificación	
Corporación policial		7. Recibe resolución del juez(a)	
		8. Asigna a elementos de la UEP para brindar auxilio	
		9. Acompaña a la autoridad del TSJ en la diligencia	
Autoridad del TSJ		10. Cumplimenta la resolución	
		Permanencia en domicilio	
		11. Desocupación del domicilio por parte del agresor	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3K CUMPLIMIENTO A LA ORDEN DE PROTECCIÓN			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Autoridad del TSJ		12. Confiscación de armas 13. Reingreso de la víctima a domicilio 14. Plan de seguridad Fin del procedimiento Traslado a lugar seguro 15. Recuperación de objetos de uso personal Acompaña 16. Domicilio indicado 17. Plan de seguridad 18. Acompaña Centro de Refugio o Casa de Emergencia o Estancia Transitoria del CJM Fin del procedimiento Prohibiciones al agresor 19. Aseguramiento del cumplimiento de las prohibiciones a través del control y seguimiento Fin del procedimiento	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3K CUMPLIMIENTO A LA ORDEN DE PROTECCIÓN			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Autoridad del TSJ		<p>Naturaleza civil</p> <p>20. Realizar inventario de bienes del domicilio</p> <p>21. Cumplimiento de obligación alimentaria</p> <p>22. Suspensión temporal del régimen de visitas y convivencia</p> <p>Fin del procedimiento</p>	

IV. Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3K CUMPLIMIENTO A LA ORDEN DE PROTECCIÓN

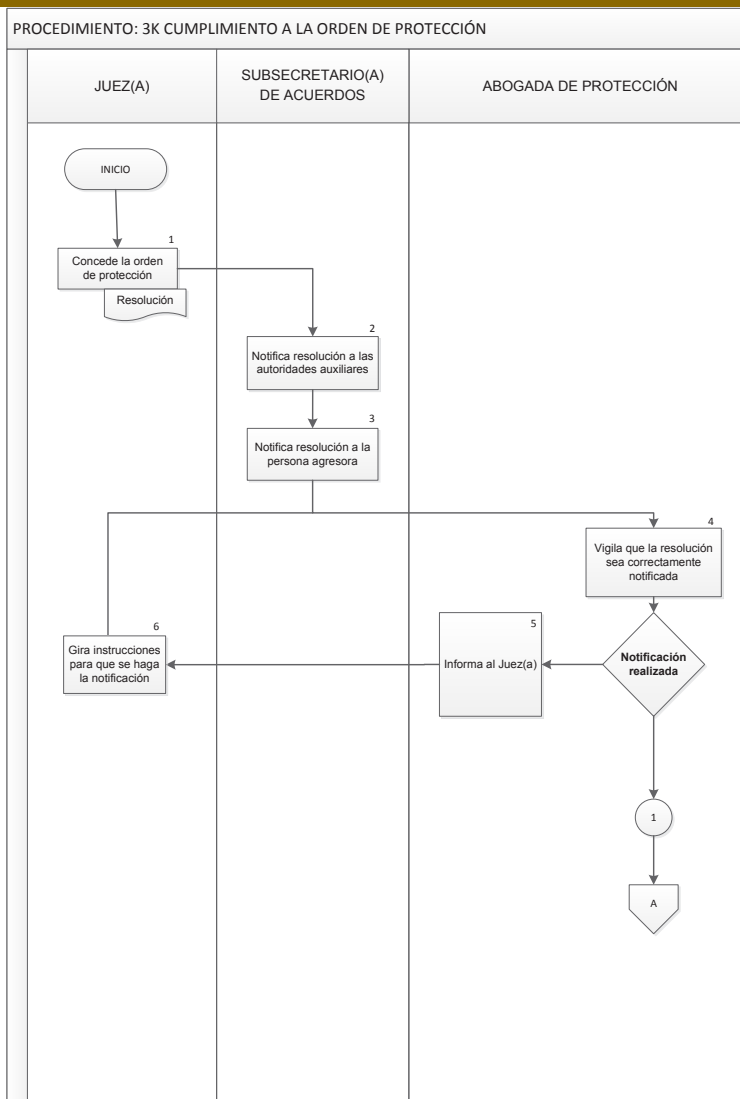
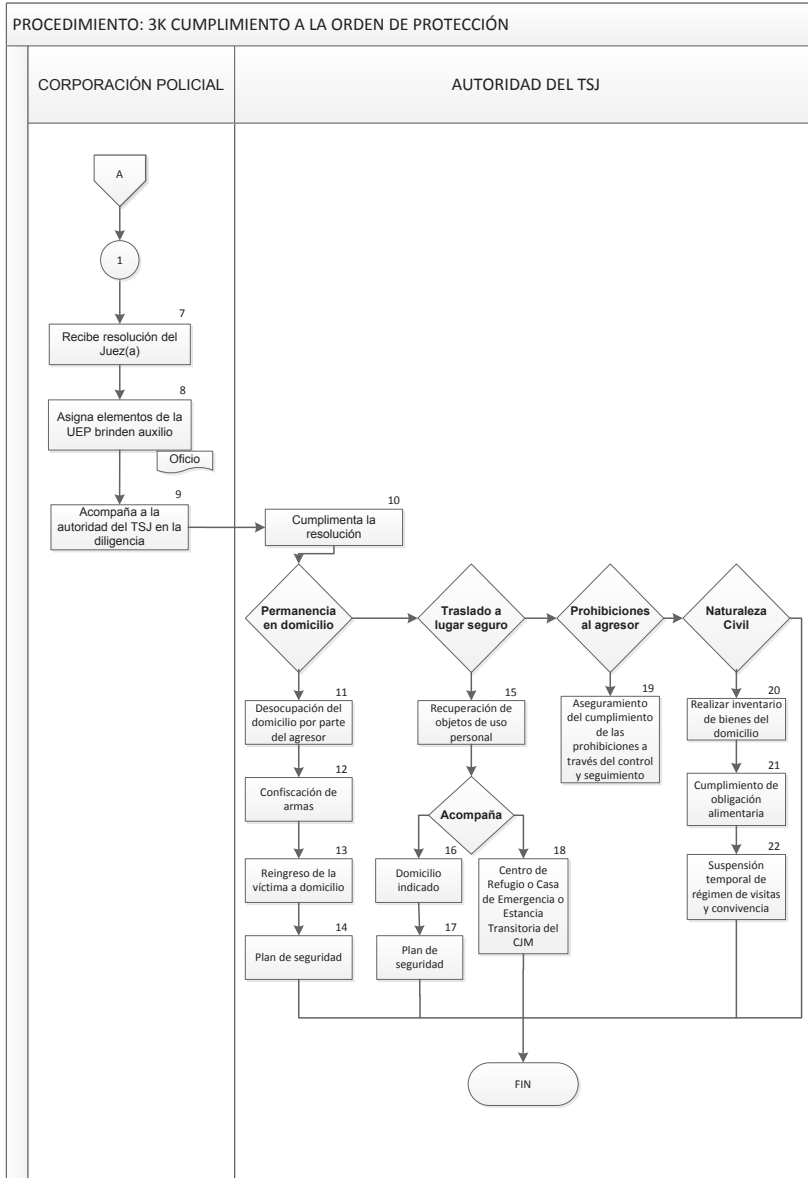


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3K CUMPLIMIENTO A LA ORDEN DE PROTECCIÓN



3L Control y seguimiento a la orden de protección

I. Objetivo

Supervisar el adecuado cumplimiento de las órdenes de protección por medio de un sistema de control y seguimiento, a través del monitoreo de los C-4 y del seguimiento que realice la abogada de protección. Asimismo, realizar una valoración del riesgo al finalizar el cumplimiento de la orden de protección a fin de determinar la pertinencia de continuar con la protección o cerrar temporalmente el expediente.

II. Políticas de operación

1. Cada 24 horas, la abogada de protección establecerá comunicación con la víctima para verificar su seguridad y el estado que guarda el cumplimiento de la orden de protección.
2. Mediante la georreferenciación de los lugares que habita o frecuenta la víctima, se mandará una UEP a que brinde vigilancia continua mediante patrullajes que se realizarán por lo menos cada 8 horas.
3. Las llamadas que provengan de las listas blancas proporcionadas por el CJM tendrán preferencia en la atención de los C-4. Éstas incluyen las llamadas de las víctimas que se encuentran protegidas por una orden de protección.
4. En los casos en que se genere una agresión, se hará especial énfasis en la importancia de iniciar una averiguación previa.
5. Cuando esté por vencerse el plazo de duración de la orden de protección, con un mínimo de 12 horas de anticipación, se tendrá que volver a valorar el riesgo para determinar la situación de peligro en que se encuentra la víctima y verificar si es preciso dictar una nueva orden.
6. Con independencia de la acción que se establezca al término de la orden de protección, se mantendrá el Plan de Seguridad hasta mínimo un mes, pudiéndose prolongar el tiempo que necesite la víctima para recuperar la confianza y la seguridad.

III. Descripción de actividades

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3L CONTROL Y SEGUIMIENTO A LA ORDEN DE PROTECCIÓN			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
TSJ C-4		<ol style="list-style-type: none"> 1. Se cumplimentó la resolución 2. Realiza acciones de protección Georreferenciación de lugares 3. Punteo de los lugares para protección 4. Programa rondines de la UEP en esos lugares cada 8 horas 5. Verifica que se realicen los rondines Fin del procedimiento Atención telefónica a la víctima con orden de protección desde el 066 6. Registra en listas blancas el número telefónico de la víctima 7. Se sigue el procedimiento de atención telefónica 8. Se informa a la Coordinadora del CJM para que realice las acciones correspondientes Fin del procedimiento 	Resolución

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3L CONTROL Y SEGUIMIENTO A LA ORDEN DE PROTECCIÓN			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Abogada de Protección		9. Realiza acciones de seguimiento 10. Llama cada 24 horas a la víctima ¿Se cumple la orden? 11. Llama dentro de las siguientes 24 horas 12. No se respeta la orden ¿Sufrió alguna agresión? 13. Notifica al juez(a) del incumplimiento 14. Recomienda iniciar una averiguación previa ¿La amenazó? 15. Se transfiere la llamada al C-4 16. Se informa a la Coordinadora del CJM 17. Se gira oficio para notificar al juez(a) del incumplimiento 18. Comunica a la UEP sobre la situación	
UEP		19. Refuerza el Plan de Seguridad <i>in situ</i> Fin del procedimiento	oficio

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3L CONTROL Y SEGUIMIENTO A LA ORDEN DE PROTECCIÓN			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
C-4		<p>20. Monitoreo de la orden de protección</p> <p>Próximas a vencerse</p> <p>21. Elabora reporte de las órdenes próximas a vencerse</p> <p>22. Informa a la Coordinadora del CJM</p> <p>23. Informa a la abogada de protección sobre el vencimiento de la orden</p> <p>24. Realiza la valoración del riesgo</p> <p>Subsiste el riesgo</p> <p>25. Recomienda trámite de averiguación previa</p> <p>26. Usaria acepta tramitar averiguación previa</p> <p>27. Informa a la abogada victimal para que tramite la averiguación previa</p> <p>Fin del procedimiento</p> <p>28. Tramita una nueva orden de protección</p> <p>Fin del procedimiento</p>	
Coordinadora del CJM			
Abogada de Protección			
Abogada de Protección			

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3L CONTROL Y SEGUIMIENTO A LA ORDEN DE PROTECCIÓN			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
C-4		<p>Fallecimientos</p> <p>29. Realiza reporte sobre fallecimientos de personas relacionadas con órdenes de protección</p> <p>30. Informa a la Coordinadora del CJM</p> <p>31. Informa a la Coordinadora jurídica</p> <p>Fallecimiento de la víctima</p> <p>32. Informa a la abogada victimal</p> <p>33. Se acreditará como coadyuvante del MP en la investigación</p>	Expediente
Coordinadora del CJM			
Coordinadora jurídica Abogada victimal			

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3L CONTROL Y SEGUIMIENTO A LA ORDEN DE PROTECCIÓN			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Coordinadora jurídica		34. Informa a la abogada de protección	Expediente
Abogada de protección		35. Cierra el expediente de órdenes de protección	
		Fin del procedimiento	
		36. Fallecimiento de la persona agresora	
Coordinadora del CJM		37. Informa a la víctima	
		38. Informa a la abogada de protección	
Abogada de protección		39. Cierra el expediente de órdenes de protección	
		Fin del procedimiento	

IV. Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3L CONTROL Y SEGUIMIENTO A LA ORDEN DE PROTECCIÓN

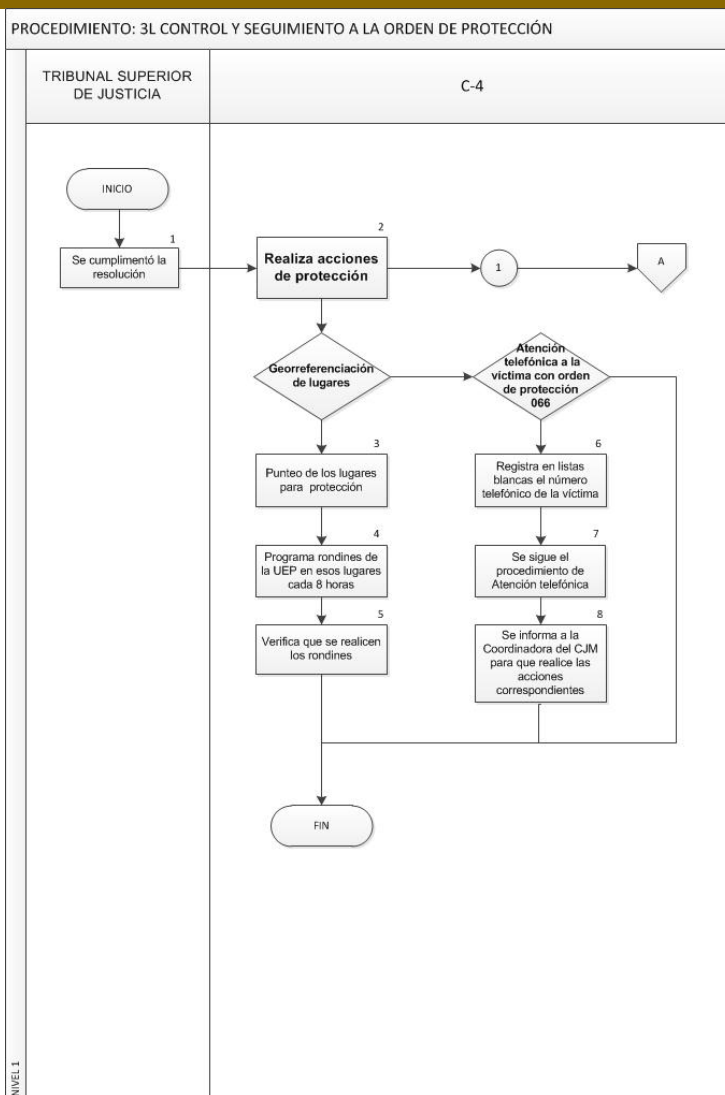


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3L CONTROL Y SEGUIMIENTO A LA ORDEN DE PROTECCIÓN

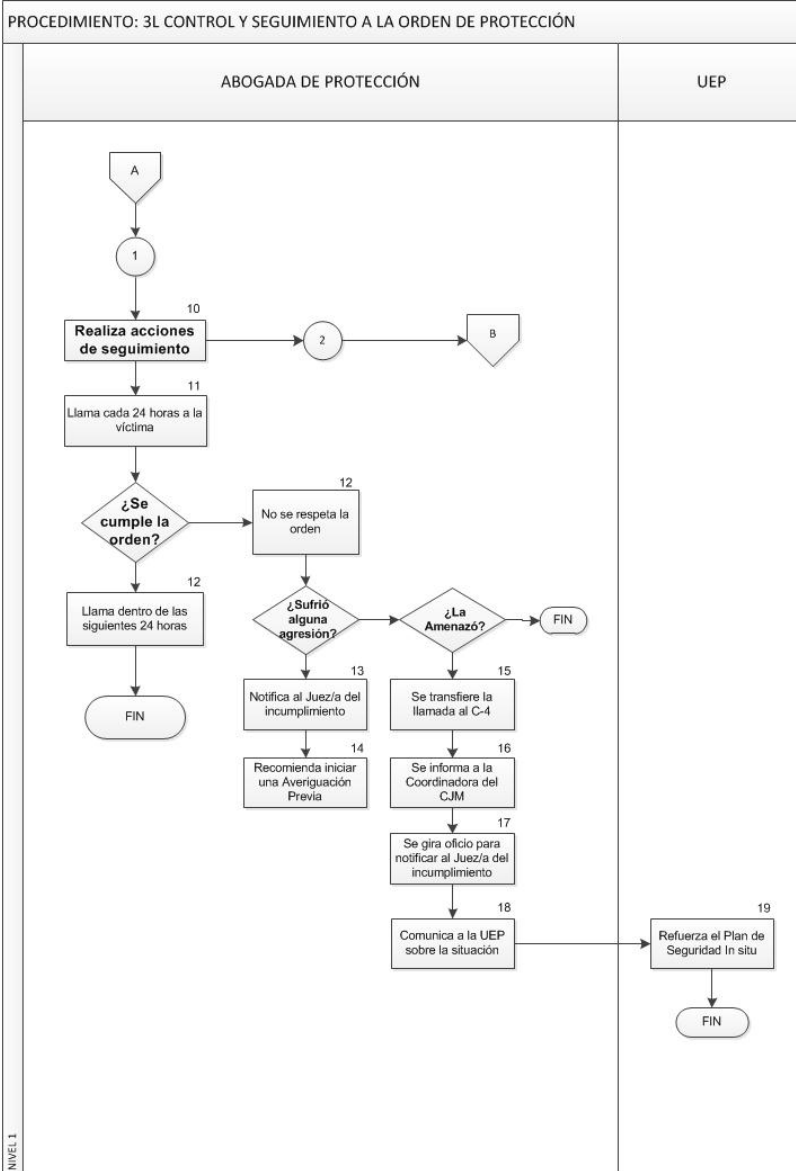


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3L CONTROL Y SEGUIMIENTO A LA ORDEN DE PROTECCIÓN

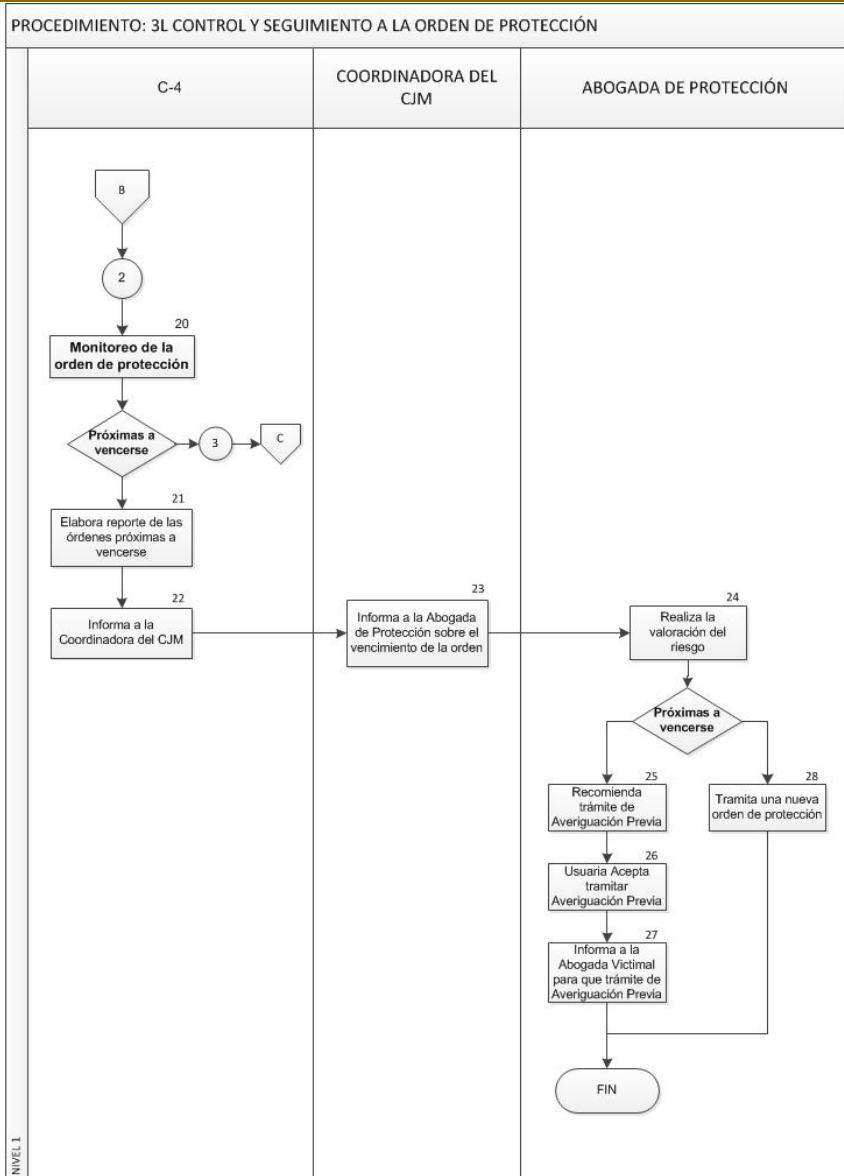
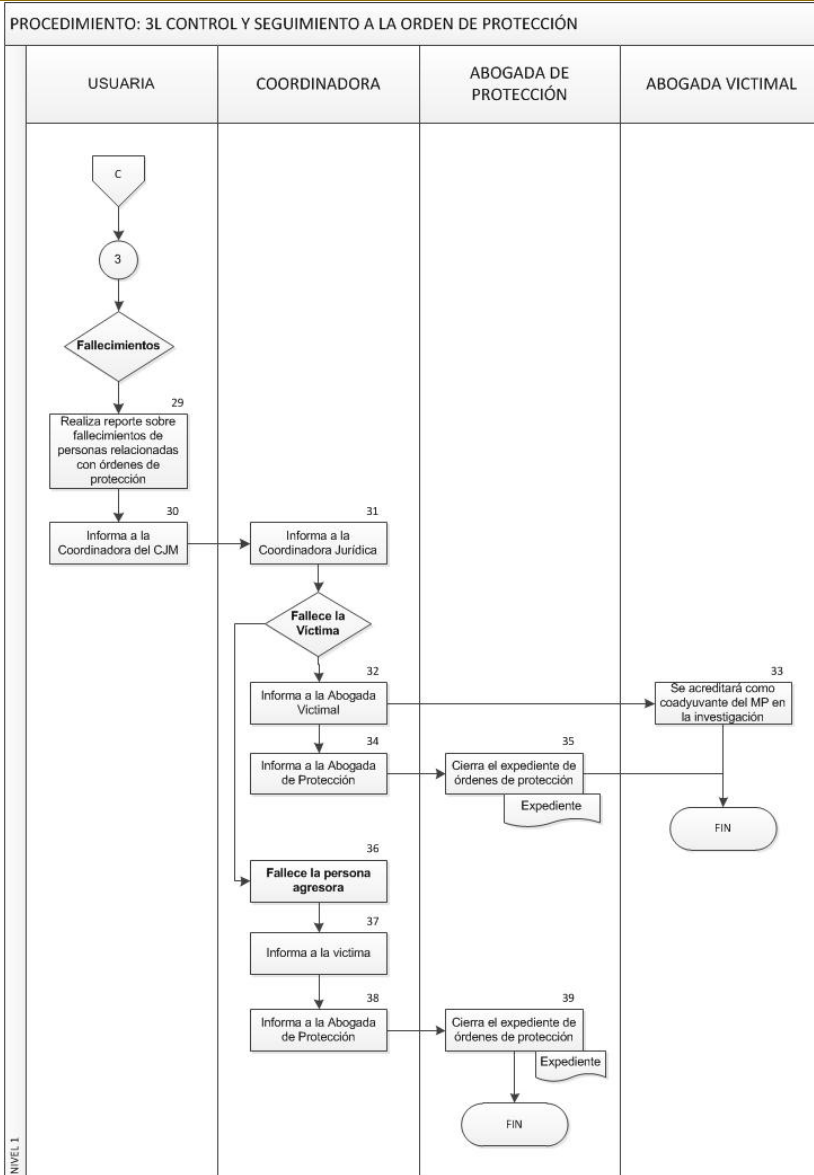


DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3L CONTROL Y SEGUIMIENTO A LA ORDEN DE PROTECCIÓN



3M1 Contacto a red de apoyo familiar

I. Objetivo

Contactar a los familiares de la usuaria, en caso de que cuente con ellos, para buscar su apoyo y contribuir al bienestar de aquella.

II. Políticas de operación

1. El contacto de los familiares solamente será efectuado con la autorización de la usuaria.
2. El contacto será realizado inmediatamente.
3. Para lograr el contacto se utilizarán todos los medios posibles para la localización de los familiares sin importar obstáculo alguno, como la distancia, entre otros.
4. En caso de no contar con algún familiar, se contactará a cualquier otra persona que la usuaria le indique.

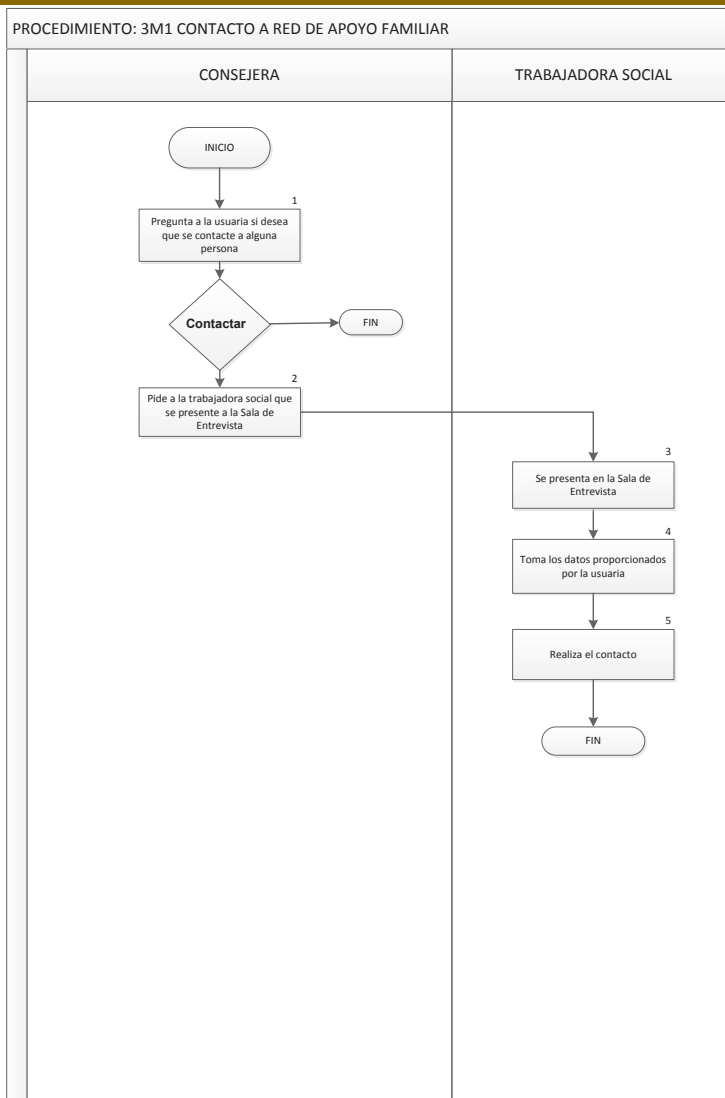
III. Descripción de actividades

DIAGRAMA DE FLUJO			
PROCEDIMIENTO: 3M1 CONTACTO A RED DE APOYO FAMILIAR			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Consejera	Sala de Entrevista	1. Pregunta a la usuaria si desea que se contacte a alguna persona	
		Contactar	
		2. Pide a la trabajadora social que se presente a la Sala de Entrevista	
Trabajadora social		3. Se presenta en la Sala de Entrevista	
		4. Toma los datos proporcionados por la usuaria	
		5. Realiza el contacto	
		Fin del procedimiento	

IV. Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3M1 CONTACTO A RED DE APOYO FAMILIAR



3M2 Ingreso a la estancia transitoria

I. Objetivo

Brindar a las usuarias y a sus hijas e hijos que no puedan permanecer en su domicilio un lugar para proteger su integridad física y su vida.

II. Políticas de operación

1. Siempre se procurará que la usuaria permanezca en su domicilio, por lo que se preferirá la salida del agresor a través de una orden de protección.
2. La estancia transitoria será un espacio digno para las usuarias. En ella existirán áreas personalizadas, como recámaras con baño y áreas comunes, como sala, cocina y comedor.
3. La entrada y salida de este espacio será controlada.
4. Siempre que la estancia transitoria se encuentre ocupada, habrá personal asignado al cuidado de la misma. En estos casos, el personal que participe en la estancia estará atento a lo que ocurra y proveerá lo necesario para solucionar cualquier problema.
5. Las usuarias solamente podrán permanecer en la estancia transitoria durante 72 horas.
6. La trabajadora social explicará a la usuaria y sus hijos e hijas las reglas de operación y funcionamiento de la estancia.
7. Existirá un reglamento básico de convivencia y uso de la estancia (en español y traducido en lengua de mayor uso en las comunidades de la zona).
8. El reglamento se fijará en lugares visibles para que en todo momento sean visto por las usuarias.
9. Siempre que se albergue a una mujer indígena es necesario proporcionarle la información en su lengua.
10. Quedan exceptuadas del servicio de estancia transitoria las usuarias que se suministren medicamentos controlados de tipo psiquiátrico y aquéllas que consuman drogas.

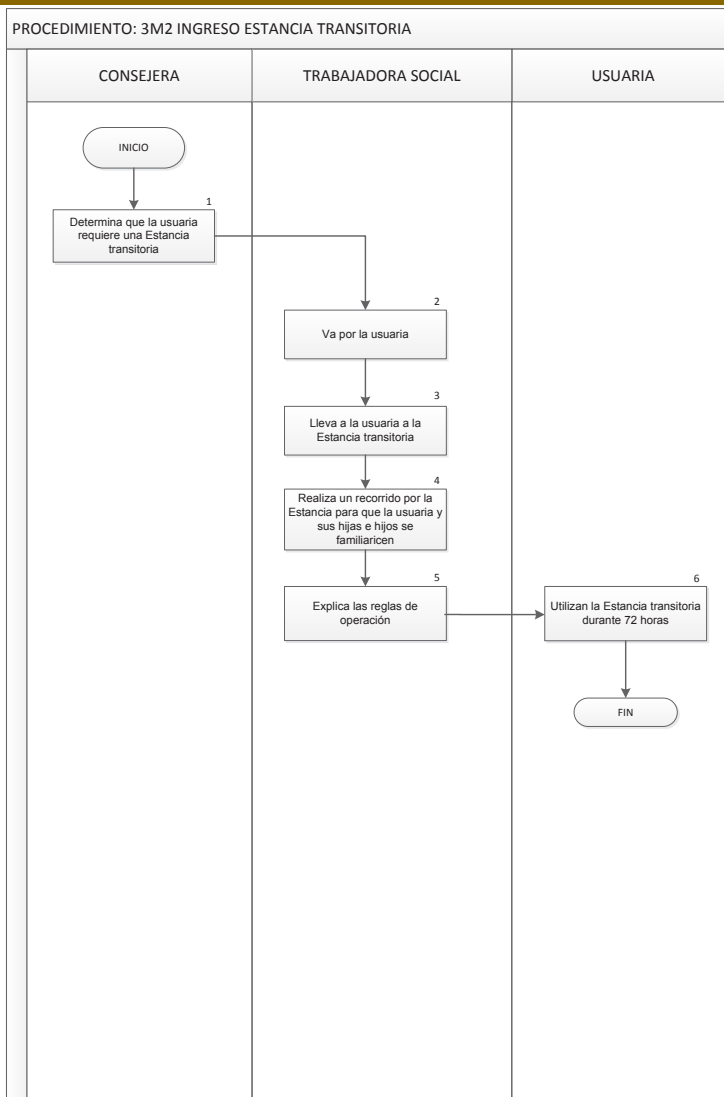
III. Descripción de actividades

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3M2 INGRESO ESTANCIA TRANSITORIA			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Consejera	Sala de Entrevista	1. Determina que la usuaria requiere una estancia transitoria	
Trabajadora social		2. Va por la usuaria	
	Estancia transitoria	3. Lleva a la usuaria a la estancia transitoria	
		4. Realiza un recorrido por la estancia para que la usuaria y sus hijas e hijos se familiaricen	
		5. Explica las reglas de operación	
Usuaría e hijas e hijos		6. Utilizan la estancia transitoria durante 72 horas	
		Fin del procedimiento	

IV. Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3M2 INGRESO ESTANCIA TRANSITORIA



3M3 Canalización al albergue

I. Objetivo

Brindar a las usuarias y a sus hijas e hijos que no puedan permanecer en su domicilio y que ya no puedan estar en la estancia transitoria del CJM, un lugar para proteger su integridad física y su vida.

II. Políticas de operación

1. Solamente se hará el traslado al albergue cuando la usuaria así lo desee.
2. Toda canalización a albergues conllevará un puntual seguimiento.
3. Antes de enviar a la usuaria al albergue, será informada sobre la forma en la que éste funciona.
4. Aunque la usuaria se encuentre en el albergue, seguirá siendo atendida por el CJM.

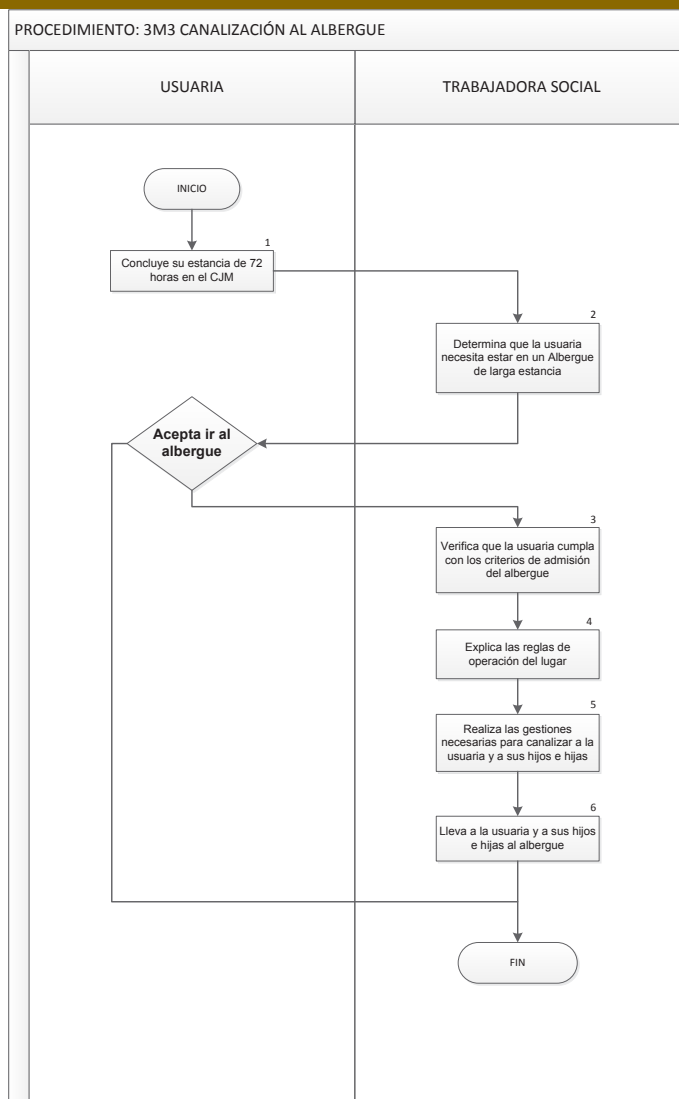
III. Descripción de actividades

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3M3 CANALIZACIÓN AL ALBERGUE			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Usuaría	Estancia Transitoria	1. Concluye su estancia de 72 horas en el CJM	
Trabajadora social	Módulo de Información	2. Determina que la usuaria necesita estar en un albergue de larga estancia	
Usuaría		<p style="text-align: center;">Acepta ir al albergue</p> <p>3. Verifica que la usuaria cumpla con los criterios de admisión del albergue</p> <p>4. Explica las reglas de operación del lugar</p> <p>5. Realiza las gestiones necesarias para canalizar a la usuaria y a sus hijos e hijas</p> <p>6. Lleva a la usuaria y a sus hijos e hijas al albergue</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento</p>	

IV. Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 3M3 CANALIZACIÓN AL ALBERGUE



3N Seguimiento de la ruta de acompañamiento

I. Objetivo

Brindar puntal seguimiento a los servicios que le fueron proporcionados a la usuaria con el fin de monitorear el progreso del caso.

II. Políticas de operación

1. El seguimiento lo realizarán los diferentes operadores y operadoras que participen en la ruta de acompañamiento de cada usuaria.
2. Para efectuarlo se llevarán a cabo reuniones semanales en las que cada operador expondrá los progresos y deficiencias del desarrollo de cada caso.
3. Las reuniones serán dirigidas por la Coordinadora del CJM o por la persona que ella designe.
4. Por cada reunión se tomará una minuta de reunión sobre el caso y se dará seguimiento a los acuerdos derivados de las mismas

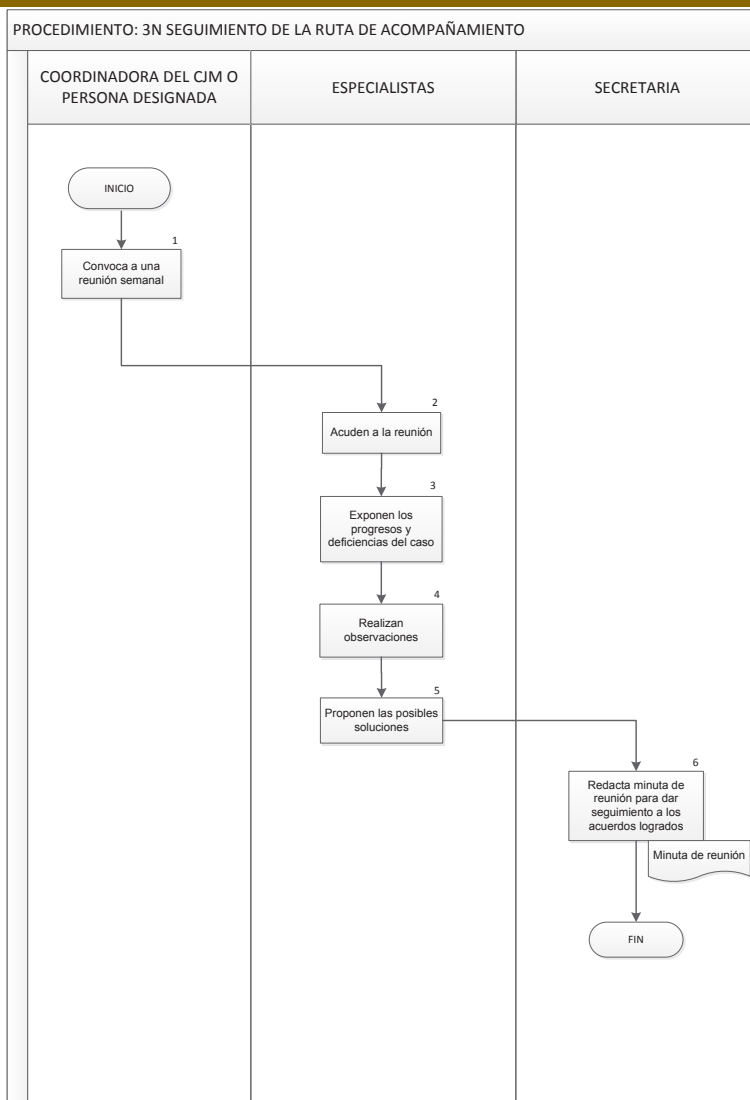
III. Descripción de actividades

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 3N SEGUIMIENTO DE LA RUTA DE ACOMPAÑAMIENTO			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Coordinadora del CJM o persona designada		1. Convoca a una reunión semanal	
Especialistas		2. Acuden a la reunión	
		3. Exponen los progresos y deficiencias del caso	
		4. Realizan observaciones	
		5. Proponen las posibles soluciones	
Secretaria		6. Redacta minuta de reunión para dar seguimiento a los acuerdos logrados	Minuta de reunión
		Fin del procedimiento	

IV. Diagrama de flujo

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

PROCEDIMIENTO: 3N SEGUIMIENTO DE LA RUTA DE ACOMPAÑAMIENTO



4A Transferencia de usuarias al CJM

I. Objetivo

Aceptar la transferencia que realicen a los CJM las diversas instituciones y/u organizaciones de la sociedad civil (OSC).

II. Políticas de operación

1. Todas las usuarias serán admitidas en el CJM, a menos de que éste no sea competente para atenderlas.
2. Todas las transferencias al CJM se realizarán a través de un escrito de canalización para tener un control formal de las mismas.
3. El escrito contendrá datos generales como:
 - Institución y/u OSC que canaliza
 - Nombre y datos de contacto de la persona que canaliza
 - Datos generales de la usuaria

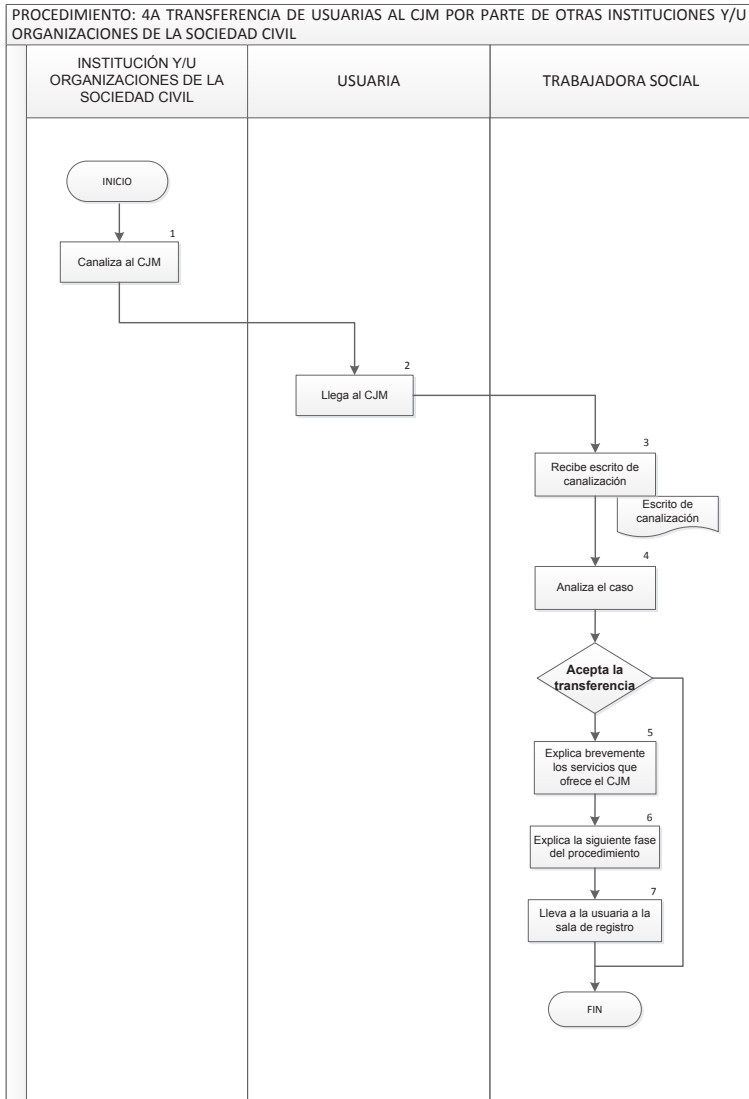
III. Descripción de actividades

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 4A TRANSFERENCIA DE USUARIAS AL CJM			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Institución y/u organizaciones de la sociedad civil	CJM	1. Canaliza al CJM	Escrito de canalización
Usuaría		2. Llega al CJM	
Trabajadora social		3. Recibe escrito de canalización	
		4. Analiza caso	
		Acepta la transferencia	
		5. Explica brevemente los servicios que ofrece el CJM	
		6. Explica la siguiente fase del procedimiento	
	7. Lleva a la usuaria a la Sala de Registro		
		Fin del procedimiento	

IV. Diagramas de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 4A TRANSFERENCIA DE USUARIAS AL CJM



5A Elaboración del programa de crecimiento

I. Objetivo

Realizar el plan de actividades que ha de seguir la usuaria para lograr reconstruir su vida, posicionarse en un lugar de igualdad frente a los hombres y alcanzar su autonomía.

II. Políticas de operación

1. El programa de crecimiento será definido por la usuaria, por lo que la función del CJM será facilitar los recursos y brindar apoyo institucional en este proceso de vida.
2. Para elaborar este programa es necesario realizar un diagnóstico de habilidades, destrezas y aptitudes.
3. Para realizar el plan de crecimiento es necesario fomentar en las usuarias el autoconocimiento para que ella vislumbre sus gustos y capacidades y las potencialice.
4. El programa debe estar basado en la perspectiva de género para no reproducir desigualdades.
5. Se identificarán en la realidad de la usuaria, las acciones y relaciones que fomentan su autonomía y autodeterminación y permitan el desarrollo de otros intereses que no estén relacionados con su rol de madre, esposa e hija.¹⁰
6. Debido a que la usuaria lo elige, el programa de crecimiento será flexible, pues las mujeres pueden probar ciertas actividades y cambiarlas hasta que encuentren las que más les satisfagan.

¹⁰ Verónica Navarro Benítez, *Manual de Violencia Doméstica*, México, SSP, p. 231.

Además

- 7 Para elaborar el programa de crecimiento, el CJM ofrecerá apoyos en varios rubros como el laboral (negocios), educativo, psicosocial y cultural.
- 8 Para proporcionar todos los apoyos, el CJM realizará los convenios institucionales pertinentes.
- 9 Para desarrollar el programa de crecimiento es necesario realizar una base de datos para generar estadísticas y análisis de resultados que servirán para definir cuáles son las actividades que son más requeridas por las usuarias y tomar las acciones pertinentes.

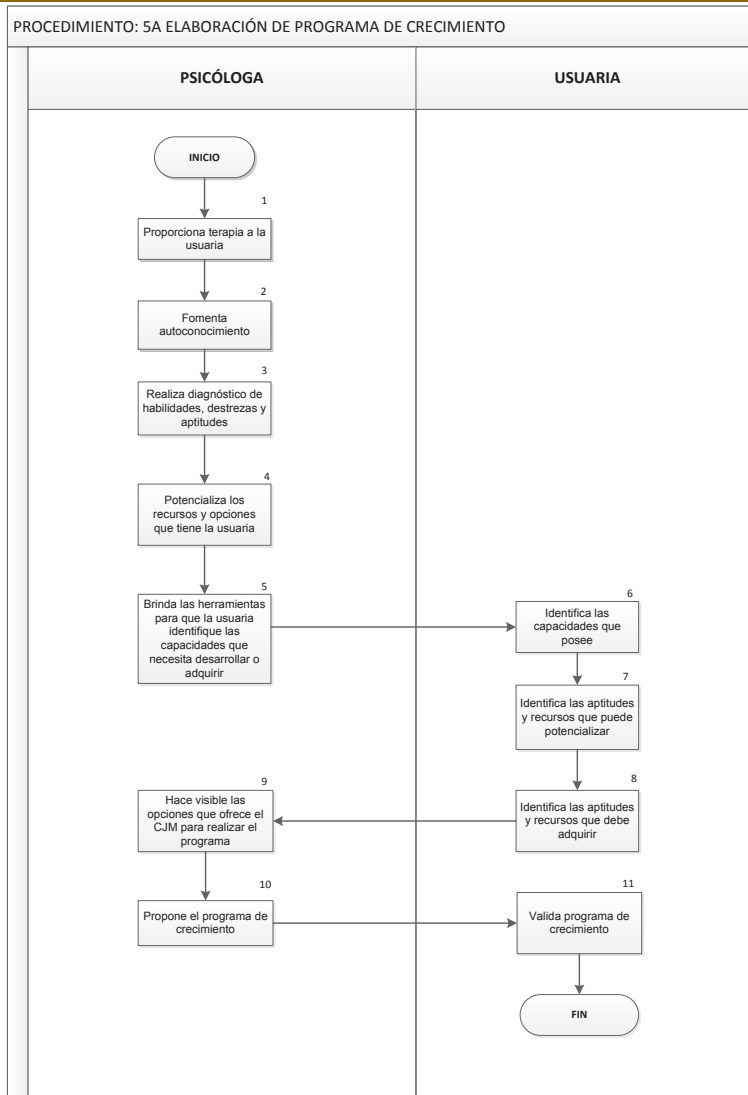
IV. Descripción de actividades

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 5A ELABORACIÓN DE PROGRAMA DE CRECIMIENTO			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Psicóloga	Sala de Psicología	1. Proporciona terapia a la usuaria	
		2. Fomenta autoconocimiento	
		3. Realiza diagnóstico de habilidades, destrezas y aptitudes	
		4. Potencializa los recursos y opciones que tiene la usuaria	
		5. Brinda las herramientas para que la usuaria identifique las capacidades que necesita desarrollar o adquirir	
Usuaría		6. Identifica las capacidades que posee	
		7. Identifica las aptitudes y recursos que puede potencializar	
		8. Identifica las aptitudes y recursos que debe adquirir	
Psicóloga		9. Hace visible las opciones que ofrece el CJM para realizar el programa	
		10. Propone el programa de crecimiento	
Usuaría		11. Valida programa de crecimiento	
		Fin del procedimiento	

IV. Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 5A ELABORACIÓN DE PROGRAMA DE CRECIMIENTO



5B Coordinación y difusión de eventos

I. Objetivo

Organizar y difundir eventos para la comunidad en general y permitir que ésta también los organice para capacitar al personal y divulgar las actividades que realiza el CJM e informar sobre la violencia contra las mujeres, entre otros.

II. Políticas de operación

1. La coordinación de eventos conjuntará los esfuerzos de los actores comunitarios en la prevención de la violencia contra las mujeres.
2. La coordinación y difusión de los eventos promoverá la participación de toda la comunidad, sin distinción de sexo, raza, edad, filiación religiosa o de género.
3. La coordinación de los eventos privilegiará la idea de que las personas que organicen los eventos sean las ejecutoras de las actividades que componen el evento (los eventos serán autogestivos).
4. Se generará una base de datos del público, organizaciones de la sociedad civil e instituciones gubernamentales interesadas en la oferta que proporciona el CJM con la finalidad de enviarles periódicamente el boletín de actividades.

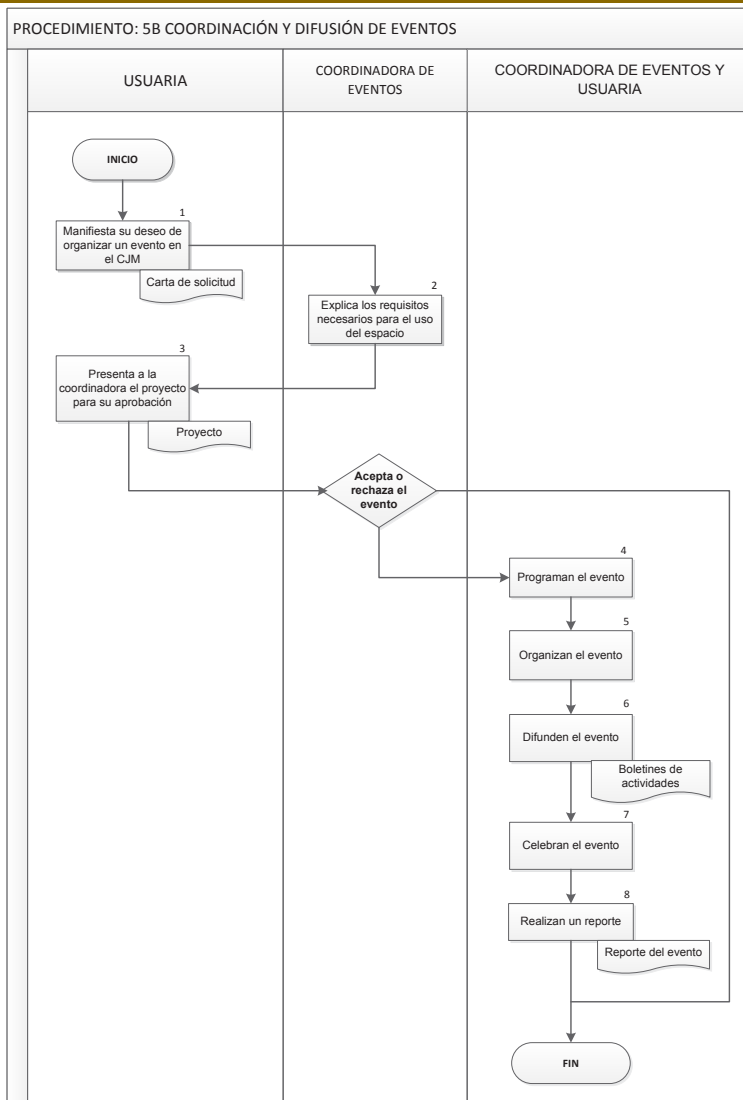
III. Descripción de actividades

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 5B COORDINACIÓN Y DIFUSIÓN DE EVENTOS			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Usuaría	Salón de usos múltiples del CJM	1. Manifiesta su deseo de organizar un evento en el CJM	Carta de solicitud
Coordinadora de eventos		2. Explica los requisitos necesarios para el uso del espacio	
Usuaría		3. Presenta a la coordinadora el proyecto para su aprobación	Proyecto
Coordinadora de eventos y usuaria		Acepta o rechaza el evento	
		4. Programa el evento	
		5. Organizan el evento	
		6. Difunden el evento	Boletines de actividades
		7. Celebran el evento	
		8. Realiza un reporte	Reporte del evento
		Fin del procedimiento	

III. Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 5B COORDINACIÓN Y DIFUSIÓN DE EVENTOS



5C Seguimiento y apoyo a las actividades de crecimiento

I. Objetivo

Monitorear en qué etapa de desarrollo se encuentra el programa de crecimiento de la usuaria para replantear los objetivos del mismo o en su defecto dar por concluidas las metas establecidas.

II. Políticas de operación

1. El seguimiento al programa de crecimiento se realizará a través de informes y reuniones que se realizarán hasta que la usuaria termine con el mismo.
2. La usuaria deberá tener un rol sustantivo en el proceso de seguimiento de las metas propuestas en su plan de desarrollo.
3. En ningún momento las instituciones que la respaldan podrán condicionar los apoyos recibidos para su desarrollo personal y familiar, por lo que siempre adoptarán una actitud respetuosa hacia la usuaria y sus decisiones.
4. No se juzgarán las decisiones que tome la usuaria pero eso no significará una actividad pasiva por parte de las trabajadoras, pues ellas tienen la obligación de presentar todas las opciones a la usuaria.
5. En el proceso de monitoreo del programa de crecimiento el personal del CJM no impondrá a las usuarias sus decisiones, opiniones, expectativas o soluciones que ellas darían a la problemática. La trabajadora se limitará a visualizar los recursos de la mujer y gestionar los apoyos que respaldarán el desarrollo de sus metas.
6. El plan de seguimiento deberá tomar en cuenta qué tan eficaces han sido las redes de apoyo de la mujer. Si el plan no resulta eficaz, se replanteará.
7. En las reglas de operación de cada uno de los apoyos se establecerán los tiempos mínimos y máximos para recibirlos y para tramitar su renovación.

III. Descripción de actividades

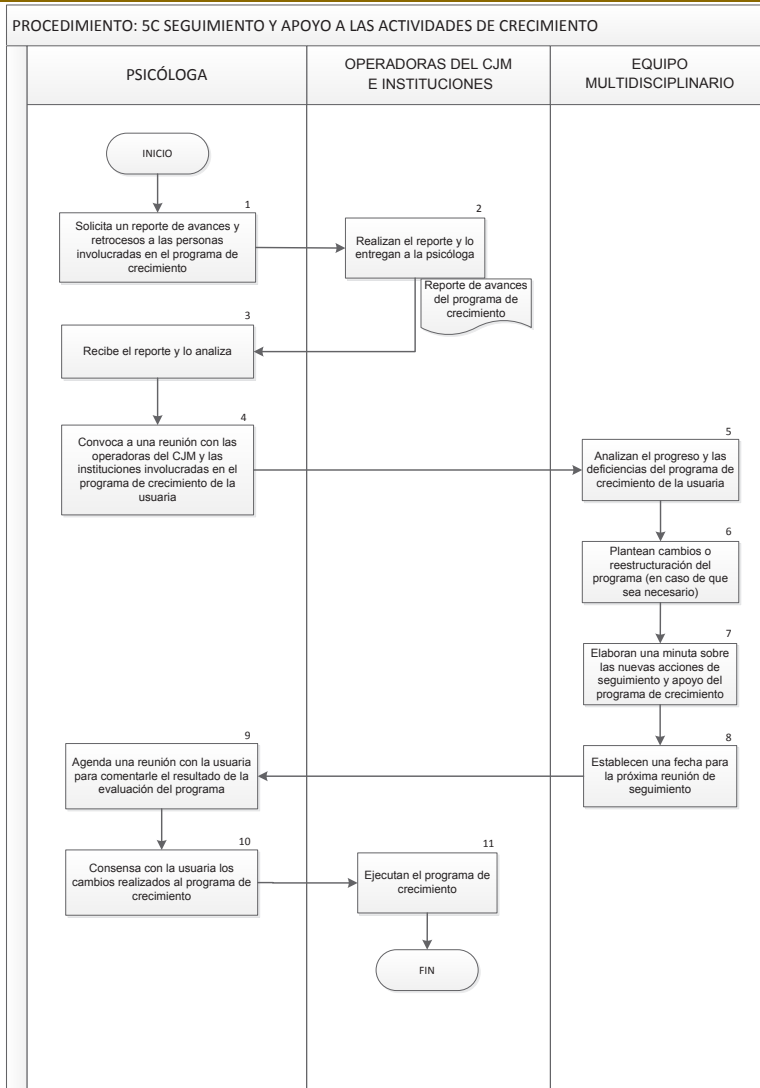
DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 5C SEGUIMIENTO Y APOYO A LAS ACTIVIDADES DE CRECIMIENTO			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Psicóloga	Área de psicología del CJM	1. Solicita un reporte de avances y retrocesos a las personas involucradas en el programa de crecimiento	Reporte de avances del programa de crecimiento
Operadoras del CJM e instituciones		2. Realizan el reporte y lo entregan a la psicóloga	
Psicóloga		3. Recibe el reporte y lo analiza	
		4. Convoca a una reunión con las operadoras del CJM y las instituciones involucradas	
Equipo multidisciplinario		5. Analizan el progreso y las deficiencias del programa de crecimiento de la usuaria	
		6. Plantean cambios o reestructuración del programa)	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 5C SEGUIMIENTO Y APOYO A LAS ACTIVIDADES DE CRECIMIENTO			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Psicóloga		<p>7. Elaboran una minuta sobre las nuevas acciones de seguimiento y apoyo del programa de crecimiento</p> <p>8. Establecen una fecha para la próxima reunión de seguimiento</p> <p>9. Agenda una reunión con la usuaria para comentarle el resultado de la evaluación del programa</p> <p>10. Consensa con la usuaria los cambios realizados al programa de crecimiento</p>	Minuta
Equipo multidisciplinario		<p>11. Ejecutan el programa de crecimiento</p> <p>Fin del procedimiento</p>	

IV. Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 5C SEGUIMIENTO Y APOYO A LAS ACTIVIDADES DE CRECIMIENTO



6A Entrevista amigable

I. Objetivo

Recabar información mediante un formato de entrevista para identificar las deficiencias y logros derivados de la atención proporcionada por el CJM.

II. Políticas de operación

1. Este procedimiento se realizará a través de un formato de fácil entendimiento (formato de entrevista amigable).
2. El formato de entrevista amigable será traducido a las diferentes lenguas de mayor concurrencia en la zona para asegurar que las usuarias lo entiendan y lo puedan llenar.

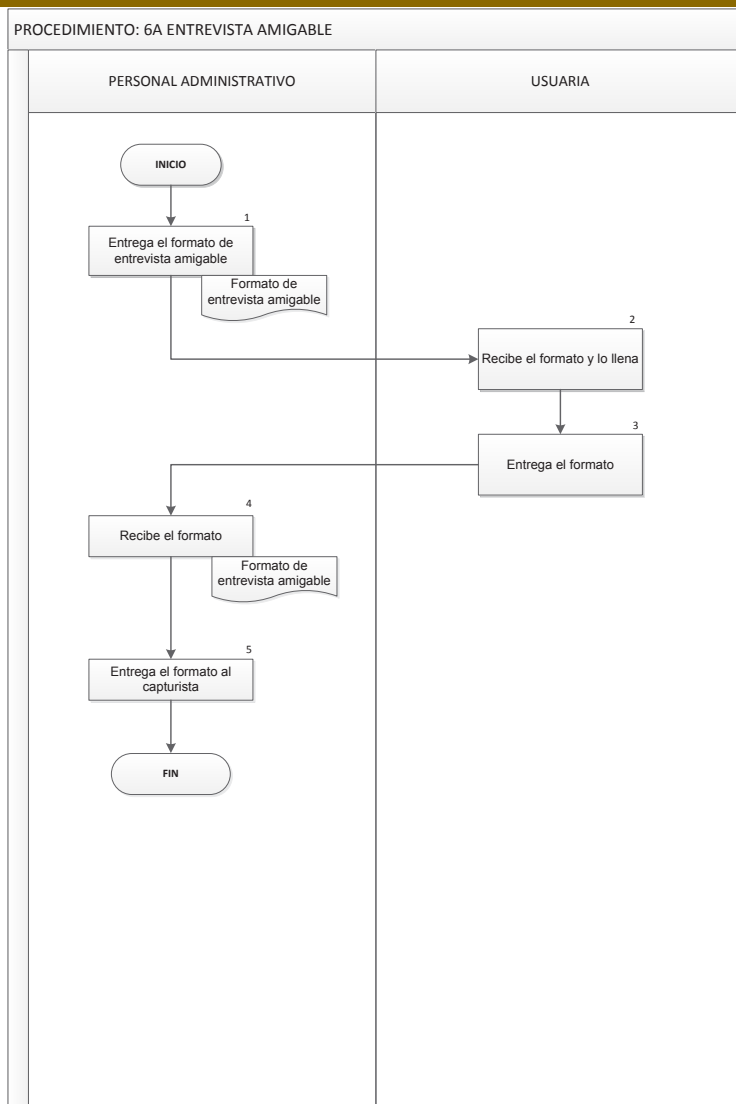
III. Descripción de actividades

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 6A ENTREVISTA AMIGABLE			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Personal administrativo	En el lugar en que la usuaria haya recibido el servicio	1. Entrega el formato de entrevista amigable	Formato de entrevista amigable
Usuaria		2. Recibe el formato y lo llena	
		3. Entrega el formato	Formato de entrevista amigable
Personal administrativo		4. Recibe el formato	
		5. Entrega el formato al capturista	
		Fin del procedimiento	

IV. Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 6A ENTREVISTA AMIGABLE



6B Integración de información

I. Objetivo

Integrar una base de datos con la información de todas las áreas que participan en la prestación de servicios del CJM, que permita realizar indicadores de gestión para evaluar la calidad de la atención de las usuarias del CJM.

II. Políticas de operación

1. Mediante indicadores objetivos, el CJM identificará áreas de oportunidad para realizar mejoras.
2. La información de las entrevistas amigables se complementará con otros datos provenientes del C4 (para medir los tiempos de actuación de la policía o los tiempos de la atención telefónica) y el expediente electrónico, entre otros.
3. El CJM establecerá programas de acción cuantificables que permitan evaluar el desarrollo de los compromisos de mejoras.
4. Se integrará la información proveniente de las instituciones externas y organizaciones de la sociedad civil, con el fin de evaluar la calidad en el servicio que éstas han proporcionado.
5. El compendio estadístico con los resultados de la evaluación se presentará mensualmente a la Coordinadora del Centro.

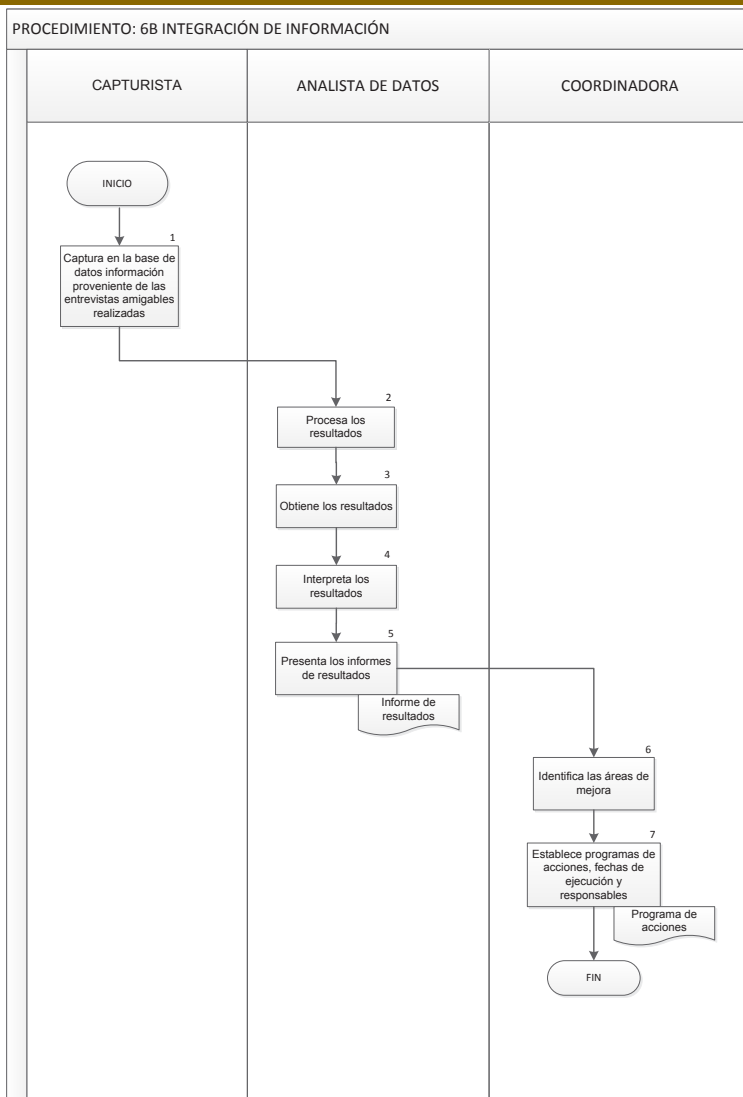
III. Descripción de actividades

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 6B INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Capturista	Centro de Justicia para Mujeres	1. Captura en la base de datos información proveniente de las entrevistas amigables realizadas	
Analista de datos		2. Procesa los resultados	
		3. Obtiene los resultados	
		4. Interpreta los resultados	
		5. Presenta los informes de resultados	Informe de resultados
Directora		6. Identifica las áreas de mejora	
		7. Establece programas de acciones, fechas de ejecución y responsables	Programa de acciones
		Fin del procedimiento	

IV. Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 6B INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN



6C Coordinación de reuniones

I. Objetivo

Convocar a reuniones para la discusión de la información derivada de las entrevistas amigables realizadas a las usuarias y tomar acciones de mejora.

II. Políticas de operación

1. Las reuniones serán presididas por la Coordinadora del CJM.
2. Las reuniones se realizarán semanalmente.
3. Con base a la información obtenida por las entrevistas amigables la Coordinadora del CJM establecerá una agenda de asuntos a tratar con cada área e institución, que se utilizará como documento base para el desarrollo de la reunión.
4. La Coordinadora del CJM elaborará puntos estratégicos o prioritarios por cada área e institución.
5. Las reuniones se integrarán por las operadoras del Centro involucradas en la atención a usuarias y también por todas las instituciones y OSC implicadas en dicha atención.
6. Se revisará y discutirá la información arrojada por las entrevistas amigables.
7. Las reuniones se realizarán de forma ordenada y respetuosa.
8. Culminarán con un acuerdo que las y los participantes firmarán para dar certeza a las acciones que han de ser tomadas.

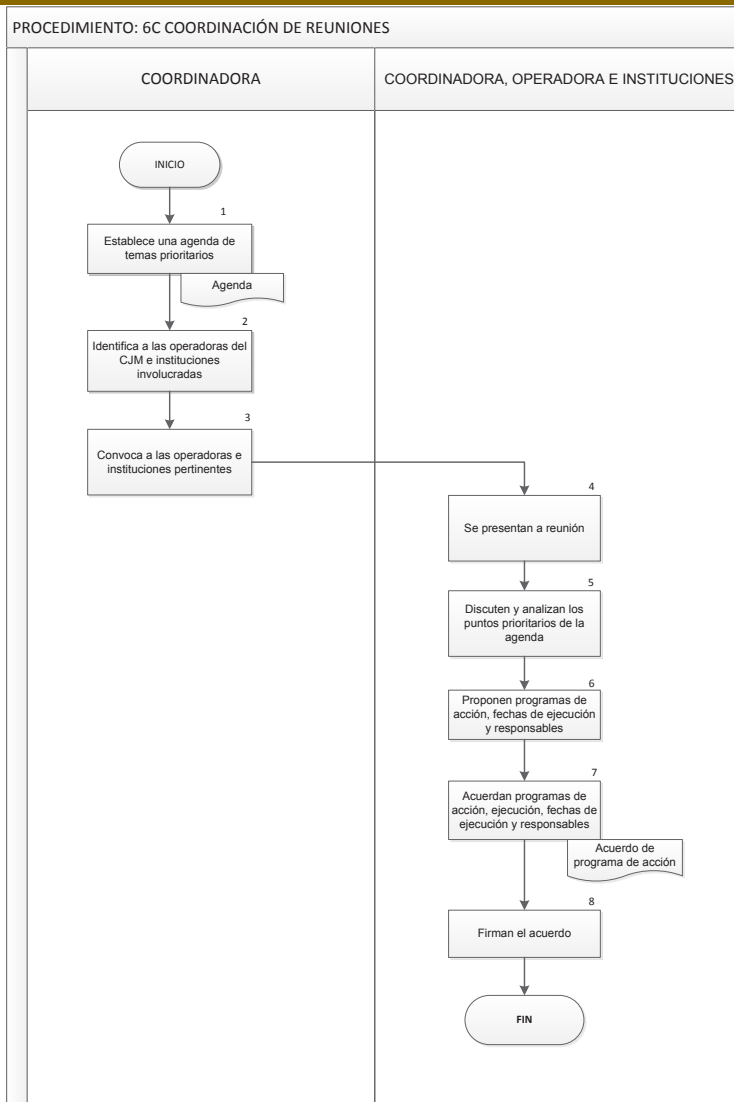
III. Descripción de actividades

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 6C COORDINACIÓN DE REUNIONES			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Coordinadora		1. Establece una agenda de temas prioritarios	Agenda
		2. Identifica a las operadoras del CJM e instituciones involucradas	Acuerdo de programa de acción
		3. Convoca a las operadoras e instituciones pertinentes	
Coordinadora, operadoras e instituciones		4. Se presentan a la reunión	
		5. Discuten y analizan los puntos prioritarios de la agenda	
		6. Proponen programas de acción, fechas de ejecución y responsables	
		7. Acuerdan programas de acción, ejecución, fechas de ejecución y responsables	
		8. Firman el acuerdo	
		Fin del procedimiento	

IV. Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 6C COORDINACIÓN DE REUNIONES



6D Formalización de acuerdos y seguimiento

I. Objetivo

Dar cumplimiento y seguimiento a los acuerdos derivados de la reunión semanal de evaluación relacionados con la atención brindada por el CJM.

II. Políticas de operación

1. Las operadoras e instituciones que hayan participado en las reuniones y firmado el acuerdo derivado de las mismas, deberán ceñirse a éste para dar cumplimiento a las acciones de mejora.
2. Las operadoras e instituciones cumplirán con la entrega de avances acordados.
3. Se dará seguimiento a los avances destinados a satisfacer las acciones de mejora.

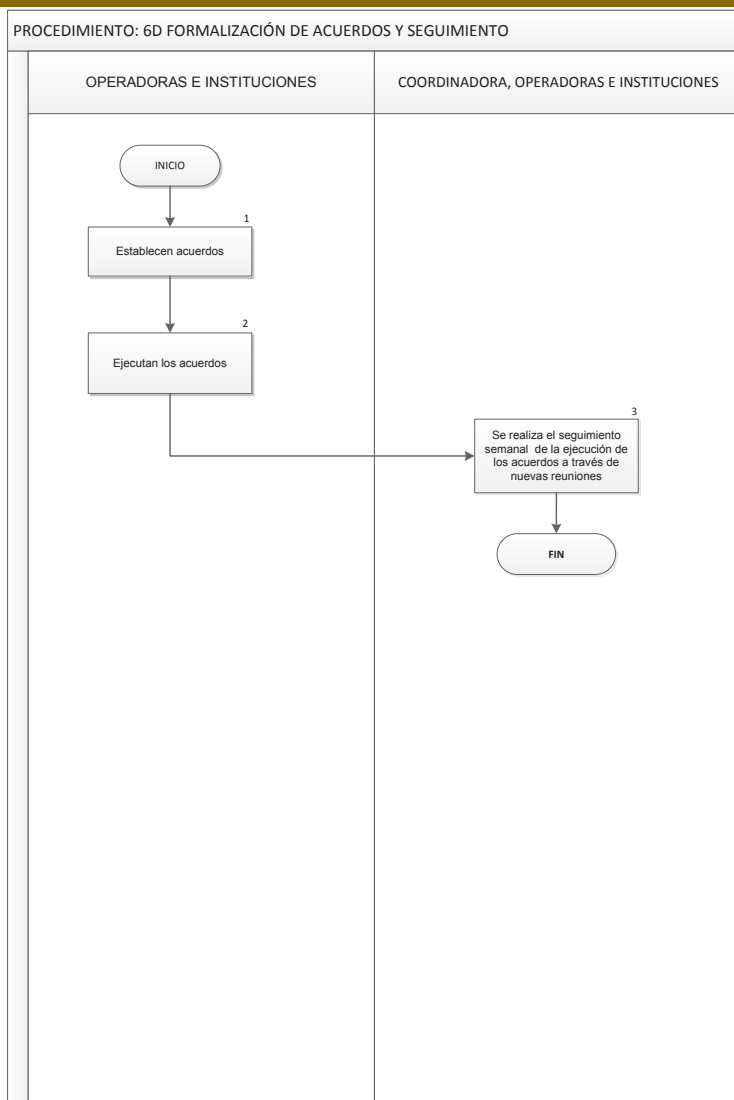
II. Descripción de actividades

DESCRIPCIÓN NARRATIVA			
PROCEDIMIENTO: 6D FORMALIZACIÓN DE ACUERDOS Y SEGUIMIENTO			
RESPONSABLE	ÁREA FÍSICA	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
Coordinadora, operadoras e instituciones Área administrativa	CJM	1. Establecen acuerdos 2. Ejecutan los acuerdos 3. Se realiza el seguimiento semanal de la ejecución de los acuerdos a través de nuevas reuniones Fin del procedimiento	

IV. Diagramas de flujo

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: 6D FORMALIZACIÓN DE ACUERDOS Y SEGUIMIENTO





VI. Lineamientos especializados de atención

Esta sección del Protocolo proporciona a las y los operadores del CJM lineamientos básicos para la atención adecuada de grupos que se encuentran en situación de vulnerabilidad, como son los hijos e hijas de las mujeres que acudan al Centro; las mujeres que pertenezcan a grupos indígenas; las mujeres con capacidades diferentes; y las mujeres que han sufrido violencia sexual.

La atención a las niñas y los niños

Si bien los CJM se encuentran diseñados únicamente para atender a mujeres que hayan enfrentado violencia, es probable que muchas de ellas acudan con sus hijos. En consecuencia, los hijos e hijas de estas mujeres pueden ser víctimas indirectas o inclusive víctimas directas de maltrato físico o sexual, psicológico, económico y social, entre otros abusos.

En estos casos, la atención que brinden los CJM a las niñas y a los niños deberá regirse por el respeto a los derechos contenidos en la Convención sobre los Derechos del Niño y en la Ley para la Protección para Niños y Niñas y Adolescentes.

La Convención sobre los Derechos del Niño es especialmente relevante al revolucionar el concepto de los niños y niñas como personas activas con derechos y obligaciones, según su grado de madurez y desarrollo. Así, a partir de la creación de este instrumento, se dejó de concebirlas como receptores pasivos de derechos y se introdujo el concepto del crecimiento gradual de los infantes de acuerdo con su edad; en relación con su autonomía; su capacidad de discernimiento y de responsabilidad. La Convención estableció no sólo que los niños y niñas al ser personas en desarrollo gozan de los mismos derechos que cualquier otra persona sino además señaló que los niños y niñas detentan los derechos específicos que protegen su proceso de crecimiento.

El tratado también definió las necesidades de los niños (materiales, espirituales y ciudadanas), como derechos humanos e introdujo cambios significativos en la relación entre los niños y los adultos así como en las formas de relación entre la niñez. Finalmente, estableció dos conceptos básicos para velar por los derechos de la infancia: el Principio del Interés Superior del Niño y la Protección Integral.¹

La Convención sobre los Derechos del Niño abandona la denominación de menores como sujetos definidos de manera negativa para considerarlos como sujetos de pleno derecho; como personas en desarrollo cuyos derechos deben ser protegidos.

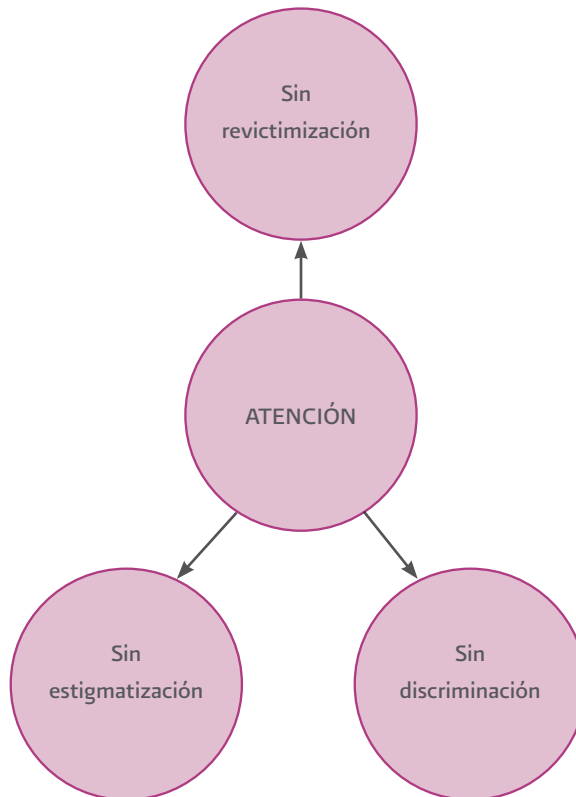
¹ Convención sobre los Derechos del Niño.

1.) Lineamientos generales de atención

- a. El niño o la niña que ha sufrido violencia y que acuda en compañía de su madre al CJM deberá ser concebido por el personal como *una persona con derechos* y no como un sujeto pasivo, receptor inactivo de la tutela de sus padres y del Estado.
- b. El personal habrá de considerar que las niñas y los niños *tienen voz y voto*, y por ende, deben participar en la toma de decisiones que afectan su vida. Para lograr su participación, en el CJM se trabajará en la construcción (gradual) de su autonomía y, al mismo tiempo, se respetará su capacidad de discernimiento.
- c. La vinculación entre los adultos y los niños y las niñas víctimas de violencia en los CJM se basa en el respeto y en el ejercicio de los derechos de la infancia, evitando criterios discrecionales de actuación e intervención que generalmente reproducen las condiciones de victimización del niño y la niña.
- d. Con base en lo anterior, la atención que se proporcione en los CJM está dirigida a la restitución de los derechos del niño y la niña víctimas de violencia. Su actuar se aparta de enfoques victimales asistencialistas, en los que la atención a la víctima se finca en sentimientos como la lástima, la caridad y la asistencia, acciones que en ocasiones violentan los derechos de la infancia.
- e. El CJM considera que las necesidades de las niñas y niños (físicas, materiales y espirituales) deben ser garantizadas por el Estado mexicano. Son obligaciones que, de ser violentadas, quebrantan los compromisos adquiridos por México en los tratados internacionales y en los marcos normativos nacionales. En este caso, la omisión se dará a través de la actuación de los CJM con las víctimas infantiles.

Algunos de los propósitos de la Convención de los Derechos del Niño son: reafirmar que los niños y las niñas tienen derechos, como los derivados de la relación familiar, o los derechos de participación. Otro propósito de dicho instrumento internacional es regular los conflictos jurídicos derivados del incumplimiento de estos derechos con los derechos de los adultos y orientar y limitar las actuaciones de las autoridades públicas y familiares en relación con la infancia.

LA ATENCIÓN PARA LAS NIÑAS Y NIÑOS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA



- f. En toda actuación e intervención en los CJM deberá regir la doctrina de la “Protección Integral” y el principio del “Interés Superior del Niño” que establecen que las niñas y los niños son personas con iguales derechos que el resto de los ciudadanos. En caso de que se dé el incumplimiento de los derechos de la infancia por parte del Estado o de la familia o que exista colisión entre estos derechos con los de los adultos, dichas controversias se resolverán con base en este principio.

DOCTRINA DE LA PROTECCIÓN INTEGRAL DE LAS NIÑAS Y NIÑOS

- Se basa en el reconocimiento de las niñas y los niños como sujetos de pleno derecho y como personas en desarrollo. Por lo tanto, abandona la noción de “menores” que los concebía como “incapaces”.
 - Pugna por la protección y restitución de derechos a través de mecanismos administrativos o judiciales, cuando éstos se encuentren amenazados por la familia o la comunidad.
 - Establece que cuando el derecho de un niño o niña es amenazado o violado, quien se encuentra en “situación irregular” es una persona o institución del mundo adulto, como la familia o la comunidad.
- g. El personal de los CJM cuidará, en la medida de lo posible, que las niñas y los niños que hayan enfrentado violencia no sean privados de su libertad, como sucede cuando los envían a refugios o a casas de orfandad, práctica aún común en las intervenciones gubernamentales. La atención de los CJM respeta los lineamientos de la Convención que señalan que las intervenciones victimales dirigidas a los niños y las niñas privilegiarán su incorporación a la familia y su reinserción en la comunidad.
- h. Si un adulto ha cometido un delito en contra de un niño(a), sus derechos han sido violados y, por lo tanto, como persona se encuentra en situación de vulnerabilidad. Los niños(as) *no son vulnerables en sí mismos*, son las circunstancias que viven (violación a sus derechos) las que los colocan en *condiciones de vulnerabilidad*.
- i. En los CJM, las entrevistas realizadas a niñas o niños siempre se realizarán en las salas de terapia infantil. Se evitará, por lo tanto, hacer preguntas a los niños(as) en cualquier otro espacio. En este lugar, la psicóloga trabaja para que la niña o el niño se sientan cómodos y desarrollen confianza. Siempre habrá que comentarle al niño(a) que lo que exprese dentro de la terapia será protegido por el principio de confidencialidad y se le explicará en qué consiste.
- j. En la sala terapéutica habrá juegos y material especializados que faciliten la expresión infantil y los acompañamientos especializados para el proceso penal y la atención terapéutica.
- k. Es importante preguntar al niño(a) si conoce los motivos por los cuales se encuentra en el CJM. Habrá que escucharlo con atención y retomar aquello que haya dicho y pueda servir para explicarle el por qué y en qué consiste el acercamiento institucional. El niño o la niña deben saber, en términos claros y concretos, por qué está ahí y cuáles serán los propósitos y alcances de la atención recibida tanto para él o ella; para su madre y para su familia. La consejera infantil tomará

en cuenta la opinión del niño(a) respecto del acompañamiento, procurando saber cómo se siente con la idea de que se le brinde ayuda y saber si está dispuesto a colaborar y en qué medida.

- l. La consejera infantil será muy clara en los mensajes que le dé al niño(a). Esto evitará que él o ella se formen falsas expectativas respecto de la intervención, y/o que den abrigo a fantasías, a hechos que nunca ocurrirán y que pudieran hacerlos sentir defraudados con la institución.
- m. En cualquier intervención, la consejera infantil debe hablar invariablemente en primera persona. Esta manera de dirigirse a los niños(as) crea menos posibilidades de que ellos(as) se sientan juzgados por lo que piensan o por lo que expresan en el espacio terapéutico.
- n. En todo momento, la consejera infantil deberá promover con su actuación que el niño(a) se sienta comprendido(a). Con este propósito es necesario desarrollar la capacidad de empatía, es decir, la habilidad para ponernos “en sus zapatos” y transmitirle que “sabemos cómo se siente”.
- o. Pensar que un niño(a) sostendrá una conversación como lo hacen los adultos (en su abordaje, marco lógico y ritmo discursivo) es un error. Habrá que promover un acercamiento gradual con él o con ella, generando una atmósfera que facilite la confianza. Para lograrlo existen muchos recursos como: preguntarle al niño(a) cómo le va en la escuela, quiénes son sus amigos, cuáles son sus gustos y qué actividades disfruta. Se recurrirá al uso de juegos, técnica que promueve su relajamiento.
- p. Toda intervención por parte de la consejera infantil deberá brindar al niño(a) seguridad, protección, escucha respetuosa y credibilidad. Sin estos principios se le estará revictimizando.

2) Lineamientos para evitar la revictimización de las niñas y los niños víctimas de violencia

A continuación mencionamos uno de los modelos más innovadores y promisorios en materia de atención victimal infantil en el marco de la procuración de justicia.

2.1) El Modelo SAPII

Este modelo desarrollado en la Delegación Iztapalapa de la Ciudad de México en el 2009 es un sistema integral que tiene como objetivo cuidar y preservar la integridad de la niña(o) víctima, para que puedan declarar de manera libre, espontánea, sin presión, evitando, en la medida de lo posible, la revictimización a la que son sujetos las víctimas durante el proceso penal.

SAPII es el primer modelo, en el marco de la procuración de justicia, que brinda atención multidisciplinaria, multiagencia y especializada para infantes. Incluye en su atención disciplinas como la medicina, la psicología clínica y la victimología infantil. En SAPII participan fundamentalmente tres instituciones gubernamentales del Gobierno del Distrito Federal: la Procuraduría General de Justicia (PGJDF), el DIF-DF y la Secretaría de Salud capitalina, así como una agencia externa llamada Locatel.

En la creación del SAPII también intervinieron agencias internacionales como la Oficina para la Defensa de los Derechos de la Infancia (ODI).

El modelo SAPII brinda atención médica, acompañamiento psicológico, orientación jurídica especializada al niño(a) víctima de un delito antes, durante y después del proceso legal. Esta atención integral capacita al infante-víctima de un delito, para que pueda enfrentar el proceso penal y para lograr el desvanecimiento y la resignificación del evento traumático. También trabaja en la restitución de los derechos del niño.

2.2) SAPII usa la tecnología al servicio de la NO revictimización

Bajo el modelo SAPII, una de las herramientas más innovadoras es la manera mediante la cual se toma la declaración ministerial a la niña(o) víctima de delito.

El modelo valiéndose de una herramienta tecnológica obtiene de modo indirecto la declaración ministerial del niño(a). Es a través de un títere virtual llamado “Antenas”, manejado por un psicólogo clínico de la PGJDF y en el cual el niño(a) puede ser observado por sus familiares u otros miembros del equipo interdisciplinario por medio de una Cámara de Gesell, que el niño narra los incidentes delictivos. Esta técnica, “amigable” para cualquier niño(a), evita que ellos(as) sufran como cuando se les toma su declaración de manera directa en la agencia del MP, donde el representante social formula las preguntas que considera pertinentes para recabar la información sobre cómo se suscitaron los hechos o el probable delito.

2.3) Las videograbaciones

Otro medio innovador —y que es parte del desarrollo tecnológico esperado en los CJM— es la videograbación. Este medio evita someter al niño(a)-víctima a la repetición traumática de entrevistas, que entre otras consecuencias lo cansan y lo debilitan psicológicamente.

Esta herramienta también podrá ser útil para grabar las pruebas periciales realizadas al menor durante el procedimiento penal, dándole así un carácter transparente a la evidencia y evitando revictimizar al niño o la niña.

Para el desarrollo de las pruebas periciales se sugiere que el personal tenga la especialización en psicología infantil.

2.4) Acciones para evitar la revictimización del niño o niña víctima del delito

En la atención victimal-infantil es indispensable la consulta de una guía con información específica y práctica que lleve de la mano al servidor público en un acompañamiento respetuoso de los derechos de la infancia durante el proceso penal.

Ha quedado claramente estipulado en los estudios especializados que el sistema penal sostiene expectativas culturales sobre lo qué es o debe ser el niño(a) víctima; sobre lo que se espera de él o de ella durante el proceso penal. Expectativas que, de ser poco realistas en algunos casos, han incidido en menor o en mayor medida en el resultado del proceso penal, además de causarle un daño significativo al niño o la niña.

Uno de los instrumentos más útiles para guiar la actuación del personal que acompaña al niño(a) víctima de delito en el proceso penal es la colección de manuales denominada “El Niño Víctima del Delito Frente al Proceso Penal”. Colección que abarca cinco tomos y que ha sido reproducida por la Secretaría de Seguridad Pública Federal en los últimos cuatro años, es decir, a partir del 2008. Para la atención del niño(a) víctima, se recomienda especialmente el tomo IV de la colección denominado “Acciones para Evitar la Revictimización del Niño Víctima del Delito”.² Estos lineamientos son importantes, independientemente del uso que se haga de las herramientas tecnológicas, como videograbaciones o técnicas declaratorias tipo SAPII, en el CJM.

A continuación se presentan algunos extractos del volumen IV, de la serie “Acciones para Evitar la Revictimización del Niño Víctima del Delito”, los cuales hemos agrupado bajo el título de Mitos.

a. Mito primero: “Los niños mienten”

Si un niño víctima acaba de decirte que fue abusado, o si comienzas a sospechar que “algo” le ha pasado, es muy importante que:

- Le creas;
- Le digas que estuvo muy bien que te contara;
- Le digas que harás todo lo posible por protegerlo;
- Le digas que nada de lo que pasó fue su culpa;
- No le preguntes constantemente lo que pasó.

Es necesario escucharlo cuando quiera platicar y repetirle que le crees y que lo protegerás para que no le vuelva a pasar algo igual. Hazlo sentir protegido y comprendido.³

En tu intervención con el niño(a) evita preguntas como:

- ¿Estás seguro/a?,
- ¿No te habrás confundido?,

² Secretaría de Seguridad Pública Federal, *Acciones para evitar la revictimización del niño víctima del delito. Manual para Acompañar a Niños a través de un Proceso Judicial*, México, Secretaría de Seguridad Pública Federal, México, 2008 (Colección El Niño Víctima del Delito Frente al Proceso Penal, 4).

³ *Ibidem*, p. 24.

- ¿No estarás fantaseando?
- ¿Y tú qué fue lo que le hiciste?
- ¿Y no pudiste pedir ayuda?
- ¿Por qué no hiciste algo para defenderte?
- ¡Cómo dejaste que sucediera!
- Pero... ¿tú le dijiste que no?
- ¿Por qué te tardaste hasta ahora para contarlo?
- Predisposición a crear un clima de comprensión

Recuérdale al menor que siempre vas a creer lo que te diga y que harás todo lo viable por protegerlo. Es necesario que expliques que harás todo lo posible para que no lo vuelvan a lastimar. Lo fundamental es que le quede claro que harás algo al respecto. Con ello, construyes un contexto de cuidado en el cual se siente comprendido y sabe que tiene a quién acudir para que lo proteja.⁴

b. Mito dos: “Los niños reaccionan psicológica y conductualmente de la misma manera que los adultos”

La lógica infantil en situaciones traumáticas es muy diferente a la lógica de los adultos. Se trata de las reacciones adecuadas para su supervivencia y por lo tanto no deberían hacernos dudar sobre la ocurrencia del delito contra el niño o la niña, sino por el contrario, confirmarlo y alertarnos para hacer efectiva su protección.

Cuando un niño ha sido sometido a abusos durante cierto periodo de tiempo, se entreteje una situación que “convence” cognitivamente y emocionalmente al niño de que así es su realidad y no puede escapar de ella.

c. Mito tres: “Los niños no tienen mecanismos de defensa, sólo los adultos”

La disociación es el mecanismo de defensa más común en niños sometidos a victimización. Cuando opera, la mente del niño logra “desconectarse” por completo mientras está ocurriendo el abuso y con ello logra disminuir el daño. El niño se desconecta de los recuerdos (sean éstos pensamientos o sensaciones) que tengan que ver con la agresión, y puede ocurrir que no tenga acceso a ellos de manera voluntaria, o que les quite la carga emocional. La conducta que se aprecia “desde afuera” es algo parecido a la displancia (“lo que pasó no tiene ninguna importancia”).

⁴ *Ibidem*, p. 53.

Si alguien hace mención o le pregunta sobre lo que le pasó, es posible que dé alguna respuesta fría, sin aparente repercusión emocional. El mecanismo hace que la angustia se mantenga controlada desconectando la emoción del recuerdo. El efecto del mecanismo de defensa le posibilita hablar de lo que sucedió como si no le hubiera pasado a él mismo. Quien observa esta conducta puede sentirse confundido y preguntarse “cómo es posible que si efectivamente sufrió el abuso, no lllore o no recuerde detalles”⁵

d. Mito cuatro: “El niño víctima de un delito es un mentiroso porque hoy niega todo lo que me contó el día de ayer”

Negación

Cuando el mecanismo que predomina es la negación, las niñas y los niños niegan total o parcialmente lo que pasó. Aun cuando existen evidencias que lo confirman, suelen decir que nada ocurrió o incluso que no conocen al agresor.⁶ En forma conjunta con la negación opera otro mecanismo psicológico básico: la represión. Con ella, la mente puede efectivamente dejar fuera de la conciencia recuerdos, ideas y sentimientos que resultan demasiado dolorosos. Mientras opera ese mecanismo, el niño o la niña no tienen acceso al recuerdo del episodio.

Una vez más, las niñas y los niños no están mintiendo ni ocultando información de manera voluntaria. La información está fuera de su acceso. Es como si estuviera “guardada” celosamente y bajo doble candado en su mente.

e. Mito cinco: “Este niño ahora me dice que quién lo violó fue un monstruo que viene del espacio”

Formación reactiva

Este mecanismo “tergiversa” lo que ocurrió en la realidad, para que no resulte tan angustiante. Transforma la información en lo contrario de lo que realmente ocurrió. El resultado final del mecanismo es la elaboración de información fantásica, que ciertamente no se trata de una mentira o fantasía que el niño o la niña implemente de manera voluntaria o consciente.

La mente del niño pone a funcionar estas fantasías, que remplazan la información angustiante, para equilibrar y reducir el ansia. Por ejemplo, “después de que mi papá me tocó, lo encerré en el clóset y ya nunca más regresó”, o “yo lo aventé por la ventana y se murió”.⁷

⁵ *Ibidem*, p. 35.

⁶ *Ibidem*, p. 36.

⁷ *Idem*.

Minimización

“Un mecanismo de defensa frecuente es minimizar lo que le sucedió (la cantidad de veces que le sucedió, la intención del abusador, el tipo de abuso, entre otros). Por ejemplo, si el niño fue abusado una vez por semana durante un año entero, puede decir que el abuso sucedió una vez o dos. Si fue sometido a una variedad de abusos sexuales, reportará sólo aquellas conductas que le son psicológicamente menos amenazantes (tocamientos en vez de violación, por ejemplo).”⁸

f. Mito seis: “Mi padrastro se metió a mi cama y me hizo eso porque me confundió con mi mamá”

Racionalización

“Otro medio para minimizar la angustia es buscar una explicación razonable, encontrarle alguna lógica a lo ocurrido”.⁹

La desesperanza

El hecho de estar sometido a una relación abusiva, de la cual no puede salirse y en la cual no tiene oportunidad de ejercer alguna acción de autodefensa para detener el abuso, provoca una profunda modificación en la realidad mental del niño cuyo efecto es la modificación de la interpretación de la realidad.

Se modifica tanto el modo en que el niño percibe la realidad, como la manera en la que la interpreta. Comienzan a ver al abusador como omnipotente, omnisciente, todopoderoso, y tal percepción aumenta con el tiempo.

El niño queda atrapado y la única forma de protegerse es obedecer, aislarse, volverse pasivo, no responder. Esto crea un sentimiento generalizado de no poder hacer absolutamente nada para romper con el patrón de abuso.

La consecuencia lógica es la sensación de impotencia, de desvalimiento absoluto y la depresión. Comprender al niño inmerso en esta realidad permite entender que no aproveche oportunidades que para otros (que están “afuera”) son claras opciones para detener el abuso (buscar ayuda activamente o intentar huir).¹⁰

El revelamiento tardío o poco convincente

Como consecuencia propiciada por las características mencionadas anteriormente (fundamentalmente por las amenazas y la desesperanza, acciones que ejercen efectos devastadores en la mente de un niño

⁸ *Ibidem*, p. 37.

⁹ *Idem*.

¹⁰ *Idem*.

o una niña), si se alientan a revelar el abuso lo hacen de manera ambivalente, con dudas e inseguridad acerca de qué revelar.

Con frecuencia pueden intentar “ver qué pasa” dando una interpretación parcial a algún dato significativo, y dar más información sólo si se siente a salvo. Esta estrategia le resulta útil si quien oye su revelación puede actuar a favor de su protección, pero resulta muy nociva si el adulto no está preparado para ayudarlo y lo que revela no es escuchado.

Frecuentemente retardan el revelamiento hasta sentirse “listos” y seguros. Aun cuando se deciden a revelar lo que sucede, lo hacen de manera incompleta, dubitativa y ambigua.

“Es necesario recordar que la reacción y conducta del niño sólo refleja la única manera en que le es posible reaccionar, de acuerdo a las situaciones que está viviendo y a los efectos que ello le provoca.”¹¹

g. Mito siete: “Yo lo inventé todo, no pasó nada de lo que le dije”

El retractamiento

Una vez que el niño comenzó a develar el abuso, es muy posible que “se arrepienta” y declare que nada de lo que dijo antes era cierto, que lo inventó. El niño puede sentir temor luego de develar el hecho, sobre todo si la respuesta que recibió de adultos no fue apropiada. Existen casos en los que la protección no es adecuada y la niña o el niño queda expuesto a la presencia del abusador, quien fácilmente puede amenazarlo o cuya sola presencia desencadena los fenómenos ya mencionados.

En otras ocasiones puede sentir que, con haberlo dicho, el abusador ha “aprendido la lección” y ya no lo volverá a lastimar y creer que esa única mención “es suficiente para detener el abuso.”¹²

h. Mito ocho: “Quien supuestamente cometió el abuso parece una persona muy decente, no creo que lo hubiera hecho”

El agresor no responde al perfil de “hombre o mujer mala” que construimos generalmente en el imaginario social. Puede ser cualquier persona. Y en muchos de los casos son personas cercanas a la familia o miembros de ésta. Son personas “perfectamente normales” que gozan del prestigio y del cariño de quienes los rodean. No existe ningún rasgo a simple vista que podría revelarlos como agresores en potencia. La literatura especializada también ha señalado que muchos de ellos son muy seductores y les importa mucho lo que la gente piense de ellos y se esfuerzan en ser queridos por las personas y en parecer amables.

¹¹ *Ibidem*, p. 38.

¹² *Idem*.

i. Mito nueve: La responsabilidad de la violencia recae en el niño (a)

Recuerda, el niño es víctima, no culpable. La responsabilidad de la violencia ejercida contra un menor siempre será del adulto que debió prestarle la atención adecuada, o debió inhibir sus impulsos antes de golpearlo o de hacerlo espectador de un acto de violencia, o de hacerle algo que lo lastimara o molestara.

LA ATENCIÓN A LAS MUJERES INDÍGENAS

1) Los derechos humanos de las y los indígenas

La presente sección del Protocolo contiene los lineamientos de atención a los indígenas que se sugiere sean seguidos en los CJM. Sin embargo, es preciso indicar que las y los indígenas gozan de todos los derechos que cualquier persona goza, más los derechos específicos que derivan de sus propias características, costumbres y tradiciones. Los derechos de los y las indígenas se encuentran contemplados en diversos instrumentos internacionales y en la Constitución de México.

Es así que el artículo 1 de la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas indica que “como pueblos o como individuos, [las y los indígenas] deben disfrutar plenamente de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales reconocidas en la Carta de las Naciones Unidas, la Declaración Universal de Derechos Humanos y las normas internacionales de derechos humanos”. El artículo 2 del mismo documento señala: “son libres e iguales a todos los demás pueblos y personas y tienen derecho a no ser objeto de ningún tipo de discriminación en el ejercicio de sus derechos, en particular la fundada en su origen o identidad indígenas”.

Por su parte, el artículo 2 de la Constitución, entre otras prerrogativas, indica que los pueblos indígenas tienen derecho a la libre determinación de los pueblos; tienen derecho a aplicar sus propios sistemas normativos en la regulación y solución de sus conflictos internos, sujetándose a los principios que establece la Constitución, pero, sobre todo, respetando las garantías individuales, los derechos humanos y, *de manera relevante, la dignidad e integridad de las mujeres*. También tienen derecho a elegir, de acuerdo con sus normas, procedimientos y prácticas tradicionales, a las autoridades o representantes para el ejercicio de sus formas propias de gobierno interno, *garantizando la participación de las mujeres en condiciones de equidad frente a los varones*.

Así, la mujer indígena tiene los siguientes derechos: participar en la elaboración y ejecución de los planes de desarrollo a todos los niveles; gozar de servicios adecuados de atención médica, inclusive

Los Estados tomarán en cuenta los problemas especiales que enfrenta la mujer rural y el importante papel que desempeña en la supervivencia económica de su familia, incluido su trabajo en los sectores no monetarios de la economía. Igualmente, “los Estados adoptarán todas las medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer en las zonas rurales a fin de asegurar, en condiciones de igualdad entre hombres y mujeres, su participación en el desarrollo rural y en sus beneficios.

Artículo 14 de la CEDAW

información, asesoramiento y servicios en materia de planificación de la familia; beneficiarse de los programas de seguridad social; obtener todos los tipos de educación y de formación, académica y no académica, incluidos los relacionados con la alfabetización funcional, así como, entre otros, los beneficios de todos los servicios comunitarios y de divulgación a fin de aumentar su capacidad técnica; organizar grupos de autoayuda y cooperativas para obtener igualdad de acceso a las oportunidades económicas mediante el empleo por cuenta propia o por cuenta ajena; participar en todas las actividades comunitarias; obtener créditos y préstamos agrícolas; tener acceso a los servicios de comercialización y a las tecnologías apropiadas, y recibir un trato igual en los planes de reforma agraria y de reasentamiento; gozar de condiciones de vida adecuadas, particularmente en las esferas de la vivienda, los servicios sanitarios, la electricidad y el abastecimiento de agua, el transporte y las comunicaciones.

PRINCIPALES DERECHOS DE LAS Y LOS INDÍGENAS

Derecho a conservar y reforzar sus propias instituciones políticas, jurídicas, económicas, sociales y culturales

Derecho a la nacionalidad

Derecho colectivo a vivir en libertad, paz y seguridad

Derecho a no ser sometidos a una asimilación forzada ni a la destrucción de su cultura

Derecho a pertenecer a una comunidad o nación indígena

Derecho a no ser desplazados por la fuerza de sus tierras o territorios

Derecho a practicar y revitalizar sus tradiciones y costumbres culturales

Derecho a manifestar, practicar, desarrollar y enseñar sus tradiciones, costumbres y ceremonias espirituales y religiosas

Derecho a revitalizar, utilizar, fomentar y transmitir a las generaciones futuras sus historias, idiomas, tradiciones orales, filosofías, sistemas de escritura y literaturas y a atribuir nombres a sus comunidades

Derecho a establecer sus propios medios de información en sus propios idiomas y a acceder a todos los demás medios de información no indígenas sin discriminación.

Derecho a disfrutar plenamente de todos los derechos establecidos en el derecho laboral internacional y nacional aplicable

2) Lineamientos generales de atención a las mujeres indígenas

En la atención a las mujeres indígenas, se recomienda que los CJM sigan los siguientes lineamientos:

- a. Prestar los servicios del CJM sin discriminación de ningún tipo.
- b. La atención a mujeres indígenas debe ser proporcionada por profesionales capacitados y sensibilizados en todo lo relacionado con las comunidades indígenas, especialmente respecto de las que se encuentren presentes en el lugar en el que se haya establecido el CJM.
- c. El personal de los Centros debe conocer muy bien las características y tradiciones de la población indígena con la que va a trabajar.
- d. Es necesario que el personal de los CJM conozca y valore los conocimientos ancestrales de los pueblos originarios para siempre respetar las tradiciones de las mujeres que acudan al CJM.
- e. Propiciar que el personal de los CJM aprenda la lengua indígena predominante en la región para lograr atender a las usuarias en su propia lengua.

- f. Permitir la participación de líderes y lideresas indígenas en la gestión de los servicios que proporcione el CJM.
- g. Que los CJM tengan dentro de su planta de personal a profesionales indígenas para que trabajen por su propia comunidad.
- h. Ello propicia la promoción de los Centros como lugares comunitarios que sean acogidos y cuidados por las sociedades en las que se establecen.

3) Lineamientos para evitar la revictimización de las mujeres indígenas durante las entrevistas

Para evitar la revictimización de las mujeres indígenas que acuden a los CJM, es necesario que las entrevistas sean realizadas con base en los siguientes lineamientos:

- a. La entrevista siempre debe realizarse a través de un traductor o una traductora especializada y calificada que garantice la calidad y los objetivos de la misma. Podrá estar físicamente en el Centro o podrá realizar la entrevista por teléfono. El Centro debe crear directorios de traductores o alianzas estratégicas para lograr su presencia cuando sea necesarios.
- b. Proporcionarle a la mujer información clara y precisa.
- c. Siempre se debe atender al perfil de la usuaria entrevistada y a su edad. En caso de que se trate de niñas o niños indígenas, se aplicarán los lineamientos especializados ya mencionados.
- d. Considerar y valorar que las usuarias han luchado para atreverse a recurrir al CJM a solicitar ayuda, por lo que siempre habrá que brindarles confianza.
- e. Hacerle saber a las mujeres indígenas que se encuentran respaldadas por el Centro y que tienen derechos que serán interpretados de conformidad con los estándares internacionales y se aplicarán los que más les favorezcan.
- f. Considerar el tipo de violencia sufrida, ser sensible y paciente en la escucha.
- g. Transmitir a la usuaria un sentimiento de igualdad y de empatía de lo que le ocurre.
- h. Dejar que la mujer se exprese libremente y evitar interrumpirla. Nunca transmitirle que lo que narra no es relevante.
- i. Permitir la participación de la usuaria en la toma de decisiones.
- j. Propiciar, en todo momento, la auto-valoración de las mujeres indígenas.

LA ATENCIÓN A LAS MUJERES CON CAPACIDADES DIFERENTES

1) Los derechos humanos de las personas con discapacidad

De conformidad con el artículo 1° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Convención sobre Discapacidad),¹³ estas personas son todas “aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

La Declaración de los Derechos de las Personas con Discapacidad indica que ellas no serán discriminadas y tendrán derecho al disfrute, en igualdad de condiciones que el resto de las personas, de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales, incluida su participación activa en todos los aspectos de la sociedad. Añade que cualquier discriminación directa u otro trato discriminatorio negativo de una persona discapacitada es una violación de sus derechos.

También señala que los gobiernos adoptarán leyes o modificarán su legislación para garantizar los derechos de las personas con discapacidad. También les garantizarán iguales oportunidades mediante la supresión de todos los obstáculos determinados socialmente, ya sean físicos, económicos, sociales o psicológicos, que excluyan o restrinjan su plena participación en la sociedad.

Los artículos 6° y 7° de la Convención sobre Discapacidad señalan que “las mujeres y niñas con discapacidad están sujetas a múltiples formas de discriminación”, por lo que los Estados tomarán medidas para asegurar que puedan disfrutar plenamente y en igualdad de condiciones de todos los derechos humanos que poseen. El mismo artículo añade que los gobiernos implementarán todas las acciones necesarias para asegurar el pleno desarrollo, adelanto y potenciación de la mujer.

Las personas con discapacidad gozarán de todos los derechos que establece el orden jurídico mexicano, sin distinción de origen étnico, nacional, género, edad, condición social, económica o de salud, religión, opiniones, estado civil, preferencias sexuales, embarazo, identidad política, lengua, situación migratoria o cualquier otra característica propia de la condición humana o que atente contra su dignidad. Las medidas contra la discriminación tienen como finalidad prevenir o corregir que una persona con discapacidad sea tratada de una manera directa o indirecta menos favorable que otra que no lo sea, en una situación comparable.

Artículo 4 de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad

¹³ México es parte de este tratado internacional, que entró en vigor el 3 de mayo de 2008.

DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Derecho a la vida, la libertad y la seguridad personal

Protección contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes (derecho a la integridad personal)

Igual reconocimiento como persona ante la ley

Acceso a la justicia

Protección contra la explotación, la violencia y el abuso

Libertad de desplazamiento y derecho a la nacionalidad

Derecho a vivir de forma independiente y a ser aceptado en la comunidad

Derecho a la movilidad personal

Derecho a la libertad de expresión, de opinión y de acceso a la información

Derecho a la privacidad, al hogar y a la familia

Derecho a la educación

Derecho a la salud

Derecho a la habilitación y rehabilitación

Derecho al trabajo

Derecho a un nivel de vida adecuado y a la protección social

Derecho a participar en la vida política y pública

Derecho a participar en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte

2) Lineamientos de atención a mujeres con discapacidad que hayan sufrido violencia

Al atender a mujeres que tengan alguna discapacidad, las servidoras y los servidores públicos del CJM siempre tomarán en cuenta que esta condición humana no aqueja por igual a quien la padece, sino que “afecta de manera diferente a hombres y mujeres, dependiendo de la cultura, clase social, edad y grupo étnico”.¹⁴

Con base en la Convención sobre Discapacitados y en la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, los principios para la atención de las mujeres con discapacidad víctimas de violencia que acudan a los CJM serán los siguientes:

¹⁴ Instituto Nacional de las Mujeres, “Discapacidad y género”, visible en <http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/100777.pdf> (última visita 28 de septiembre de 2012).

- El respeto a su dignidad inherente, autonomía, incluida la libertad de tomar sus propias decisiones, y su independencia;
- La no discriminación;
- La participación e inclusión plenas y efectivas;
- El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas;
- La igualdad de oportunidades;
- La accesibilidad;
- La equidad;
- El respeto a la evolución de las facultades de los niños y niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.

Los Estados se comprometen a poner en marcha y mantener campañas efectivas de sensibilización pública destinadas a: fomentar actitudes receptivas respecto de los derechos de las personas con discapacidad; promover percepciones positivas y una mayor conciencia social respecto de las personas con discapacidad; promover el reconocimiento de las capacidades, los méritos y las habilidades de las personas con discapacidad y de sus aportaciones en relación con el lugar de trabajo y el mercado laboral; fomentar en todos los niveles del sistema educativo, incluso entre todos los niños y las niñas desde una edad temprana, una actitud de respeto de los derechos de las personas con discapacidad; alentar a todos los medios de comunicación a que difundan una imagen positiva de las personas con discapacidad y promover programas de formación sobre sensibilización que tengan en cuenta a las personas con discapacidad y sus derechos.

Artículo 8 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

Así, los Centros promoverán la integración social de las mujeres con discapacidad que sufran violencia. Siempre promoverán su empoderamiento, desarrollo e incorporación a la sociedad, impulsando una cultura de respeto, equidad y de reconocimiento de sus derechos. Igualmente, los CJM tomarán las medidas necesarias para asegurar que las mujeres con discapacidad víctimas de violencia accedan a los servicios de salud, educación, capacitación, empleo, recreación y deporte. También fortalecerán la coordinación gubernamental y de los sectores sociales y privados en la definición y ejecución de programas y acciones destinados a mujeres con discapacidad que hayan enfrentado violencia.

Los CJM respaldarán una cultura de respeto por las mujeres con discapacidad; brindarán capacitación continua a su personal y propiciarán la disponibilidad de oportunidades para el desarrollo de su talento y creatividad en espacios productivos y de esparcimiento. Para lograr estas metas, pueden realizar alianzas estratégicas con las instituciones pertinentes.

Es importante mencionar que los CJM deben ser edificios accesibles a las mujeres con discapacidad que acuden a ellos, por lo tanto, es necesario adaptar la infraestructura conforme a la legislación correspondiente para facilitar el libre tránsito y el acceso seguro a todos. En este sentido, el párrafo 7° de la Declaración de Estambul sobre los Asentamientos Humanos indica que las preocupaciones de las personas con discapacidad deben quedar plenamente integradas en los planes y las políticas de vivienda y de asentamientos humanos sostenibles, a fin de que éstas sean accesibles para todos. El mismo instrumento internacional también indica que “los Estados promoverán la igualdad de acceso y la plena participación de las personas con discapacidad en todas las esferas de los asentamientos humanos e

instituirán políticas y disposiciones jurídicas adecuadas de protección contra la discriminación por razón de discapacidad".¹⁵

Los servicios que preste el CJM también serán para los hijos e hijas de mujeres con capacidades diferentes víctimas de violencia. En este sentido, la atención médica que ofrezca el Centro prestará especial atención a la detección temprana de enfermedades que puedan acarrear a esos niños y niñas alguna discapacidad futura.

Los apoyos educativos que proporcione el CJM con ayuda de sus redes estratégicas buscarán propiciar la integración de mujeres, niñas y niños con capacidades diferentes a los planteles de educación básica, media y superior. En materia laboral, los CJM también podrán apoyar la creación por parte de mujeres con capacidades diferentes de sus propios negocios y participar en bolsas de trabajo en las que estén presentes tanto el sector gubernamental como la iniciativa privada.

A través de los servicios de trabajo social desarrollados por el CJM, se buscarán apoyos, como becas económicas y alimenticias para jóvenes y mujeres estudiantes con capacidades diferentes. Asimismo, por medio de las actividades comunitarias que desarrollará continuamente el CJM, se podrán generar espacios adecuados para la expresión artística, cultural y recreativa de las personas (hombres, mujeres, niños y niñas, adolescentes y ancianos) que tengan alguna discapacidad. La difusión de las actividades del CJM también se hará a través de lenguajes accesibles para las personas con discapacidad, como la lengua de señas o el sistema Braille. Así, los folletos y documentos impresos también deberán estar traducidos a dicho alfabeto.

Las actividades comunitarias que desarrolle en CJM también buscarán sensibilizar a la comunidad sobre la condición humana que tienen las personas con discapacidad y el respeto a sus derechos y dignidad. Igualmente, se pugnará por eliminar los estereotipos, prejuicios y prácticas nocivas respecto de ellas. Del mismo modo, las actividades comunitarias promoverán la toma de conciencia respecto de las aportaciones que pueden realizar las personas con discapacidad, especialmente las mujeres.¹⁶

¹⁵ Declaración de Estambul sobre los Asentamientos Humanos, visible en <http://www.un.org/spanish/ag/habitat/declaration_s.htm> (última visita 28 de septiembre de 2012). Véase también el Artículo 9 de la Convención sobre Discapacitados.

¹⁶ Artículo 8 de la Convención sobre Discapacidad.

LINEAMIENTOS PARA EVITAR LA REVICTIMIZACIÓN DE LAS MUJERES CON DISCAPACIDAD DURANTE LAS ENTREVISTAS

La entrevista será realizada por una Consejera especializada en atención a personas con discapacidad, que tenga la suficiente capacitación y sensibilización respecto de dicha condición humana.

Atenderá pacientemente a la usuaria y siempre se dirigirá a ella con mucho respeto y calidez.

Proporcionará a la mujer información clara y precisa, en un lenguaje sencillo y accesible para la usuaria.

Transmitirá a la usuaria un sentimiento de igualdad y de empatía de lo que le ocurre.

Dejará que la mujer se exprese libremente y evitará interrumpirla. Nunca le transmitirá que lo que narra no es relevante.

En todo momento propiciará la auto-valoración de las mujeres con discapacidad.

Siempre tomará en cuenta la opinión de la usuaria, al respetar su autonomía, su independencia y su libertad de tomar decisiones.

La entrevista siempre debe realizarse tomando en cuenta el tipo de discapacidad que sufra la mujer. Si la discapacidad es auditiva, será necesario realizar la entrevista en un lenguaje que la mujer pueda entender como la lengua de señas u otras formas de comunicación no verbal. En este sentido, es muy importante que el CJM disponga de profesionales que conozcan este tipo de lenguajes.

Según sea el caso, para la realización de la entrevista se podrá utilizar: la visualización de textos, el sistema Braille, herramientas multimedia de fácil acceso, el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, los medios de voz digitalizada y cualquier otra herramienta de utilidad.

LINEAMIENTOS PARA EVITAR LA REVICTIMIZACIÓN DE LAS MUJERES CON DISCAPACIDAD DURANTE LAS ENTREVISTAS

Siempre se debe atender al tipo de discapacidad de la usuaria entrevistada y también a su edad. En caso de que se trate de niñas o niños, también se aplicarán los lineamientos especializados desarrollados en este mismo Protocolo.

Siempre se les brindará confianza y seguridad. Se les transmitirá que el CJM es un lugar a su servicio que busca apoyarlas.

La entrevistadora le hará saber a la usuaria que tiene derechos que serán interpretados de conformidad con los estándares internacionales y que siempre se aplicarán los que más les favorezcan.

LA ATENCIÓN A LAS MUJERES QUE HAN SUFRIDO VIOLENCIA SEXUAL

En los CJM el ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos estará orientado a promover la autonomía reproductiva de la mujer. Los derechos sexuales y reproductivos forman parte de los derechos universales y comprenden:

- El ejercicio de una sexualidad libre, placentera y responsable;
- El respeto a la integridad de las personas;
- El respecto a la diversidad sexual;
- El respeto a la vida privada y a decidir tener o no hijos;
- El derecho a una sexualidad libre de violencia, discriminación e infecciones de transmisión sexual;
- El derecho a la información, a la educación sexual y a los servicios de salud sexual y reproductiva;
- El derecho a adoptar decisiones relativas a la reproducción, sin sufrir discriminación, coacciones o violencia.

El ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos se encuentra muy ligado a la violencia contra las mujeres.

Se entiende por violencia todas aquellas acciones o conductas que le causen muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a una mujer debido a su condición de género.¹⁷

La información estadística relacionada con los Centros de Atención a Víctimas del país muestra que, en su mayoría, las mujeres usuarias son víctimas de violencia familiar. Y también muestra que la violencia doméstica, rara vez, se presenta en una sola modalidad. No obstante, se puede afirmar que si hay violencia contra la mujer ésta toma forma de violencia sexual.¹⁸

A su vez, la violencia sexual incide directamente en el ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres al estar relacionada con el uso o no de métodos anticonceptivos; con el acceso a la información sexual; con la trasmisión de enfermedades sexuales; con la imposición de embarazos no deseados, de coitos perpetrados con violencia física o simbólica por parte del compañero, entre muchas otras consecuencias.

Por la naturaleza del quehacer de los CJM —atender a la mujer que sufre violencia— los casos de agresión sexual, serán muy frecuentes. En consecuencia, es necesario que los servidores públicos estén familiarizados con los lineamientos para dar cumplimiento a los derechos sexuales y reproductivos de las víctimas de estos delitos.

¹⁷ Verónica Navarro Benítez, *Manual sobre Violencia Familiar*, México, Secretaría de Seguridad Pública Federal, 2012, pp. 263.

¹⁸ *Idem*.

Un caso de particular importancia es aquel en que la mujer es víctima de violación. En este caso, las usuarias deben tener acceso a servicios de interrupción legal del embarazo y a otros servicios de salud sexual y reproductiva como son: el acceso a la anticoncepción de emergencia; a la administración de quimioprofilaxis para infecciones de transmisión sexual, VIH/SIDA, y a la aplicación de la vacuna de hepatitis B, como queda claramente establecido en el protocolo de atención expedido por la Secretaría de Salud en la Norma NOM-046-SSA2-2005.¹⁹

Por esta razón, a continuación se presentan los lineamientos básicos que deben seguir los servidores públicos de los CJM para atender la violencia sexual contra las mujeres.

El derecho a la información

El artículo 12 de la CEDAW indica que “Los Estados parte adoptarán las medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra las mujeres en la esfera de la atención médica a fin de asegurar, en condiciones de igualdad entre hombres y mujeres, el acceso a servicios de atención médica, inclusive los que se refieren a la planificación de la familia”.

El personal de los CJM deberá proporcionar información adecuada y completa a las mujeres en materia de anticoncepción. También deberá presentarles las opciones disponibles para reducir los embarazos de riesgo (sobre todo a la población adolescente) y habrá que darles información para prevenir y atender las infecciones de transmisión sexual. En caso de agresión sexual, el personal del CJM deberá explicar a la mujer todas las opciones que existen (sus derechos) para hacer frente a esta violencia, incluida la información relacionada con la interrupción del embarazo. La información deberá ser de buena calidad, completa y profesional.

El Centro deberá contar con folletos informativos que describirán detalladamente el proceso de atención para lograr la interrupción del embarazo no deseado por violación; la utilización de métodos anticonceptivos de emergencia (anticoncepción hormonal postcoital) así como brindar información relacionada con prácticas y métodos anticonceptivos tanto de manera preventiva como en materia de atención.

Esta información deberá ubicarse en los módulos de información de los centros, en *stands* diseñados (ex profeso) a los que tendrá acceso el público en general.

¹⁹NOM-046-SSA2-2005. “Violencia Familiar, Sexual y contra las Mujeres. Criterios para su Prevención y Atención”, en *Diario Oficial de la Federación*, México, SEGOB, 16 de abril de 2009.

1) El respeto por la toma de decisiones de la mujer

Las personas que laboran en el CJM respetarán las decisiones tomadas tanto por la usuaria que solicita información reproductiva como de aquella que ha sido víctima de agresión sexual. Recordemos que cada mujer tiene el derecho a decidir sobre su cuerpo y es responsable de sus propias decisiones de conciencia. Además, las servidoras y servidores públicos tienen la obligación de preservar la confidencialidad de la información que las usuarias de dichos servicios les revelen en sus consultas.

2) El conocimiento y ejercicio de los derechos reproductivos de la mujer no es un asunto moral o religioso

Las prácticas de atención en materia de derechos sexuales y reproductivos para las mujeres en los CJM deberán estar alejadas de cualquier tipo de práctica religiosa. Esto, en virtud del principio de la *laicidad* estatal en la atención a todas las usuarias.

3) Negación del servicio

El derecho de las mujeres a tener acceso a servicios seguros de interrupción legal del embarazo y a otros servicios de salud sexual y reproductiva puede verse obstaculizado por la objeción de conciencia que puedan tener las y los prestadores de los servicios de salud y de los CJM.

Esta prerrogativa establece que los médicos(as) pueden negarse a realizar procedimientos (por ejemplo, la interrupción del embarazo o a prescribir la anticoncepción de emergencia) porque consideran que estas prácticas son contrarias a sus creencias personales. Si se diera este caso, el hospital o el médico(a) o el servidor(a) público(a) que atiende a la usuaria tiene la obligación de asignarle de inmediato otro médico, otro hospital, y/o canalizarla a otro servidor(a) público(a), garantizando el servicio a la usuaria. Recordemos que la objeción de conciencia se ejerce de forma individual mas no de forma "institucional". Si esta demora fuera peligrosa para la mujer, no puede haber lugar para la objeción de conciencia: se debe prestar el servicio de salud de inmediato. La objeción de conciencia tampoco aplica en casos de emergencias médicas. (www.gire.org.mx)

4) Atención pronta y expedita

Las y los trabajadores del CJM deberán tomar en cuenta que no debe trascurrir un lapso mayor de 120 horas desde el momento de la agresión sexual para proveerle a la mujer apoyo de anticoncepción de emergencia y para brindarle los tratamientos para la atención de enfermedades de transmisión sexual: VIH/SIDA o hepatitis B, entre otras.

De acuerdo con la NOM046, se le debe dar a la usuaria la opción de usar anticonceptivos de emergencia, para después ser canalizada a los servicios médicos donde se le podrán brindar la profilaxis para ITS, VIH/SIDA y la vacuna para la hepatitis B.

En caso de que hayan transcurrido ya las 72-120 horas, personal del CJM deberá ofrecer a la mujer la posibilidad de interrumpir el embarazo para evitar que, debido a las demoras en la atención, se afecten sus derechos. El seguimiento brindado en esta etapa es de 15 a 45 días. El equipo interdisciplinario deberá trabajar de manera cercana y conjunta; el jurídico, para tramitar ante el MP la solicitud para la interrupción legal del embarazo, y la intervención psicológica que estará dirigida a dar intervención en crisis, así como a reparar el daño causado a la víctima.²⁰

5) Aplicación de las Normas Oficiales Mexicanas en materia de salud sexual y reproductiva de las mujeres.

Las Normas Oficiales Mexicanas son instrumentos técnicos para la atención de problemáticas específicas del país. Por su importancia y su utilidad, las trabajadoras de los CJM deberán conocerlas y aplicarlas junto con otros protocolos de actuación como pueden ser los expedidos por las procuradurías locales mediante las fiscalías especializadas.

A continuación se presenta un listado de las Normas Oficiales Mexicanas más importantes en materia de derechos sexuales y reproductivos.

La NOM-046-SSA2-2005 sobre Violencia Familiar Sexual y contra las Mujeres establece los pasos a seguir para atender a víctimas de violencia sexual. Claramente señala que en casos de violación se debe ofrecer anticoncepción de emergencia a la mujer y, en caso de embarazo por violación, se debe brindar información, consejería y la oportunidad de interrumpir legalmente el embarazo.

La NOM-007-SSA2-1993 relacionada con la planificación familiar; la atención de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio y del recién nacido.

La NOM-039-SSA2-2002 donde se establecen los lineamientos de atención para la prevención y atención de las enfermedades de transmisión sexual. Problemática relacionada con la violencia sexual contra las mujeres.

La NOM-010-SSA2-2010 sobre la prevención y el control de la infección por el virus del VIH. Instrumento también relacionado con la violencia contra las mujeres.

La NOM-005 indica que en la atención de la violencia contra las mujeres es necesario tener un “enfoque de prevención de riesgos para la salud de las mujeres, los hombres y los niños” para decidir libre y responsablemente el número y espaciamiento del nacimiento de los hijos.

La NOM-007 proporciona criterios indispensables para ejercer el derecho de interrumpir legalmente el embarazo.

²⁰ NOM 046, op. cit.

Establece el método para determinar la edad gestacional; la obligación del Estado de registrar los abortos atendidos en el Sistema Nacional de Información en Salud, y defiende el derecho a la privacidad y confidencialidad de las mujeres embarazadas que se sometan a una prueba de detección de anticuerpos contra el VIH.

La NOM-039 señala que la vigilancia epidemiológica de las infecciones de transmisión sexual debe de considerar tanto la protección a la salud como el respeto a la dignidad de quienes padecen estas infecciones. Esto incluye el derecho a servicios de calidad, confidencialidad, privacidad, trato equitativo y no discriminatorio.

La NOM-046-SSA-2005 donde se desarrollan los criterios para la atención médica de la violencia familiar, la violencia sexual y contra las mujeres. Incluye los criterios para la prevención y la atención.

Se transgreden los derechos sexuales y reproductivos cuando:

- El personal proporciona información falsa o amedrenta a la mujer que solicita una interrupción del embarazo para que se desista del procedimiento.
- El personal se niega a brindar atención a una mujer que necesita un servicio de salud sexual y reproductiva para preservar su salud o su vida.
- El personal niega la atención a una mujer que la necesita y no la refiere con quien pueda atenderla adecuadamente.
- Las institución como tal se declara “objectora de conciencia”.

6) Niñas y adolescentes: derechos sexuales y reproductivos

El CJM deberá proveer servicios relacionados con la salud sexual y reproductiva de las niñas-adolescentes en materia de prevención y atención.

Se cuenta con información en nuestro país que sugiere que las niñas-adolescentes tienen más probabilidades de iniciar tempranamente su vida sexual que los varones, pero también menos probabilidades de usar métodos anticonceptivos.

También se cuenta con información que sugiere que los adolescentes están inmersos en prácticas de violencia sexual durante el noviazgo —en prácticas en donde el intercambio sexual no es consensuado sino producto de la violencia que generalmente ejercen los hombres contra las mujeres—. Violencia que en el caso de las niñas-adolescentes origina problemas ginecológicos, enfermedades e infecciones como ITS, VIH, embarazos no deseados que ponen en riesgo su vida. En México, algunas evidencias indican que el embarazo adolescente “tiende a concentrarse en los grupos de la población que presentan condiciones inadecuadas de salud de la madre y en los que ésta no cuenta con el apoyo y la atención necesarios”.²¹

El embarazo adolescente, de acuerdo con los estudios especializados, podría disminuir si existieran: educación sexual, servicios de salud reproductiva y oportunidades de desarrollo para los adolescentes.²²

Por estas razones es imprescindible proporcionar información, conocimientos y servicios de salud sexual y reproductiva a los niños y niñas que están en los primeros años de la adolescencia, y que esperamos sean parte de las usuarias más frecuentes de este programa en los CJM.

21 Claudio, Stern, “El embarazo en la adolescencia”, en *Salud Pública de México*, México, núm. 2, marzo-abril de 1997, vol. 39.

22 Hoja informativa “Embarazo Adolescente”, p. 2, visible en <www.gjire.org.mx> (última visita 27 de septiembre de 2012).

LA ATENCIÓN A LAS MUJERES MIGRANTES

Las mujeres migrantes se encuentran en un estado de mayor vulnerabilidad frente al resto de la sociedad, ya que se enfrentan a las dificultades derivadas de la ausencia de su Estado de origen y a la ausencia de su familia y otras redes de apoyo.

1) Los derechos humanos de los y las migrantes

De conformidad con el artículo 1 de la Constitución “todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección”. Es así que la Constitución no hace distinción alguna respecto de la nacionalidad en relación con estos derechos, por lo que aplican a toda persona extranjera que se encuentre dentro del territorio nacional.

PRINCIPALES DERECHOS DE LAS Y LOS MIGRANTES

A acceso a la justicia

A la identidad cultural

A que ninguna persona que no sea un funcionario público debidamente autorizado por la ley confisque, destruya o intente destruir documentos de identidad, autorizaciones de entrada, estancia, residencia o permanencia en el territorio de un país ni permisos de trabajo

A no ser objeto de medidas de expulsión colectiva

A no ser expulsados del país sino por decisión de la autoridad competente y a que dicha decisión se les comunique en su idioma

A recurrir a la protección y la asistencia de las autoridades consulares o diplomáticas de su Estado de origen

A recibir cualquier tipo de atención médica urgente que resulte necesaria para preservar su vida o para evitar daños irreparables a su salud

A tener un nombre, al registro de su nacimiento y a tener una nacionalidad

A transferir sus ingresos y ahorros y, de conformidad con la legislación aplicable de los Estados de que se trate, sus efectos personales y otras pertenencias

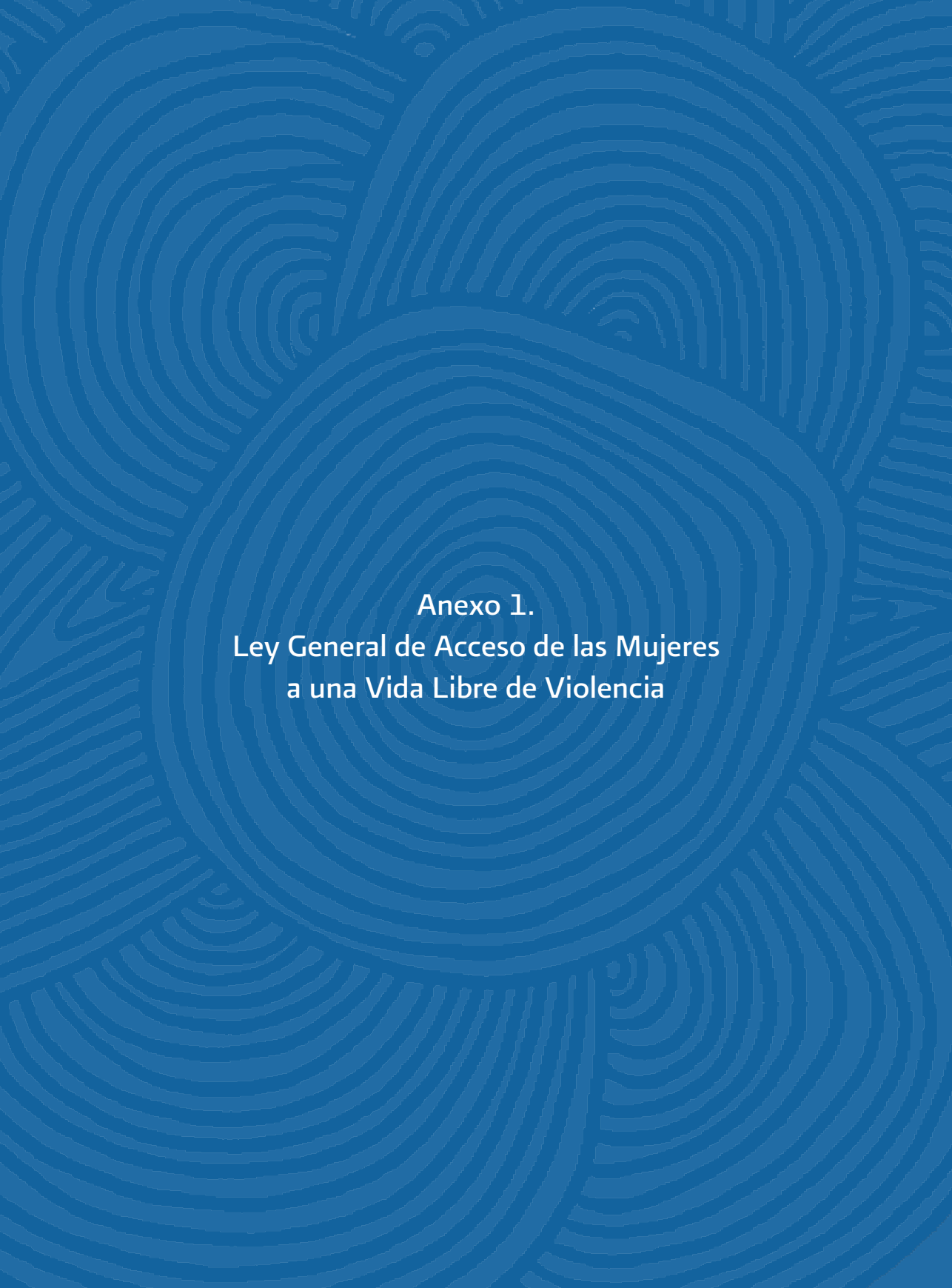
A solicitar una visa temporal de protección en México en caso de ser víctima o testigo de un delito

A la no discriminación

2) Lineamientos de atención para las y los migrantes

En relación con las particularidades que presentan las mujeres migrantes, se recomienda que los CJM sigan los siguientes lineamientos de atención:

- a) Prestar los servicios sin discriminación de ningún tipo.
- b) La atención a mujeres migrantes deberá ser proporcionada por profesionales previamente capacitados y sensibilizados en todo lo relacionado con las características de dicho grupo.
- c) Es necesario que el personal de los CJM respete la identidad cultural y las tradiciones de la mujer migrante.
- d) Es preciso que el CJM contacte a traductoras profesionales para que las usuarias logren la total comprensión de las circunstancias que la rodean y de cómo se les proporcionará atención.
- e) La mujer migrante que acuda a los CJM recibirá cualquier servicio que necesite sin perjuicio de su calidad migratoria (sea regular o irregular).
- f) Será particularmente importante asegurar que las mujeres migrantes reciban atención médica de urgencia para preservar su vida o para evitar daños irreparables a su salud.
- g) Las mujeres migrantes deberán ser informadas de sus derechos consulares y, en su caso, ser canalizadas a las autoridades pertinentes.
- h) La atención a las mujeres migrantes será coordinada con otras instituciones pertinentes, como las embajadas, el Instituto Nacional de Migración, la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados, la Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados y la Organización Internacional de Migrantes, entre otras.
- i) En caso de que la mujer migrante no sea hispanohablante, la entrevista siempre debe realizarse a través de un traductor o una traductora especializada y calificada que garantice la calidad y los objetivos de la misma. El traductor o traductora podrá estar físicamente en el Centro o podrá realizar la entrevista por teléfono.
- j) El Centro creará directorios de traductores o alianzas estratégicas para lograr su presencia cuando sea necesarios.
- k) La información proporcionada a la mujer migrante será clara y precisa.



Anexo 1.
Ley General de Acceso de las Mujeres
a una Vida Libre de Violencia

TÍTULO I
CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. La presente ley tiene por objeto establecer la coordinación entre la Federación, las entidades federativas, el Distrito Federal y los municipios para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, así como los principios y modalidades para garantizar su acceso a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad y de no discriminación, así como para garantizar la democracia, el desarrollo integral y sustentable que fortalezca la soberanía y el régimen democrático establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Párrafo reformado DOF 20-01-2009

Las disposiciones de esta ley son de orden público, interés social y de observancia general en la República Mexicana.

ARTÍCULO 2. La Federación, las entidades federativas, el Distrito Federal y los municipios, en el ámbito de sus respectivas competencias expedirán las normas legales y tomarán las medidas presupuestales y administrativas correspondientes, para garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, de conformidad con los Tratados Internacionales en Materia de Derechos Humanos de las Mujeres, ratificados por el Estado mexicano.

Artículo reformado DOF 20-01-2009

ARTÍCULO 3. Todas las medidas que se deriven de la presente ley garantizarán la prevención, la atención, la sanción y la erradicación de todos los tipos de violencia contra las mujeres durante su ciclo de vida y para promover su desarrollo integral y su plena participación en todas las esferas de la vida.

ARTÍCULO 4. Los principios rectores para el acceso de todas las mujeres a una vida libre de violencia que deberán ser observados en la elaboración y ejecución de las políticas públicas federales y locales son:

- I. La igualdad jurídica entre la mujer y el hombre;
- II. El respeto a la dignidad humana de las mujeres;
- III. La no discriminación, y
- IV. La libertad de las mujeres.

ARTÍCULO 5. Para los efectos de la presente ley se entenderá por:

- I. Ley: La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia;
- II. Programa: El Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres;
- III. Sistema: El Sistema Nacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres;
- IV. Violencia contra las Mujeres: 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;
- V. Modalidades de Violencia: Las formas, manifestaciones o los ámbitos de ocurrencia en que se presenta la violencia contra las mujeres;
- VI. Víctima: La mujer de cualquier edad a quien se le inflige cualquier tipo de violencia;
- VII. Agresor: La persona que inflige cualquier tipo de violencia contra las mujeres;
- VIII. Derechos Humanos de las Mujeres: Refiere a los derechos que son parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales contenidos en la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), la Convención sobre los Derechos de la Niñez, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém Do Pará) y demás instrumentos internacionales en la materia;
- IX. Perspectiva de Género: Es una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones;
- X. Empoderamiento de las Mujeres: Es un proceso por medio del cual las mujeres transitan de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión a un estadio de conciencia, autodeterminación y autonomía, el cual se manifiesta en el ejercicio del poder democrático que emana del goce pleno de sus derechos y libertades, y
- XI. Misoginia: Son conductas de odio hacia la mujer y se manifiesta en actos violentos y crueles contra ella por el hecho de ser mujer.

ARTÍCULO 6. Los tipos de violencia contra las mujeres son:

Párrafo reformado DOF 20-01-2009

I. La violencia psicológica. Es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio;

Fracción reformada DOF 20-01-2009

II. La violencia física. Es cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas;

III. La violencia patrimonial. Es cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima. Se manifiesta en: la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima;

IV. Violencia económica. Es toda acción u omisión del Agresor que afecta la supervivencia económica de la víctima. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral;

V. La 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. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto, y

VI. Cualesquiera otras formas análogas que lesionen o sean susceptibles de dañar la dignidad, integridad o libertad de las mujeres.

TÍTULO II

MODALIDADES DE LA VIOLENCIA

CAPÍTULO I

DE LA VIOLENCIA EN EL ÁMBITO FAMILIAR

ARTÍCULO 7. Violencia familiar: Es el acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar, o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, cuyo Agresor tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato o mantengan o hayan mantenido una relación de hecho.

ARTÍCULO 8. Los modelos de atención, prevención y sanción que establezcan la Federación, las entidades federativas, el Distrito Federal y los municipios son el conjunto de medidas y acciones para proteger a las víctimas de violencia familiar, como parte de la obligación del Estado, de garantizar a las mujeres su seguridad y el ejercicio pleno de sus derechos humanos. Para ello, deberán tomar en consideración:

Párrafo reformado DOF 20-01-2009

I. Proporcionar atención, asesoría jurídica y tratamiento psicológico especializados y gratuitos a las víctimas, que favorezcan su empoderamiento y reparen el daño causado por dicha violencia;

II. Brindar servicios reeducativos integrales, especializados y gratuitos al Agresor para erradicar las conductas violentas a través de una educación que elimine los estereotipos de supremacía masculina, y los patrones machistas que generaron su violencia;

III. Evitar que la atención que reciban la Víctima y el Agresor sea proporcionada por la misma persona y en el mismo lugar. En ningún caso podrán brindar atención aquellas personas que hayan sido sancionadas por ejercer algún tipo de violencia;

IV. Evitar procedimientos de mediación o conciliación, por ser inviables en una relación de sometimiento entre el Agresor y la Víctima;

V. Favorecer la separación y alejamiento del Agresor con respecto a la Víctima, y

VI. Favorecer la instalación y el mantenimiento de refugios para las víctimas y sus hijas e hijos; la información sobre su ubicación será secreta y proporcionarán apoyo psicológico y legal especializados y gratuitos. Las personas que laboren en los refugios deberán contar con la cédula profesional correspondiente a la especialidad en que desarrollen su trabajo. En ningún caso podrán laborar en los refugios personas que hayan sido sancionadas por ejercer algún tipo de violencia.

ARTÍCULO 9. Con el objeto de contribuir a la erradicación de la violencia contra las mujeres dentro de la familia, los Poderes Legislativos, Federal y Locales, en el respectivo ámbito de sus competencias, considerarán:

I. Tipificar el delito de violencia familiar, que incluya como elementos del tipo los contenidos en la definición prevista en el artículo 7 de esta ley;

II. Establecer la violencia familiar como causal de divorcio, de pérdida de la patria potestad y de restricción para el régimen de visitas, así como impedimento para la guarda y custodia de niñas y niños;

III. Disponer que cuando la pérdida de la patria potestad sea por causa de violencia familiar y/o incumplimiento de obligaciones alimentarias o de crianza, no podrá recuperarse la misma, y

IV. Incluir como parte de la sentencia, la condena al Agresor a participar en servicios reeducativos integrales, especializados y gratuitos.

CAPÍTULO II DE LA VIOLENCIA LABORAL Y DOCENTE

ARTÍCULO 10. Violencia Laboral y Docente: Se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, docente o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad.

Puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño. También incluye el acoso o el hostigamiento sexual.

ARTÍCULO 11. Constituye violencia laboral: la negativa ilegal a contratar a la Víctima o a respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo; la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, la explotación y todo tipo de discriminación por condición de género.

ARTÍCULO 12. Constituyen violencia docente: aquellas conductas que dañen la autoestima de las alumnas con actos de discriminación por su sexo, edad, condición social, académica, limitaciones y/o características físicas, que les infligen maestras o maestros.

ARTÍCULO 13. El hostigamiento sexual es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.

El acoso sexual es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

ARTÍCULO 14. Las entidades federativas y el Distrito Federal, en función de sus atribuciones, tomarán en consideración:

Párrafo reformado DOF 20-01-2009

I. Establecer las políticas públicas que garanticen el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia en sus relaciones laborales y/o de docencia;

II. Fortalecer el marco penal y civil para asegurar la sanción a quienes hostigan y acosan;

III. Promover y difundir en la sociedad que el hostigamiento sexual y el acoso sexual son delitos, y

IV. Diseñar programas que brinden servicios reeducativos integrales para víctimas y agresores.

ARTÍCULO 15. Para efectos del hostigamiento o el acoso sexual, los tres órdenes de gobierno deberán:

- I. Reivindicar la dignidad de las mujeres en todos los ámbitos de la vida;
- II. Establecer mecanismos que favorezcan su erradicación en escuelas y centros laborales privados o públicos, mediante acuerdos y convenios con instituciones escolares, empresas y sindicatos;
- III. Crear procedimientos administrativos claros y precisos en las escuelas y los centros laborales, para sancionar estos ilícitos e inhibir su comisión.
- IV. En ningún caso se hará público el nombre de la víctima para evitar algún tipo de sobrevictimización o que sea boletinada o presionada para abandonar la escuela o trabajo;
- V. Para los efectos de la fracción anterior, deberán sumarse las quejas anteriores que sean sobre el mismo hostigador o acosador, guardando públicamente el anonimato de la o las quejas;
- VI. Proporcionar atención psicológica y legal, especializada y gratuita a quien sea víctima de hostigamiento o acoso sexual, y
- VII. Implementar sanciones administrativas para los superiores jerárquicos del hostigador o acosador cuando sean omisos en recibir y/o dar curso a una queja.

CAPÍTULO III DE LA VIOLENCIA EN LA COMUNIDAD

ARTÍCULO 16. Violencia en la Comunidad: Son los actos individuales o colectivos que transgreden derechos fundamentales de las mujeres y propician su denigración, discriminación, marginación o exclusión en el ámbito público.

ARTÍCULO 17. El Estado mexicano debe garantizar a las mujeres la erradicación de la violencia en la comunidad, a través de:

- I. La reeducación libre de estereotipos y la información de alerta sobre el estado de riesgo que enfrentan las mujeres en una sociedad desigual y discriminatoria;
- II. El diseño de un sistema de monitoreo del comportamiento violento de los individuos y de la sociedad contra las mujeres, y
- III. El establecimiento de un banco de datos sobre las órdenes de protección y de las personas sujetas a ellas, para realizar las acciones de política criminal que correspondan y faciliten el intercambio de información entre las instancias.

CAPÍTULO IV DE LA VIOLENCIA INSTITUCIONAL

ARTÍCULO 18. Violencia Institucional: Son los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia.

ARTÍCULO 19. Los tres órdenes de gobierno, a través de los cuales se manifiesta el ejercicio del poder público, tienen la obligación de organizar el aparato gubernamental de manera tal que sean capaces de asegurar, en el ejercicio de sus funciones, el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.

ARTÍCULO 20. Para cumplir con su obligación de garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, los tres órdenes de gobierno deben prevenir, atender, investigar, sancionar y reparar el daño que les inflige.

CAPÍTULO V DE LA VIOLENCIA FEMINICIDA Y DE LA ALERTA DE VIOLENCIA DE GÉNERO CONTRA LAS MUJERES

ARTÍCULO 21. Violencia Feminicida: Es la forma extrema de violencia de género contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que pueden conllevar impunidad social y del Estado y puede culminar en homicidio y otras formas de muerte violenta de mujeres.

En los casos de feminicidio se aplicarán las sanciones previstas en el artículo 325 del Código Penal Federal.

Párrafo adicionado DOF 14-06-2012

ARTÍCULO 22. Alerta de violencia de género: Es el conjunto de acciones gubernamentales de emergencia para enfrentar y erradicar la violencia feminicida en un territorio determinado, ya sea ejercida por individuos o por la propia comunidad.

ARTÍCULO 23. La alerta de violencia de género contra las mujeres tendrá como objetivo fundamental garantizar la seguridad de las mismas, el cese de la violencia en su contra y eliminar

las desigualdades producidas por una legislación que agravia sus derechos humanos, por lo que se deberá:

- I. Establecer un grupo interinstitucional y multidisciplinario con perspectiva de género que dé el seguimiento respectivo;
- II. Implementar las acciones preventivas, de seguridad y justicia, para enfrentar y abatir la violencia feminicida;
- III. Elaborar reportes especiales sobre la zona y el comportamiento de los indicadores de la violencia contra las mujeres;
- IV. Asignar los recursos presupuestales necesarios para hacer frente a la contingencia de alerta de violencia de género contra las mujeres, y
- V. Hacer del conocimiento público el motivo de la alerta de violencia de género contra las mujeres, y la zona territorial que abarcan las medidas a implementar.

ARTÍCULO 24. La declaratoria de alerta de violencia de género contra las mujeres se emitirá cuando:

- I. Los delitos del orden común contra la vida, la libertad, la integridad y la seguridad de las mujeres perturben la paz social en un territorio determinado y la sociedad así lo reclame;
- II. Exista un agravio comparado que impida el ejercicio pleno de los derechos humanos de las mujeres, y
- III. Los organismos de derechos humanos a nivel nacional o de las entidades federativas, los organismos de la sociedad civil y/o los organismos internacionales así lo soliciten.

ARTÍCULO 25. Corresponderá al gobierno federal a través de la Secretaría de Gobernación declarar la alerta de violencia de género y notificará la declaratoria al Poder Ejecutivo de la entidad federativa de que se trate.

ARTÍCULO 26. Ante la violencia feminicida, el Estado mexicano deberá resarcir el daño conforme a los parámetros establecidos en el Derecho Internacional de los Derechos Humanos y considerar como reparación:

- I. El derecho a la justicia pronta, expedita e imparcial: Se deben investigar las violaciones a los derechos de las mujeres y sancionar a los responsables;
- II. La rehabilitación: Se debe garantizar la prestación de servicios jurídicos, médicos y psicológicos especializados y gratuitos para la recuperación de las víctimas directas o indirectas;
- III. La satisfacción: Son las medidas que buscan una reparación orientada a la prevención de violaciones. Entre las medidas a adoptar se encuentran:

- a) La aceptación del Estado de su responsabilidad ante el daño causado y su compromiso de repararlo;
- b) La investigación y sanción de los actos de autoridades omisas o negligentes que llevaron la violación de los derechos humanos de las Víctimas a la impunidad;
- c) El diseño e instrumentación de políticas públicas que eviten la comisión de delitos contra las mujeres, y
- d) La verificación de los hechos y la publicidad de la verdad.

CAPÍTULO VI DE LAS ÓRDENES DE PROTECCIÓN

ARTÍCULO 27. Las órdenes de protección: Son actos de protección y de urgente aplicación en función del interés superior de la Víctima y son fundamentalmente precautorias y cautelares. Deberán otorgarse por la autoridad competente, inmediatamente que conozcan de hechos probablemente constitutivos de infracciones o delitos que impliquen violencia contra las mujeres.

ARTÍCULO 28. Las órdenes de protección que consagra la presente ley son personalísimas e intransferibles y podrán ser:

- I. De emergencia;
- II. Preventivas, y
- III. De naturaleza civil.

Las órdenes de protección de emergencia y preventivas tendrán una temporalidad no mayor de 72 horas y deberán expedirse dentro de las 24 horas siguientes al conocimiento de los hechos que las generan.

ARTÍCULO 29. Son órdenes de protección de emergencia las siguientes:

- I. Desocupación por el agresor del domicilio conyugal o donde habite la víctima, independientemente de la acreditación de propiedad o posesión del inmueble, aún en los casos de arrendamiento del mismo;
- II. Prohibición al probable responsable de acercarse al domicilio, lugar de trabajo, de estudios, del domicilio de las y los ascendientes y descendientes o cualquier otro que frecuente la víctima;
- III. Reingreso de la víctima al domicilio, una vez que se salvaguarde de su seguridad, y
- IV. Prohibición de intimidar o molestar a la víctima en su entorno social, así como a cualquier integrante de su familia.

ARTÍCULO 30. Son órdenes de protección preventivas las siguientes:

I. Retención y guarda de armas de fuego propiedad del Agresor o de alguna institución privada de seguridad, independientemente si las mismas se encuentran registradas conforme a la normatividad de la materia.

Es aplicable lo anterior a las armas punzocortantes y punzocontundentes que independientemente de su uso hayan sido empleadas para amenazar o lesionar a la víctima;

II. Inventario de los bienes muebles e inmuebles de propiedad común, incluyendo los implementos de trabajo de la víctima;

III. Uso y goce de bienes muebles que se encuentren en el inmueble que sirva de domicilio de la víctima;

IV. Acceso al domicilio en común, de autoridades policiacas o de personas que auxilien a la Víctima a tomar sus pertenencias personales y las de sus hijas e hijos;

V. Entrega inmediata de objetos de uso personal y documentos de identidad de la víctima y de sus hijas e hijos;

VI. Auxilio policiaco de reacción inmediata a favor de la víctima, con autorización expresa de ingreso al domicilio donde se localice o se encuentre la Víctima en el momento de solicitar el auxilio, y

VII. Brindar servicios reeducativos integrales especializados y gratuitos, con perspectiva de género al agresor en instituciones públicas debidamente acreditadas.

ARTÍCULO 31. Corresponderá a las autoridades federales, estatales y del Distrito Federal, en el ámbito de sus competencias, otorgar las órdenes emergentes y preventivas de la presente ley, quienes tomarán en consideración:

I. El riesgo o peligro existente;

II. La seguridad de la víctima, y

III. Los elementos con que se cuente.

ARTÍCULO 32. Son órdenes de protección de naturaleza civil las siguientes:

I. Suspensión temporal al agresor del régimen de visitas y convivencia con sus descendientes;

II. Prohibición al agresor de enajenar o hipotecar bienes de su propiedad cuando se trate del domicilio conyugal; y en cualquier caso cuando se trate de bienes de la sociedad conyugal;

III. Posesión exclusiva de la víctima sobre el inmueble que sirvió de domicilio;

IV. Embargo preventivo de bienes del agresor, que deberá inscribirse con carácter temporal en el Registro Público de la Propiedad, a efecto de garantizar las obligaciones alimentarias, y

V. Obligación alimentaria provisional e inmediata.

Serán tramitadas ante los juzgados de lo familiar o a falta de éstos en los juzgados civiles que corresponda.

ARTÍCULO 33. Corresponde a las autoridades jurisdiccionales competentes valorar las órdenes y la determinación de medidas similares en sus resoluciones o sentencias. Lo anterior con motivo de los juicios o procesos que en materia civil, familiar o penal se estén ventilando en los tribunales competentes.

ARTÍCULO 34. Las personas mayores de 12 años de edad podrán solicitar a las autoridades competentes que los representen en sus solicitudes y acciones, a efecto de que las autoridades correspondientes puedan de manera oficiosa dar el otorgamiento de las órdenes; quienes sean menores de 12 años, sólo podrán solicitar las órdenes a través de sus representantes legales.

TÍTULO III

CAPÍTULO I

DEL SISTEMA NACIONAL PARA PREVENIR, ATENDER, SANCIONAR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

ARTÍCULO 35. La Federación, las entidades federativas, el Distrito Federal y los municipios se coordinarán para la integración y funcionamiento del Sistema, el cual tiene por objeto la conjunción de esfuerzos, instrumentos, políticas, servicios y acciones interinstitucionales para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres.

Párrafo reformado DOF 20-01-2009

Todas las medidas que lleve a cabo el Estado deberán ser realizadas sin discriminación alguna. Por ello, considerará el idioma, edad, condición social, preferencia sexual, o cualquier otra condición, para que puedan acceder a las políticas públicas en la materia.

ARTÍCULO 36. El Sistema se conformará por las y los titulares de:

- I. La Secretaría de Gobernación, quien lo presidirá;
- II. La Secretaría de Desarrollo Social;
- III. La Secretaría de Seguridad Pública;
- IV. La Procuraduría General de la República;

V. La Secretaría de Educación Pública;

VI. La Secretaría de Salud;

VII. La Secretaría del Trabajo y Previsión Social;

Fracción adicionada DOF 18-05-2012

VIII. El Instituto Nacional de las Mujeres, quien ocupará la Secretaría Ejecutiva del Sistema;

Fracción recorrida DOF 18-05-2012

IX. El Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación;

Fracción recorrida DOF 18-05-2012

X. El Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, y

Fracción recorrida DOF 18-05-2012

XI. Los mecanismos para el adelanto de las mujeres en las entidades federativas.

Fracción recorrida DOF 18-05-2012

ARTÍCULO 37. La Secretaría Ejecutiva del Sistema elaborará el proyecto de reglamento para el funcionamiento del mismo y lo presentará a sus integrantes para su consideración y aprobación en su caso.

CAPÍTULO II

DEL PROGRAMA INTEGRAL PARA PREVENIR, ATENDER, SANCIONAR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

ARTÍCULO 38. El Programa contendrá las acciones con perspectiva de género para:

I. Impulsar y fomentar el conocimiento y el respeto a los derechos humanos de las mujeres;

II. Transformar los modelos socioculturales de conducta de mujeres y hombres, incluyendo la formulación de programas y acciones de educación formales y no formales, en todos los niveles educativos y de instrucción, con la finalidad de prevenir, atender y erradicar las conductas estereotipadas que permiten, fomentan y toleran la violencia contra las mujeres;

III. Educar y capacitar en materia de derechos humanos al personal encargado de la procuración de justicia, policías y demás funcionarios encargados de las políticas de prevención, atención, sanción y eliminación de la violencia contra las mujeres;

IV. Educar y capacitar en materia de derechos humanos de las mujeres al personal encargado de la impartición de justicia, a fin de dotarles de instrumentos que les permita juzgar con perspectiva de género;

V. Brindar los servicios especializados y gratuitos para la atención y protección a las víctimas, por medio de las autoridades y las instituciones públicas o privadas;

VI. Fomentar y apoyar programas de educación pública y privada, destinados a concientizar a la sociedad sobre las causas y las consecuencias de la violencia contra las mujeres;

VII. Diseñar programas de atención y capacitación a víctimas que les permitan participar plenamente en todos los ámbitos de la vida;

VIII. Vigilar que los medios de comunicación no fomenten la violencia contra las mujeres y que favorezcan la erradicación de todos los tipos de violencia, para fortalecer el respeto a los derechos humanos y la dignidad de las mujeres;

IX. Garantizar la investigación y la elaboración de diagnósticos estadísticos sobre las causas, la frecuencia y las consecuencias de la violencia contra las mujeres, con el fin de evaluar la eficacia de las medidas desarrolladas para prevenir, atender, sancionar y erradicar todo tipo de violencia;

X. Publicar semestralmente la información general y estadística sobre los casos de violencia contra las mujeres para integrar el Banco Nacional de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres;

XI. Promover la inclusión prioritaria en el Plan Nacional de Desarrollo de las medidas y las políticas de gobierno para erradicar la violencia contra las mujeres;

XII. Promover la cultura de denuncia de la violencia contra las mujeres en el marco de la eficacia de las instituciones para garantizar su seguridad y su integridad, y

XIII. Diseñar un modelo integral de atención a los derechos humanos y ciudadanía de las mujeres, que deberán instrumentar las instituciones, los centros de atención y los refugios que atiendan a víctimas.

ARTÍCULO 39. El Ejecutivo Federal propondrá en el Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación asignar una partida presupuestaria para garantizar el cumplimiento de los objetivos del Sistema y del Programa previstos en la presente ley.

CAPÍTULO III

DE LA DISTRIBUCIÓN DE COMPETENCIAS EN MATERIA DE PREVENCIÓN, ATENCIÓN, SANCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

ARTÍCULO 40. La Federación, las entidades federativas, el Distrito Federal y los municipios coadyuvarán para el cumplimiento de los objetivos de esta ley, de conformidad con las competencias previstas en el presente ordenamiento y demás instrumentos legales aplicables.

Artículo reformado DOF 20-01-2009

Sección Primera. De la Federación

ARTÍCULO 41. Son facultades y obligaciones de la Federación:

- I. Garantizar el ejercicio pleno del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia;
- II. Formular y conducir la política nacional integral desde la perspectiva de género para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres;
- III. Vigilar el cabal cumplimiento de la presente ley y de los instrumentos internacionales aplicables;
- IV. Elaborar, coordinar y aplicar el Programa a que se refiere la ley, auxiliándose de las demás autoridades encargadas de implementar el presente ordenamiento legal;
- V. Educar en los derechos humanos a las mujeres en su lengua materna;
- VI. Asegurar la difusión y promoción de los derechos de las mujeres indígenas con base en el reconocimiento de la composición pluricultural de la nación;
- VII. Vigilar que los usos y costumbres de toda la sociedad no atenten contra los derechos humanos de las mujeres;
- VIII. Coordinar la creación de Programas de reeducación y reinserción social con perspectiva de género para agresores de mujeres;
- IX. Garantizar una adecuada coordinación entre la Federación, las entidades federativas, el Distrito Federal y los municipios, con la finalidad de erradicar la violencia contra las mujeres;

Fracción reformada DOF 20-01-2009

- X. Realizar a través del Instituto Nacional de las Mujeres y con el apoyo de las instancias locales, campañas de información, con énfasis en la doctrina de la protección integral de los derechos humanos de las mujeres, en el conocimiento de las leyes y las medidas y los programas que las protegen, así como de los recursos jurídicos que las asisten;
- XI. Impulsar la formación y actualización de acuerdos interinstitucionales de coordinación entre las diferentes instancias de gobierno, de manera que sirvan de cauce para lograr la atención integral de las víctimas;
- XII. Celebrar convenios de cooperación, coordinación y concertación en la materia;
- XIII. Coadyuvar con las instituciones públicas o privadas dedicadas a la atención de víctimas;
- XIV. Ejecutar medidas específicas, que sirvan de herramientas de acción para la prevención, atención y erradicación de la violencia contra las mujeres en todos los ámbitos, en un marco de integralidad y promoción de los derechos humanos;
- XV. Promover y realizar investigaciones con perspectiva de género sobre las causas y las consecuencias de la violencia contra las mujeres;

XVI. Evaluar y considerar la eficacia de las acciones del Programa, con base en los resultados de las investigaciones previstas en la fracción anterior;

XVII. Rendir un informe anual sobre los avances del Programa, ante el H. Congreso de la Unión;

XVIII. Vigilar que los medios de comunicación no promuevan imágenes estereotipadas de mujeres y hombres, y eliminen patrones de conducta generadores de violencia;

XIX. Desarrollar todos los mecanismos necesarios para el cumplimiento de la presente ley, y

XX. Las demás que le confieran esta ley u otros ordenamientos aplicables.

Sección Segunda. De la Secretaría de Gobernación

ARTÍCULO 42. Corresponde a la Secretaría de Gobernación:

I. Presidir el Sistema y declarar la alerta de violencia de género contra las mujeres;

II. Diseñar la política integral con perspectiva de género para promover la cultura del respeto a los derechos humanos de las mujeres;

III. Elaborar el Programa en coordinación con las demás autoridades integrantes del Sistema;

IV. Formular las bases para la coordinación entre las autoridades federales, locales, del Distrito Federal y municipales para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres;

Fracción reformada DOF 20-01-2009

V. Coordinar y dar seguimiento a las acciones de los tres órdenes de gobierno en materia de protección, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres;

VI. Coordinar y dar seguimiento a los trabajos de promoción y defensa de los derechos humanos de las mujeres, que lleven a cabo las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal;

VII. Establecer, utilizar, supervisar y mantener todos los instrumentos y acciones encaminados al mejoramiento del Sistema y del Programa;

VIII. Ejecutar y dar seguimiento a las acciones del Programa, con la finalidad de evaluar su eficacia y rediseñar las acciones y medidas para avanzar en la eliminación de la violencia contra las mujeres;

IX. Diseñar, con una visión transversal, la política integral orientada a la prevención, atención, sanción y erradicación de los delitos violentos contra las mujeres;

X. Vigilar y promover directrices para que los medios de comunicación favorezcan la erradicación de todos los tipos de violencia y se fortalezca la dignidad y el respeto hacia las mujeres;

Fracción reformada DOF 28-01-2011

XI. Sancionar conforme a la ley a los medios de comunicación que no cumplan con lo estipulado en la fracción anterior;

XII. Realizar un Diagnóstico Nacional y otros estudios complementarios de manera periódica con perspectiva de género sobre todas las formas de violencia contra las mujeres y las niñas, en todos los ámbitos, que proporcione información objetiva para la elaboración de políticas gubernamentales en materia de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres.

XIII. Difundir a través de diversos medios los resultados del Sistema y del Programa a los que se refiere esta ley;

XIV. Celebrar convenios de cooperación, coordinación y concertación en la materia, y

XV. Las demás previstas para el cumplimiento de la presente ley.

Sección Tercera. De la Secretaría de Desarrollo Social

ARTÍCULO 43. Corresponde a la Secretaría de Desarrollo Social:

I. Fomentar el desarrollo social desde la visión de protección integral de los derechos humanos de las mujeres con perspectiva de género, para garantizarles una vida libre de violencia;

II. Coadyuvar en la promoción de los Derechos Humanos de las Mujeres;

III. Formular la política de desarrollo social del Estado considerando el adelanto de las mujeres y su plena participación en todos los ámbitos de la vida;

IV. Realizar acciones tendientes a mejorar las condiciones de las mujeres y sus familias que se encuentren en situación de exclusión y de pobreza;

V. Promover políticas de igualdad de condiciones y oportunidades entre mujeres y hombres, para lograr el adelanto de las mujeres para su empoderamiento y la eliminación de las brechas y desventajas de género;

VI. Promover políticas de prevención y atención de la violencia contra las mujeres;

VII. Establecer, utilizar, supervisar y mantener todos los instrumentos y acciones encaminados al mejoramiento del Sistema y del Programa;

VIII. Celebrar convenios de cooperación, coordinación y concertación en la materia, y

IX. Las demás previstas para el cumplimiento de la presente ley.

Sección Cuarta. De la Secretaría de Seguridad Pública

ARTÍCULO 44. Corresponde a la Secretaría de Seguridad Pública:

I. Capacitar al personal de las diferentes instancias policiales para atender los casos de violencia contra las mujeres;

II. Tomar medidas y realizar las acciones necesarias, en coordinación con las demás autoridades, para alcanzar los objetivos previstos en la presente ley;

- III. Integrar el Banco Nacional de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres;
- IV. Diseñar la política integral para la prevención de delitos violentos contra las mujeres, en los ámbitos público y privado;
- V. Establecer las acciones y medidas que se deberán tomar para la reeducación y reinserción social del agresor;
- VI. Ejecutar y dar seguimiento a las acciones del Programa que le correspondan;
- VII. Formular acciones y programas orientados a fomentar la cultura del respeto a los derechos humanos de las mujeres;
- VIII. Diseñar, con una visión transversal, la política integral con perspectiva de género orientada a la prevención, atención, sanción y erradicación de los delitos violentos contra las mujeres;
- IX. Establecer, utilizar, supervisar y mantener todos los instrumentos y acciones encaminados al mejoramiento del Sistema y del Programa;
- X. Celebrar convenios de cooperación, coordinación y concertación en la materia;
- Fracción reformada DOF 14-06-2012*
- XI. Realizar una página de Internet específica en la cual se encuentren los datos generales de las mujeres y niñas que sean reportadas como desaparecidas. La información deberá ser pública y permitir que la población en general pueda aportar información sobre el paradero de las mujeres y niñas desaparecidas. Esta página deberá actualizarse de forma permanente, y
- Fracción adicionada DOF 14-06-2012*
- XII. Las demás previstas para el cumplimiento de la presente ley.
- Fracción recorrida DOF 14-06-2012*

Sección Quinta. De la Secretaría de Educación Pública

ARTÍCULO 45. Corresponde a la Secretaría de Educación Pública:

- I. Definir en las políticas educativas los principios de igualdad, equidad y no discriminación entre mujeres y hombres y el respeto pleno a los derechos humanos;
- II. Desarrollar programas educativos, en todos los niveles de escolaridad, que fomenten la cultura de una vida libre de violencia contra las mujeres y el respeto a su dignidad; así como la comprensión adecuada al ejercicio del derecho a una paternidad y maternidad libre, responsable e informada, como función social y el reconocimiento de la responsabilidad compartida de hombres y mujeres en cuanto a la educación y el desarrollo de sus hijos;

Fracción reformada DOF 28-01-2011

III. Garantizar acciones y mecanismos que favorezcan el adelanto de las mujeres en todas las etapas del proceso educativo;

IV. Garantizar el derecho de las niñas y mujeres a la educación: a la alfabetización y al acceso, permanencia y terminación de estudios en todos los niveles. A través de la obtención de becas y otras subvenciones;

V. Desarrollar investigación multidisciplinaria encaminada a crear modelos de detección de la violencia contra las mujeres en los centros educativos;

VI. Capacitar al personal docente en derechos humanos de las mujeres y las niñas;

VII. Incorporar en los programas educativos, en todos los niveles de la instrucción, el respeto a los derechos humanos de las mujeres, así como contenidos educativos tendientes a modificar los modelos de conducta sociales y culturales que impliquen prejuicios y que estén basados en la idea de la inferioridad o superioridad de uno de los sexos y en funciones estereotipadas asignadas a las mujeres y a los hombres;

VIII. Formular y aplicar programas que permitan la detección temprana de los problemas de violencia contra las mujeres en los centros educativos, para que se dé una primera respuesta urgente a las alumnas que sufren algún tipo de violencia;

IX. Establecer como un requisito de contratación a todo el personal de no contar con algún antecedente de violencia contra las mujeres;

X. Diseñar y difundir materiales educativos que promuevan la prevención y atención de la violencia contra las mujeres;

XI. Proporcionar acciones formativas a todo el personal de los centros educativos, en materia de derechos humanos de las niñas y las mujeres y políticas de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres;

XII. Eliminar de los programas educativos los materiales que hagan apología de la violencia contra las mujeres o contribuyan a la promoción de estereotipos que discriminen y fomenten la desigualdad entre mujeres y hombres;

XIII. Establecer, utilizar, supervisar y mantener todos los instrumentos y acciones encaminados al mejoramiento del Sistema y del Programa;

XIV. Diseñar, con una visión transversal, la política integral con perspectiva de género orientada a la prevención, atención, sanción y erradicación de los delitos violentos contra las mujeres;

XV. Celebrar convenios de cooperación, coordinación y concertación en la materia, y

XVI. Las demás previstas para el cumplimiento de la presente ley.

Sección Sexta. De la Secretaría de Salud

ARTÍCULO 46. Corresponde a la Secretaría de Salud:

I. En el marco de la política de salud integral de las mujeres, diseñar con perspectiva de género la política de prevención, atención y erradicación de la violencia en su contra;

II. Brindar por medio de las instituciones del sector salud de manera integral e interdisciplinaria atención médica y psicológica con perspectiva de género a las víctimas;

III. Crear programas de capacitación para el personal del sector salud, respecto de la violencia contra las mujeres y se garanticen la atención a las víctimas y la aplicación de las normas oficiales mexicanas vigentes en la materia;

Fracción reformada DOF 28-01-2011

IV. Establecer programas y servicios profesionales y eficaces, con horario de veinticuatro horas en las dependencias públicas relacionadas con la atención de la violencia contra las mujeres;

V. Brindar servicios reeducativos integrales a las víctimas y a los agresores, a fin de que logren estar en condiciones de participar plenamente en la vida pública, social y privada;

VI. Difundir en las instituciones del sector salud, material referente a la prevención y atención de la violencia contra las mujeres;

VII. Canalizar a las víctimas a las instituciones que prestan atención y protección a las mujeres;

VIII. Mejorar la calidad de la atención que se preste a las mujeres víctimas;

IX. Participar activamente, en la ejecución del Programa, en el diseño de nuevos modelos de prevención, atención y erradicación de la violencia contra las mujeres, en colaboración con las demás autoridades encargadas de la aplicación de la presente ley;

X. Asegurar que en la prestación de los servicios del sector salud sean respetados los derechos humanos de las mujeres;

XI. Capacitar al personal del sector salud, con la finalidad de que detecte la violencia contra las mujeres;

XII. Apoyar a las autoridades encargadas de efectuar investigaciones en materia de violencia contra las mujeres, proporcionando la siguiente información:

- a) La relativa al número de víctimas que se atiendan en los centros y servicios hospitalarios;
- b) La referente a las situaciones de violencia que sufren las mujeres;
- c) El tipo de violencia por la cual se atendió a la víctima;
- d) Los efectos causados por la violencia en las mujeres, y
- e) Los recursos erogados en la atención de las víctimas.

XIII. Celebrar convenios de cooperación, coordinación y concertación en la materia, y

XIV. Las demás previstas para el cumplimiento de la presente ley.

Artículo 46 Bis. Corresponde a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social:

I. Impulsar acciones que propicien la igualdad de oportunidades y la no discriminación de mujeres y de hombres en materia de trabajo y previsión social;

II. Diseñar, con una visión transversal, la política integral con perspectiva de género orientada a la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia laboral contra las mujeres;

III. Promover la cultura de respeto a los derechos humanos de las mujeres en el ámbito laboral;

IV. Diseñar y difundir materiales que promuevan la prevención, atención y erradicación de la violencia contra las mujeres en los centros de trabajo;

V. Orientar a las víctimas de violencia laboral sobre las instituciones que prestan atención y protección a las mujeres;

VI. Tomar medidas y realizar las acciones necesarias, en coordinación con las demás autoridades, para alcanzar los objetivos previstos en la presente ley;

VII. Celebrar convenios de cooperación, coordinación y concertación en la materia;

VIII. Establecer, utilizar, supervisar y mantener todos los instrumentos y acciones encaminados al mejoramiento del Sistema y del Programa, y

IX. Las demás previstas para el cumplimiento de la presente ley.

Artículo adicionado DOF 18-05-2012

Sección Séptima. De la Procuraduría General de la República

ARTÍCULO 47. Corresponde a la Procuraduría General de la República:

I. Especializar a las y los agentes del Ministerio Público, peritos, personal que atiende a víctimas a través de programas y cursos permanentes en:

a) Derechos humanos y género;

b) Perspectiva de género para la debida diligencia en la conducción de averiguaciones previas y procesos judiciales relacionados con discriminación, violencia y feminicidio;

c) Incorporación de la perspectiva de género en los servicios periciales;

d) Eliminación de estereotipos sobre el rol social de las mujeres, entre otros.

Fracción reformada DOF 14-06-2012

II. Proporcionar a las víctimas orientación y asesoría para su eficaz atención y protección, de conformidad con la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República, su Reglamento y demás ordenamientos aplicables;

III. Dictar las medidas necesarias para que la Víctima reciba atención médica de emergencia;

IV. Proporcionar a las instancias encargadas de realizar estadísticas las referencias necesarias sobre el número de víctimas atendidas;

V. Brindar a las víctimas la información integral sobre las instituciones públicas o privadas encargadas de su atención;

VI. Proporcionar a las víctimas información objetiva que les permita reconocer su situación;

VII. Promover la cultura de respeto a los derechos humanos de las mujeres y garantizar la seguridad de quienes denuncian;

VIII. Celebrar convenios de cooperación, coordinación y concertación en la materia;

Fracción reformada DOF 14-06-2012

IX. Crear un registro público sistemático de los delitos cometidos en contra de mujeres, que incluya la clasificación de los hechos de los que tenga conocimiento, lugar de ocurrencia y lugar de hallazgo de los cuerpos, características socio-demográficas de las víctimas y del sujeto activo, especificando su tipología, relación entre el sujeto activo y pasivo, móviles, diligencias básicas a realizar, así como las dificultades para la práctica de diligencias y determinaciones; los índices de incidencia y reincidencia, consignación, sanción y reparación del daño. Este registro se integrará a la estadística criminal y victimal para definir políticas en materia de prevención del delito, procuración y administración de justicia;

Fracción reformada DOF 14-06-2012

X. Elaborar y aplicar protocolos especializados con perspectiva de género en la búsqueda inmediata de mujeres y niñas desaparecidas, para la investigación de los delitos de discriminación, feminicidio, trata de personas y contra la libertad y el normal desarrollo psicosexual;

Fracción adicionada DOF 14-06-2012

XI. Crear una base nacional de información genética que contenga la información personal disponible de mujeres y niñas desaparecidas a nivel nacional; la información genética y muestras celulares de los familiares de las personas desaparecidas que lo consientan; la información genética y muestras celulares provenientes de los cuerpos de cualquier mujer o niña no identificada.

La información integrada en esta base deberá ser resguardada y únicamente podrá ser utilizada para la confrontación de información genética entre cuerpos no identificados y personas desaparecidas, y

Fracción adicionada DOF 14-06-2012

XII. Las demás previstas para el cumplimiento de la presente ley.

Fracción adicionada DOF 14-06-2012

Sección Octava. Del Instituto Nacional de las Mujeres

ARTÍCULO 48. Corresponde al Instituto Nacional de las Mujeres:

I. Fungir como Secretaría Ejecutiva del Sistema, a través de su titular;

II. Integrar las investigaciones promovidas por las dependencias de la Administración Pública Federal sobre las causas, características y consecuencias de la violencia en contra de las mujeres, así como la evaluación de las medidas de prevención, atención y erradicación, y la información derivada a cada una de las instituciones encargadas de promover los derechos humanos de las mujeres en las entidades federativas, el Distrito Federal o municipios. Los resultados de dichas investigaciones serán dados a conocer públicamente para tomar las medidas pertinentes hacia la erradicación de la violencia;

Fracción reformada DOF 20-01-2009

III. Proponer a las autoridades encargadas de la aplicación de la presente ley los programas, las medidas y las acciones que consideren pertinentes, con la finalidad de erradicar la violencia contra las mujeres;

IV. Colaborar con las instituciones del Sistema en el diseño y evaluación del modelo de atención a víctimas en los refugios;

V. Impulsar la creación de unidades de atención y protección a las víctimas de violencia prevista en la ley;

VI. Canalizar a las víctimas a programas reeducativos integrales que les permitan participar activamente en la vida pública, privada y social;

VII. Promover y vigilar que la atención ofrecida en las diversas instituciones públicas o privadas sea proporcionada por especialistas en la materia, sin prejuicios ni discriminación alguna;

VIII. Difundir la cultura de respeto a los derechos humanos de las mujeres y promover que las instancias de procuración de justicia garanticen la integridad física de quienes denuncian;

IX. Celebrar convenios de cooperación, coordinación y concertación en la materia, y

X. Las demás previstas para el cumplimiento de la ley.

Sección Novena. De las entidades federativas

ARTÍCULO 49. Corresponde a las entidades federativas y al Distrito Federal, de conformidad con lo dispuesto por esta ley y los ordenamientos locales aplicables en la materia:

Párrafo reformado DOF 20-01-2009

- I. Instrumentar y articular sus políticas públicas en concordancia con la política nacional integral desde la perspectiva de género para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres;
- II. Ejercer sus facultades reglamentarias para la aplicación de la presente ley;
- III. Coadyuvar en la adopción y consolidación del Sistema;
- IV. Participar en la elaboración del Programa;
- V. Fortalecer e impulsar la creación de las instituciones públicas y privadas que prestan atención a las víctimas;

Fracción reformada DOF 28-01-2011

- VI. Integrar el Sistema Estatal de Prevención, Erradicación y Sanción de la Violencia contra las Mujeres e incorporar su contenido al Sistema;
- VII. Promover, en coordinación con la Federación, programas y proyectos de atención, educación, capacitación, investigación y cultura de los derechos humanos de las mujeres y de la no violencia, de acuerdo con el Programa;
- VIII. Impulsar programas locales para el adelanto y desarrollo de las mujeres y mejorar su calidad de vida;
- IX. Proveer de los recursos presupuestarios, humanos y materiales, en coordinación con las autoridades que integran los sistemas locales, a los programas estatales y el Programa;
- X. Impulsar la creación de refugios para las víctimas conforme al modelo de atención diseñado por el Sistema;
- XI. Promover programas de información a la población en la materia;
- XII. Impulsar programas reeducativos integrales de los agresores;
- XIII. Difundir por todos los medios de comunicación el contenido de esta ley;
- XIV. Rendir un informe anual sobre los avances de los programas locales;
- XV. Promover investigaciones sobre las causas y las consecuencias de la violencia contra las mujeres;
- XVI. Revisar y evaluar la eficacia de las acciones, las políticas públicas, los programas estatales, con base en los resultados de las investigaciones previstas en la fracción anterior;
- XVII. Impulsar la participación de las organizaciones privadas dedicadas a la promoción y defensa de los derechos humanos de las mujeres, en la ejecución de los programas estatales;
- XVIII. Recibir de las organizaciones privadas las propuestas y recomendaciones sobre la prevención, atención y sanción de la violencia contra mujeres, a fin de mejorar los mecanismos para su erradicación;
- XIX. Proporcionar a las instancias encargadas de realizar estadísticas la información necesaria para la elaboración de éstas;

XX. Impulsar reformas, en el ámbito de su competencia, para el cumplimiento de los objetivos de la presente ley, así como para establecer como agravantes los delitos contra la vida y la integridad cuando éstos sean cometidos contra mujeres, por su condición de género;

XXI. Celebrar convenios de cooperación, coordinación y concertación en la materia;

Fracción reformada DOF 14-06-2012

XXII. Especializar a las y los agentes del Ministerio Público, peritos, personal que atiende a víctimas a través de programas y cursos permanentes en:

a) Derechos humanos y género;

b) Perspectiva de género para la debida diligencia en la conducción de averiguaciones previas y procesos judiciales relacionados con discriminación, violencia y feminicidio;

c) Incorporación de la perspectiva de género en los servicios periciales; eliminación de estereotipos sobre el rol social de las mujeres, entre otros.

Fracción reformada DOF 14-06-2012

XXIII. Crear un registro público sistemático de los delitos cometidos en contra de mujeres, que incluya la clasificación de los hechos de los que tenga conocimiento, lugar de ocurrencia y lugar de hallazgo de los cuerpos, características sociodemográficas de las víctimas y del sujeto activo, especificando su tipología, relación entre el sujeto activo y pasivo, móviles, diligencias básicas a realizar, así como las dificultades para la práctica de diligencias y determinaciones; los índices de incidencia y reincidencia, consignación, sanción y reparación del daño. Este registro se integrará a la estadística criminal y victimal para definir políticas en materia de prevención del delito, procuración y administración de justicia;

Fracción adicionada DOF 14-06-2012

XXIV. Elaborar y aplicar protocolos especializados con perspectiva de género en la búsqueda inmediata de mujeres y niñas desaparecidas, para la investigación de los delitos de discriminación, feminicidio, trata de personas y contra la libertad y el normal desarrollo psicosexual, y

Fracción adicionada DOF 14-06-2012

XXV. Las demás aplicables a la materia, que les conceda la ley u otros ordenamientos legales.

Fracción adicionada DOF 14-06-2012

Las autoridades federales harán las gestiones necesarias para propiciar que las autoridades locales reformen su legislación, para considerar como agravantes los delitos contra la vida y la integridad corporal cometidos contra mujeres.

Sección Décima. De los municipios

ARTÍCULO 50. Corresponde a los municipios, de conformidad con esta ley y las leyes locales en la materia y acorde con la perspectiva de género, las siguientes atribuciones:

I. Instrumentar y articular, en concordancia con la política nacional y estatal, la política municipal orientada a erradicar la violencia contra las mujeres;

II. Coadyuvar con la Federación y las entidades federativas en la adopción y consolidación del Sistema;

III. Promover, en coordinación con las entidades federativas, cursos de capacitación a las personas que atienden a víctimas;

IV. Ejecutar las acciones necesarias para el cumplimiento del Programa;

V. Apoyar la creación de programas de reeducación integral para los agresores;

VI. Promover programas educativos sobre la igualdad y la equidad entre los géneros para eliminar la violencia contra las mujeres;

VII. Apoyar la creación de refugios seguros para las víctimas;

VIII. Participar y coadyuvar en la prevención, atención y erradicación de la violencia contra las mujeres;

IX. Llevar a cabo, de acuerdo con el Sistema, programas de información a la población respecto de la violencia contra las mujeres;

X. Celebrar convenios de cooperación, coordinación y concertación en la materia, y

XI. La atención de los demás asuntos que en materia de violencia contra las mujeres les conceda esta ley u otros ordenamientos legales.

CAPÍTULO IV DE LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS

ARTÍCULO 51. Las autoridades en el ámbito de sus respectivas competencias deberán prestar atención a las víctimas, consistente en:

I. Fomentar la adopción y aplicación de acciones y programas, por medio de los cuales se les brinde protección;

II. Promover la atención a víctimas por parte de las diversas instituciones del sector salud, así como de atención y de servicio, tanto públicas como privadas;

III. Proporcionar a las víctimas la atención médica, psicológica y jurídica, de manera integral, gratuita y expedita;

- IV. Proporcionar un refugio seguro a las víctimas, y
- V. Informar a la autoridad competente de los casos de violencia que ocurran en los centros educativos.

ARTÍCULO 52. Las víctimas de cualquier tipo de violencia tendrán los derechos siguientes:

- I. Ser tratada con respeto a su integridad y al ejercicio pleno de sus derechos;
- II. Contar con protección inmediata y efectiva por parte de las autoridades;
- III. Recibir información veraz y suficiente que les permita decidir sobre las opciones de atención;
- IV. Contar con asesoría jurídica gratuita y expedita;
- V. Recibir información médica y psicológica;
- VI. Contar con un refugio, mientras lo necesite;
- VII. Ser valoradas y educadas libres de estereotipos de comportamiento y prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad o subordinación;

Fracción reformada DOF 28-01-2011

- VIII. En los casos de violencia familiar, las mujeres que tengan hijas y/o hijos podrán acudir a los refugios con éstos, y

Fracción reformada DOF 28-01-2011

- IX. La víctima no será obligada a participar en mecanismos de conciliación con su agresor.

Fracción adicionada DOF 28-01-2011

Las mujeres indígenas serán asistidas gratuitamente en todo tiempo por intérpretes y defensores de oficio que tengan conocimiento de su lengua y cultura.

Párrafo adicionado DOF 28-01-2011

ARTÍCULO 53. El agresor deberá participar obligatoriamente en los programas de reeducación integral, cuando se le determine por mandato de autoridad competente.

CAPÍTULO V DE LOS REFUGIOS PARA LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

ARTÍCULO 54. Corresponde a los refugios, desde la perspectiva de género:

- I. Aplicar el Programa;
- II. Velar por la seguridad de las mujeres que se encuentren en ellos;
- III. Proporcionar a las mujeres la atención necesaria para su recuperación física y psicológica, que les permita participar plenamente en la vida pública, social y privada;

IV. Dar información a las víctimas sobre las instituciones encargadas de prestar asesoría jurídica gratuita;

V. Brindar a las víctimas la información necesaria que les permita decidir sobre las opciones de atención;

VI. Contar con el personal debidamente capacitado y especializado en la materia, y

VII. Todas aquellas inherentes a la prevención, protección y atención de las personas que se encuentren en ellos.

ARTÍCULO 55. Los refugios deberán ser lugares seguros para las víctimas, por lo que no se podrá proporcionar su ubicación a personas no autorizadas para acudir a ellos.

ARTÍCULO 56. Los refugios deberán prestar a las víctimas y, en su caso, a sus hijas e hijos los siguientes servicios especializados y gratuitos:

I. Hospedaje;

II. Alimentación;

III. Vestido y calzado;

IV. Servicio médico;

V. Asesoría jurídica;

VI. Apoyo psicológico;

VII. Programas reeducativos integrales a fin de que logren estar en condiciones de participar plenamente en la vida pública, social y privada;

VIII. Capacitación, para que puedan adquirir conocimientos para el desempeño de una actividad laboral, y

IX. Bolsa de trabajo, con la finalidad de que puedan tener una actividad laboral remunerada en caso de que lo soliciten.

ARTÍCULO 57. La permanencia de las víctimas en los refugios no podrá ser mayor a tres meses, a menos de que persista su inestabilidad física, psicológica o su situación de riesgo.

ARTÍCULO 58. Para efectos del artículo anterior, el personal médico, psicológico y jurídico del refugio evaluará la condición de las víctimas.

ARTÍCULO 59. En ningún caso se podrá mantener a las víctimas en los refugios en contra de su voluntad.

TÍTULO IV
DE LAS RESPONSABILIDADES Y SANCIONES

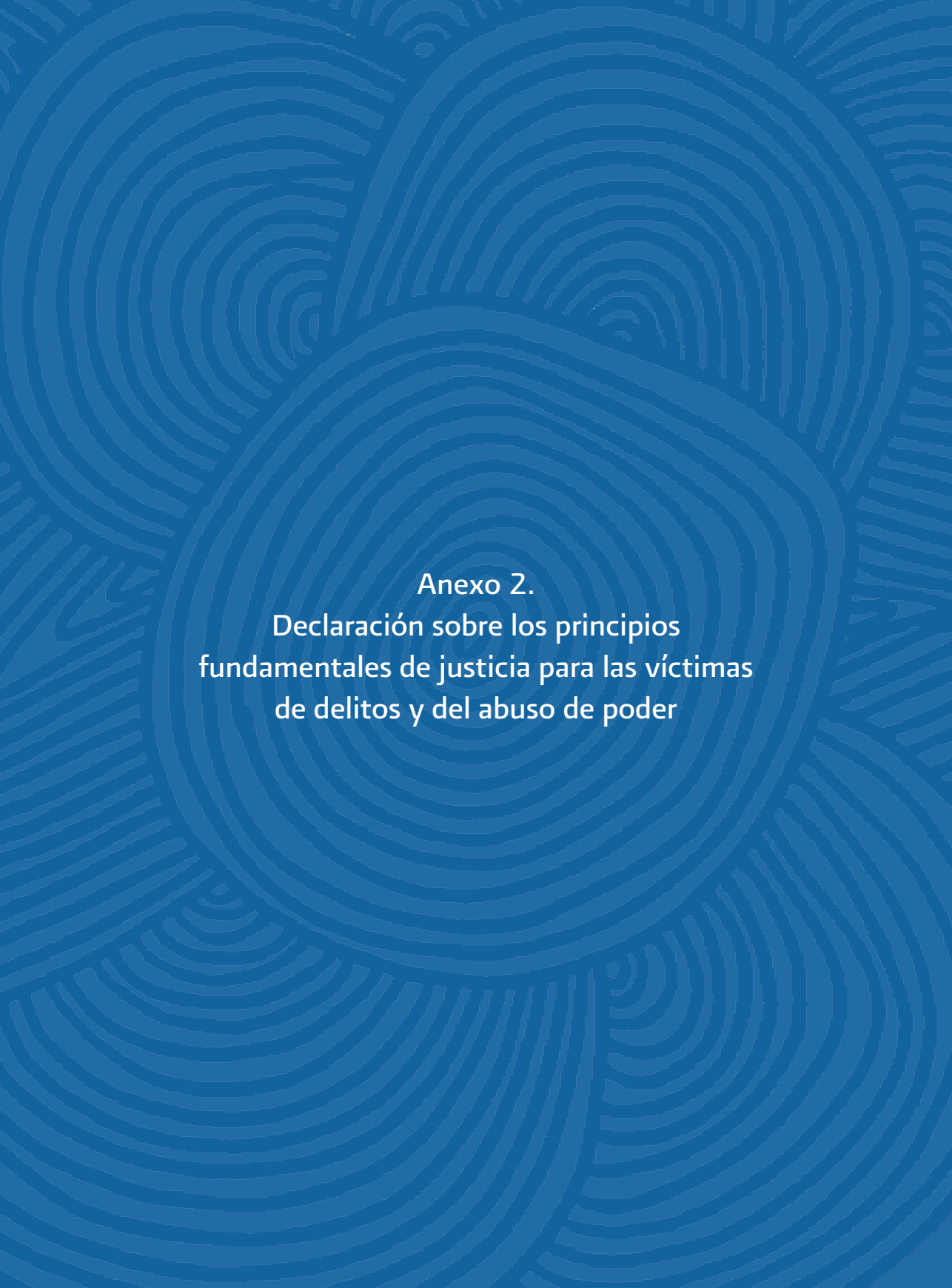
Título adicionado DOF 28-01-2011

CAPÍTULO ÚNICO
DE LAS RESPONSABILIDADES Y SANCIONES

Capítulo adicionado DOF 28-01-2011

ARTÍCULO 60. Será causa de responsabilidad administrativa el incumplimiento de esta ley y se sancionará conforme a las leyes en la materia.

Artículo adicionado DOF 28-01-2011



Anexo 2.
Declaración sobre los principios
fundamentales de justicia para las víctimas
de delitos y del abuso de poder

Adoptada por la Asamblea General en su resolución 40/34, de 29 de noviembre de 1985

LAS VÍCTIMAS DE DELITOS

1. Se entenderá por “víctimas” las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder.

2. Podrá considerarse “víctima” a una persona, con arreglo a la presente Declaración, independientemente de que se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al perpetrador e independientemente de la relación familiar entre el perpetrador y la víctima. En la expresión “víctima” se incluye además, en su caso, a los familiares o personas a cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización.

3. Las disposiciones de la presente Declaración serán aplicables a todas las personas sin distinción alguna, ya sea de raza, color, sexo, edad, idioma, religión, nacionalidad, opinión política o de otra índole, creencias o prácticas culturales, situación económica, nacimiento o situación familiar, origen étnico o social, o impedimento físico.

Acceso a la justicia y trato justo

4. Las víctimas serán tratadas con compasión y respeto por su dignidad. Tendrán derecho al acceso a los mecanismos de la justicia y a una pronta reparación del daño que hayan sufrido, según lo dispuesto en la legislación nacional.

5. Se establecerán y reforzarán, cuando sea necesario, mecanismos judiciales y administrativos que permitan a las víctimas obtener reparación mediante procedimientos oficiales u oficiosos que sean expeditos, justos, poco costosos y accesibles. Se informará a las víctimas de sus derechos para obtener reparación mediante esos mecanismos.

6. Se facilitará la adecuación de los procedimientos judiciales y administrativos a las necesidades de las víctimas:

- a) Informando a las víctimas de su papel y del alcance, el desarrollo cronológico y la marcha de las actuaciones, así como de la decisión de sus causas, especialmente cuando se trate de delitos graves y cuando hayan solicitado esa información;
- b) Permitiendo que las opiniones y preocupaciones de las víctimas sean presentadas y examinadas en etapas apropiadas de las actuaciones siempre que estén en juego sus intereses, sin perjuicio del acusado y de acuerdo con el sistema nacional de justicia penal correspondiente;
- c) Prestando asistencia apropiada a las víctimas durante todo el proceso judicial;
- d) Adoptando medidas para minimizar las molestias causadas a las víctimas, proteger su intimidad, en caso necesario, y garantizar su seguridad, así como la de sus familiares y la de los testigos en su favor, contra todo acto de intimidación y represalia;
- e) Evitando demoras innecesarias en la resolución de las causas y en la ejecución de los mandamientos o decretos que concedan indemnizaciones a las víctimas.

7. Se utilizarán, cuando proceda, mecanismos oficiosos para la solución de controversias, incluidos la mediación, el arbitraje y las prácticas de justicia consuetudinaria o autóctonas, a fin de facilitar la conciliación y la reparación en favor de las víctimas.

Resarcimiento

8. Los delincuentes o los terceros responsables de su conducta resarcirán equitativamente, cuando proceda, a las víctimas, sus familiares o las personas a su cargo. Ese resarcimiento comprenderá la devolución de los bienes o el pago por los daños o pérdidas sufridos, el reembolso de los gastos realizados como consecuencia de la victimización, la prestación de servicios y la restitución de derechos.

9. Los gobiernos revisarán sus prácticas, reglamentaciones y leyes, de modo que se considere el resarcimiento como una sentencia posible en los casos penales, además de otras sanciones penales.

10. En los casos en que se causen daños considerables al medio ambiente, el resarcimiento que se exija comprenderá, en la medida de lo posible, la rehabilitación del medio ambiente, la reconstrucción

de la infraestructura, la reposición de las instalaciones comunitarias y el reembolso de los gastos de reubicación cuando esos daños causen la disgregación de una comunidad.

11. Cuando funcionarios públicos u otros agentes que actúen a título oficial o cuasioficial hayan violado la legislación penal nacional, las víctimas serán resarcidas por el Estado cuyos funcionarios o agentes hayan sido responsables de los daños causados. En los casos en que ya no exista el gobierno bajo cuya autoridad se produjo la acción u omisión victimizadora, el Estado o gobierno sucesor deberá proveer al resarcimiento de las víctimas.

Indemnización

12. Cuando no sea suficiente la indemnización procedente del delincuente o de otras fuentes, los Estados procurarán indemnizar financieramente:

a) A las víctimas de delitos que hayan sufrido importantes lesiones corporales o menoscabo de su salud física o mental como consecuencia de delitos graves;

b) A la familia, en particular a las personas a cargo, de las víctimas que hayan muerto o hayan quedado física o mentalmente incapacitadas como consecuencia de la victimización.

13. Se fomentará el establecimiento, el reforzamiento y la ampliación de fondos nacionales para indemnizar a las víctimas. Cuando proceda, también podrán establecerse otros fondos con ese propósito, incluidos los casos en los que el Estado de nacionalidad de la víctima no esté en condiciones de indemnizarla por el daño sufrido.

Asistencia

14. Las víctimas recibirán la asistencia material, médica, psicológica y social que sea necesaria, por conducto de los medios gubernamentales, voluntarios, comunitarios y autóctonos.

15. Se informará a las víctimas de la disponibilidad de servicios sanitarios y sociales y demás asistencia pertinente, y se facilitará su acceso a ellos.

16. Se proporcionará al personal de policía, de justicia, de salud, de servicios sociales y demás personal interesado capacitación que lo haga receptivo a las necesidades de las víctimas y directrices que garanticen una ayuda apropiada y rápida.

17. Al proporcionar servicios y asistencia a las víctimas, se prestará atención a las que tengan necesidades especiales por la índole de los daños sufridos o debido a factores como los mencionados en el párrafo 3 supra.

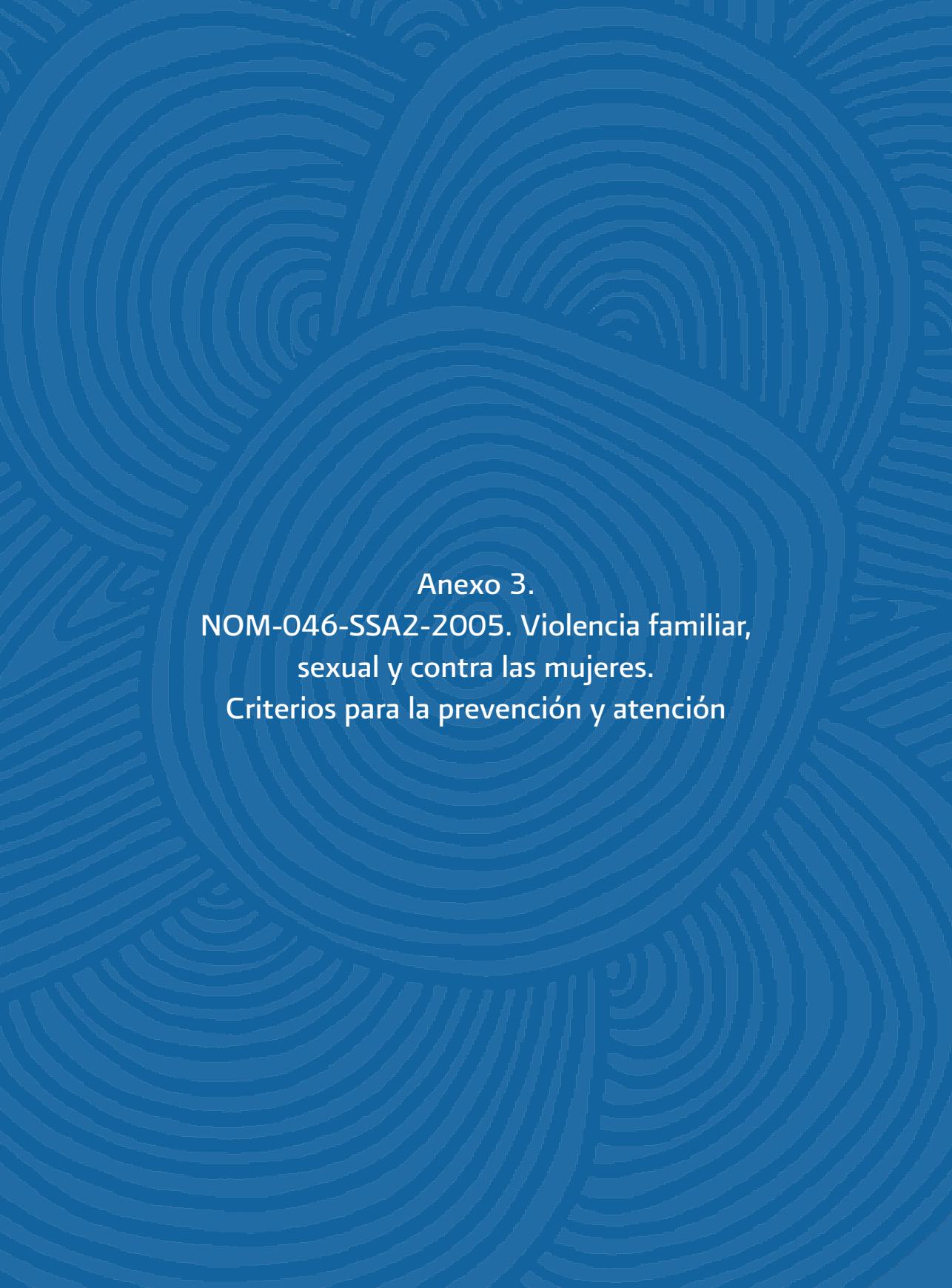
LAS VÍCTIMAS DEL ABUSO DE PODER

18. Se entenderá por “víctimas” las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que no lleguen a constituir violaciones del derecho penal nacional, pero violen normas internacionalmente reconocidas relativas a los derechos humanos.

19. Los Estados considerarán la posibilidad de incorporar a la legislación nacional normas que proscriban los abusos de poder y proporcionen remedios a las víctimas de esos abusos. En particular, esos remedios incluirán el resarcimiento y la indemnización, así como la asistencia y el apoyo materiales, médicos, psicológicos y sociales necesarios.

20. Los Estados considerarán la posibilidad de negociar tratados internacionales multilaterales relativos a las víctimas, definidas en el párrafo 18.

21. Los Estados revisarán periódicamente la legislación y la práctica vigentes para asegurar su adaptación a las circunstancias cambiantes, promulgarán y aplicarán, en su caso, leyes por las cuales se prohíban los actos que constituyan graves abusos de poder político o económico y se fomenten medidas y mecanismos para prevenir esos actos, y establecerán derechos y recursos adecuados para las víctimas de tales actos, facilitándoles su ejercicio.



Anexo 3.
NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar,
sexual y contra las mujeres.
Criterios para la prevención y atención

PREFACIO

En la elaboración de esta Norma Oficial Mexicana participaron las siguientes unidades administrativas e instituciones:

Secretaría de Salud

Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva

Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Dirección General de Información en Salud

Centro Nacional para la Prevención y el Control del VIH/SIDA

Centro Nacional para la Salud de la Infancia y la Adolescencia

Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad

Hospital de la Mujer

Hospital General Dr. Manuel Gea González

Hospital Infantil de México Federico Gómez

Instituto Nacional de Pediatría

Instituto Nacional de Perinatología Isidro Espinosa de los Reyes

Instituto Nacional de Salud Pública

Instituto Mexicano del Seguro Social

Coordinación General del Programa IMSS-Oportunidades

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado

Petróleos Mexicanos

Secretaría de Salud del Distrito Federal

Universidad Nacional Autónoma de México

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación

Instituto Nacional de las Mujeres

Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores

Consejo Nacional de Población

Comisión Nacional de los Derechos Humanos

Instituto Nacional de Desarrollo Social

Centros de Integración Juvenil, A. C.

Procuraduría General de la República. Dirección General de Atención a Víctimas del Delito

Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas

Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal

Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal

Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer

Federación Nacional de Asociaciones de Padres de Familia
Equidad de Género, Ciudadanía, Trabajo y Familia, A. C.
Fundación Mexicana para la Planeación Familiar, A. C.
IPAS México, A. C.
Centro Integral de Atención a las Mujeres, A.C.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVO
2. CAMPO DE APLICACIÓN
3. REFERENCIAS
4. DEFINICIONES
5. GENERALIDADES
6. CRITERIOS ESPECÍFICOS
7. REGISTROS DE INFORMACIÓN
8. CONCORDANCIA CON NORMAS INTERNACIONALES Y MEXICANAS
9. BIBLIOGRAFÍA
10. OBSERVANCIA DE LA NORMA
11. VIGENCIA

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos tutela garantías y derechos específicos que se refieren a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y al establecimiento de condiciones para el desarrollo y desenvolvimiento de los individuos, las familias, las comunidades y los pueblos indígenas.

De este contexto se establece el derecho a la protección a la salud y la plena igualdad jurídica de los hombres y las mujeres. No obstante, subsisten aún profundas inequidades entre ellos, que propician situaciones de maltrato y violencia hacia los grupos en condición de vulnerabilidad en función del género, la edad, la condición física o mental, la orientación sexual u otros factores, que se manifiestan cotidianamente.

Por su alta prevalencia, efectos nocivos e incluso fatales, la violencia familiar y sexual es un problema de salud pública que representa un obstáculo fundamental para la consolidación efectiva de formas de convivencia social, democrática y con pleno ejercicio de los derechos humanos.

Su magnitud y repercusiones, documentadas a través de encuestas e investigaciones, no deben minimizarse. El espectro de daños a la salud se da tanto en lo biológico —desde retraso en el crecimiento de origen no orgánico, lesiones que causan discapacidad parcial o total, pérdida de años de vida saludable, ITS/VIH/SIDA, hasta la muerte— como en lo psicológico y en lo social, pues existe un alto riesgo de perpetuación de conductas lesivas, desintegración familiar, violencia social e improductividad.

La violencia familiar se ejerce tanto en el ámbito privado como público, a través de manifestaciones del abuso de poder que dañan la integridad del ser humano.

Si bien cualquier persona puede ser susceptible de sufrir agresiones por parte del otro, las estadísticas apuntan hacia niños, niñas y mujeres como sujetos que mayoritariamente viven situaciones de violencia familiar y sexual. En el caso de niños y niñas, ésta es una manifestación del abuso de poder en función de la edad, principalmente, mientras que en el caso de las mujeres el trasfondo está en la inequidad y el abuso de poder en las relaciones de género. La violencia contra la mujer, tanto la familiar como la ejercida por extraños, está basada en el valor inferior que la cultura otorga al género femenino en relación con el masculino y la consecuente subordinación de la mujer al hombre.

El reto es coadyuvar a la prevención, detección, atención, disminución y erradicación de la violencia familiar y sexual.

Para combatir la violencia y promover la convivencia pacífica, es necesario fomentar relaciones de equidad entre las personas, mediante la construcción de una cultura basada en el reconocimiento y respeto de los derechos humanos.

Asimismo, se requiere realizar nuevas investigaciones en el tema que permitan profundizar en el conocimiento de las características del problema para estar en condiciones de afrontarlo mejor, de diseñar o reforzar políticas públicas y tomar decisiones para la prevención y atención integral de las y los involucrados.

Con la elaboración de esta Norma Oficial Mexicana, el Gobierno de México da cumplimiento a los compromisos adquiridos en los foros internacionales en materia de la eliminación de todas las formas de violencia, especialmente la que ocurre en el seno de la familia y contra la mujer, que se encuentran plasmados en la Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1979); Convención sobre los Derechos del Niño (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1989); Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados (23-mayo-1969); Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1993); Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención de Belém do Pará” (OEA, 1994); Convención Americana sobre Derechos Humanos (San José de Costa Rica, 1969); y Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1966).

1. OBJETIVO

La presente Norma Oficial Mexicana tiene por objeto establecer los criterios a observar en la detección, prevención, atención médica y la orientación que se proporciona a las y los usuarios de los servicios de salud en general, y en particular a quienes se encuentren involucrados en situaciones de violencia familiar o sexual, así como en la notificación de los casos.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Esta Norma Oficial Mexicana es de observancia obligatoria para las instituciones del Sistema Nacional de Salud, así como para los y las prestadoras de servicios de salud de los sectores público, social y privado que componen el Sistema Nacional de Salud. Su incumplimiento dará origen a sanción penal, civil o administrativa que corresponda, conforme a las disposiciones legales aplicables.

3. REFERENCIAS

Para la correcta aplicación de esta Norma, es conveniente consultar:

3.1 NOM-005-SSA2-1993, De los servicios de planificación familiar.

3.2 NOM-007-SSA2-1993, Atención de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio y del recién nacido. Criterios y procedimientos para la prestación del servicio.

- 3.3 NOM-010-SSA2-1993, Para la prevención y control de la infección por Virus de la Inmunodeficiencia Humana.
- 3.4 NOM-017-SSA2-1994, Para la vigilancia epidemiológica.
- 3.5 NOM-025-SSA2-1994, Para la prestación de servicios de salud en unidades de atención integral hospitalaria médico-psiquiátrica.
- 3.6 NOM-031-SSA2-1999, Para la atención de la salud del niño.
- 3.7 NOM-167-SSA1-1997, Para la prestación de servicios de asistencia social a menores y adultos mayores.
- 3.8 NOM-168-SSA1-1998, Del expediente clínico.
- 3.9 NOM-173-SSA1-1998, Para la atención integral a personas con discapacidad.
- 3.10 NOM-028-SSA2-1999, Para la prevención, tratamiento y control de las adicciones.
- 3.11 NOM-040-SSA2-2004, En materia de información en salud.

4. DEFINICIONES

Para los fines de esta norma se entenderá por:

- 4.1. Aborto médico, terminación del embarazo realizada por personal médico, en los términos y plazos permitidos de acuerdo con la legislación local aplicable y previo cumplimiento de los requisitos específicos establecidos en ésta.
- 4.2. Albergue, establecimiento que proporciona resguardo, alojamiento y comida a personas que lo requieran por múltiples y diversos motivos, no sólo por violencia.
- 4.3. Atención médica de violencia familiar o sexual, al conjunto de servicios de salud que se proporcionan con el fin de promover, proteger y procurar restaurar al grado máximo posible la salud física y mental de las y los usuarios involucrados en situación de violencia familiar y/o sexual. Incluye

la promoción de relaciones no violentas, la prevención, la detección y el diagnóstico de las personas que viven esa situación, la evaluación del riesgo en que se encuentran, así como su protección, y se procurará restaurar al grado máximo posible su salud física y mental a través del tratamiento o referencia a instancias especializadas y vigilancia epidemiológica.

4.3.1. Atención integral, al manejo médico y psicológico de las consecuencias para la salud de la violencia familiar o sexual, así como los servicios de consejería y acompañamiento.

4.4. Anexos médicos, al conjunto de evidencias materiales, físicas, psicológicas o fisiológicas encontradas durante el proceso de atención médica, que pueden servir para prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación en casos de violencia. Éstas deberán registrarse y acompañar al expediente clínico como instrumentos de apoyo para integrar un diagnóstico médico.

4.5. Consejería y acompañamiento, al proceso de análisis mediante el cual la o el prestador de servicios de salud, con los elementos que se desprenden de la información recabada, ofrece alternativas o apoyo a la o el usuario respecto de su situación, para que éste pueda tomar una decisión de manera libre e informada.

4.6. Detección de probables casos, a las actividades que en materia de salud están dirigidas a identificar a las o los usuarios que se encuentran involucrados en situación de violencia familiar o sexual, entre la población en general.

4.7. Educación para la salud, al proceso de enseñanza-aprendizaje que permite, mediante el intercambio y análisis de la información, desarrollar habilidades y cambiar actitudes encaminadas a modificar comportamientos para cuidar la salud individual, familiar y colectiva y fomentar estilos de vida sanos.

4.8 Estilos de vida saludables, se define como los patrones de comportamiento, valores y forma de vida que caracterizan a un individuo o grupo, que pueden afectar la salud del individuo.

4.9. Expediente clínico, al conjunto de documentos escritos, gráficos e imagenológicos o de cualquier otra índole, en los cuales el personal de salud deberá hacer los registros, anotaciones y certificaciones correspondientes a su intervención, con arreglo a las disposiciones sanitarias.

4.10. Evento más reciente de violencia, al suceso que reporte la o el usuario de los servicios de salud al momento de la consulta o que diagnostique la o el médico como la última ocasión en que fue objeto de violencia física, psicológica o sexual.

4.11. Grupos en condición de vulnerabilidad, a los grupos que señala como tales la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

4.12. Indicadores de abandono,* a los signos y síntomas, físicos o psicológicos debidos al incumplimiento de obligaciones entre quien lo sufre y quien está obligado a su cuidado y protección que pueden manifestarse en la alimentación y en la higiene, en el control o cuidados rutinarios, en la atención emocional y el desarrollo psicológico o por necesidades médicas atendidas tardíamente o no atendidas.

4.13. Indicadores de violencia física,* a los signos y síntomas —hematomas, laceraciones, equimosis, fracturas, quemaduras, luxaciones, lesiones musculares, traumatismos craneoencefálicos, trauma ocular, entre otros— congruentes o incongruentes con la descripción del mecanismo de la lesión, recientes o antiguos, con y sin evidencia clínica o mediante auxiliares diagnósticos, en ausencia de patologías condicionantes.

4.14. Indicadores de violencia psicológica,* a los síntomas y signos indicativos de alteraciones a nivel del área psicológica —autoestima baja, sentimientos de miedo, de ira, de vulnerabilidad, de tristeza, de humillación, de desesperación, entre otros— o de trastornos psiquiátricos como del estado de ánimo, de ansiedad, por estrés postraumático, de personalidad; abuso o dependencia a sustancias; ideación o intento suicida, entre otros.

4.15. Indicadores de violencia sexual,* a los síntomas y signos físicos —lesiones o infecciones genitales, anales, del tracto urinario u orales— o psicológicos —baja autoestima, ideas y actos autodestructivos, trastornos sexuales, del estado de ánimo, de ansiedad, de la conducta alimenticia, por estrés postraumático; abuso o dependencia a sustancias, entre otros—, alteraciones en el funcionamiento social e incapacidad para ejercer la autonomía reproductiva y sexual.

4.16. Participación social, al proceso que promueve y facilita el involucramiento de la población y las autoridades de los sectores público, social y privado en la planeación, programación, ejecución

* Debidos a violencia familiar, sexual y contra las mujeres.

y evaluación de programas y acciones de salud, con el propósito de lograr un mayor impacto y fortalecer el Sistema Nacional de Salud.

4.17. Persona con discapacidad, toda persona que presenta una deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social.

4.18. Perspectiva de género, a la definida por la ley aplicable.

4.19. Prestadores de servicios de salud, a las y los profesionales, técnicos y auxiliares que proporcionan servicios de salud en los términos de la legislación sanitaria vigente y que son componentes del Sistema Nacional de Salud.

4.20 Promoción de la salud, estrategia fundamental para proteger y mejorar la salud de la población. Acción política, educativa y social que incrementa la conciencia pública sobre la salud. Promueve estilos de vida saludables y acciones comunitarias a favor de la salud. Brinda oportunidades para que la gente ejerza sus derechos y responsabilidades, y participe en la creación de ambientes, sistemas y políticas favorables al bienestar. Promover la salud supone instrumentar acciones no sólo para modificar las condiciones sociales, ambientales y económicas, sino también para desarrollar un proceso que permita controlar más los determinantes de salud.

4.21. Referencia-contrarreferencia, al procedimiento médico-administrativo entre unidades operativas de los tres niveles de atención y otros espacios tales como refugios o albergues para facilitar el envío-recepción-regreso de pacientes, con el propósito de brindar atención médica oportuna, integral y de calidad, así como otros servicios que pudieran requerir las personas afectadas.

4.22. Refugio, al espacio temporal multidisciplinario y seguro para mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia familiar o sexual, que facilita a las personas usuarias la recuperación de su autonomía y definir su plan de vida libre de violencia y que ofrece servicios de protección y atención con un enfoque sistémico integral y con perspectiva de género. El domicilio no es del dominio público.

4.23. Resumen clínico, al documento elaborado por un médico, en el cual se registrarán los aspectos relevantes de un paciente, contenidos en el expediente clínico. Deberán contener como mínimo: padecimiento actual, diagnósticos, tratamientos, evolución, pronóstico, estudios de laboratorio y gabinete.

4.24. Usaria o usuario, a toda aquella persona que requiera y obtenga la prestación de servicios de atención médica.

4.25. Violación, al delito que se tipifica con esa denominación en los códigos penales federal y local.

4.26. Violencia contra las mujeres, 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;

a) que tenga lugar al interior de la familia o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea o no que el agresor comparta el mismo domicilio que la mujer.

b) que tenga lugar en la comunidad y sea perpetrada por cualquier persona.

4.27. Violencia familiar, el acto u omisión, único o repetitivo, cometido por un miembro de la familia en contra de otro u otros integrantes de la misma, sin importar si la relación se da por parentesco consanguíneo, de afinidad, o civil mediante matrimonio, concubinato u otras relaciones de hecho, independientemente del espacio físico donde ocurra. La violencia familiar comprende:

4.27.1. Abandono, al acto de desamparo injustificado, hacia uno o varios miembros de la familia con los que se tienen obligaciones que derivan de las disposiciones legales y que ponen en peligro la salud.

4.27.2. Maltrato físico, al acto de agresión que causa daño físico.

4.27.3. Maltrato psicológico, a la acción u omisión que provoca en quien lo recibe alteraciones psicológicas o trastornos psiquiátricos.

4.27.4. Maltrato sexual, a la acción mediante la cual se induce o se impone la realización de prácticas sexuales no deseadas o respecto de las cuales se tiene la imposibilidad para consentir.

4.27.5. Maltrato económico, al acto de control o negación de injerencia al ingreso o patrimonio familiar, mediante el cual se induce, impone y somete a una persona de cualquier edad y sexo, a prácticas que vulneran su libertad e integridad física, emocional o social.

4.28. Violencia sexual, a todo acto sexual, la tentativa de consumar un acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo

la sexualidad de una persona mediante coacción por otra persona, independientemente de la relación de ésta con la víctima, en cualquier ámbito, incluidos el hogar y el lugar de trabajo.

5. GENERALIDADES

5.1. Todas las instituciones, dependencias y organizaciones del Sistema Nacional de Salud que presten servicios de salud deberán otorgar atención médica a las personas involucradas en situación de violencia familiar o sexual, las cuales pueden ser identificadas desde el punto de vista médico como la o el usuario afectado; el agresor, y quienes resulten afectados en este tipo de situaciones.

5.2. Esta atención médica incluye la promoción, protección y procurar restaurar al grado máximo posible la salud física y mental a través del tratamiento, rehabilitación o referencia a instancias especializadas, información de medidas médicas alternativas si el caso lo requiere y, cuando sea solicitado y las condiciones lo permitan, la promoción y restauración de la salud de los probables agresores.

5.3. La atención médica se proporcionará con perspectiva de género que permita comprender de manera integral el problema de la violencia.

5.4. Las instituciones de salud deberán participar en el diseño, aplicación y evaluación de los programas de promoción de la salud-educación para la salud, participación social y participación operativa.

5.5. Las instituciones de salud deberán propiciar la coordinación o concertación con otras instituciones, dependencias y organizaciones del sector público, social y privado, para realizar una oportuna canalización de las personas involucradas en violencia familiar o sexual, a fin de que, en el ámbito de sus respectivas competencias, se proporcione atención médica, psicológica, legal, de asistencia social u otras.

5.6. La o el prestador de servicios de salud proporcionará la atención médica, orientación y consejería a las personas involucradas en situaciones de violencia familiar o sexual, debiendo referirlos, cuando se requiera, a otros servicios, unidades médicas, instituciones y organismos con mayor capacidad resolutive (en caso de requerirlo, a un refugio), a fin de lograr precisión diagnóstica, continuidad del tratamiento, rehabilitación o seguridad y protección, así como apoyo legal y psicológico para los cuales estén facultados.

5.7. Las instituciones del sector público, social y privado que otorguen atención médica deberán proveer los mecanismos internos necesarios y contar con un manual de procedimientos apropiado, a

efecto de aplicar de manera adecuada la ruta crítica de la o el usuario involucrado en violencia familiar o sexual, que garantice la correcta aplicación de la presente Norma.

5.8. La atención médica otorgada a las y los usuarios involucrados en situación de violencia familiar o sexual deberá ser proporcionada por prestadores de servicios de atención médica sensibilizados y capacitados, conforme a la capacidad resolutive de la unidad, para lo cual podrán, en caso de estimarlo conveniente, tomar en cuenta las aportaciones que puedan brindar o prestar organismos de la sociedad civil especializados en el tema, siempre y cuando no contravengan la presente Norma y las demás disposiciones jurídicas aplicables.

5.9. En la atención de las o los usuarios involucrados en situación de violencia familiar o sexual, las y los prestadores de servicios de salud deberán apegarse a los criterios de oportunidad, calidad técnica e interpersonal, confidencialidad, honestidad, respeto a su dignidad y a sus derechos humanos.

5.10. Las instituciones del sector público, social y privado que otorguen atención médica a las o los usuarios involucrados en situación de violencia familiar o sexual, deberán dar aviso al Ministerio Público con el formato que se anexa en el Apéndice Informativo 1 de esta Norma, para los efectos de procuración de justicia a que haya lugar.

5.11. Las instituciones del sector público, social y privado que otorguen atención médica a las o los usuarios involucrados en situación de violencia familiar o sexual, deberán registrar cada caso y notificarlo a la Secretaría de Salud, conforme a lo establecido en el numeral 7 de esta norma y las demás disposiciones aplicables.

5.12. Las instituciones del sector público, social y privado que otorguen atención médica a las o los usuarios involucrados en situación de violencia familiar o sexual, deberán capacitar a sus directivos y al personal operativo de manera continua en la materia, de conformidad con las disposiciones aplicables y los contenidos de esta NOM y apoyar, en caso de solicitud, acciones similares que se desarrollen en otros sectores.

6. CRITERIOS ESPECÍFICOS

Las y los prestadores de servicios de atención médica deberán observar los criterios que a continuación se indican:

6.1. Para la promoción de la salud y la prevención

6.1.1. En materia de educación para la salud:

6.1.1.1. Las y los prestadores de servicios del sector público deberán participar en el diseño y ejecución de programas educativos para la prevención y detección temprana de la violencia familiar o sexual, dirigidos a la población en general.

6.1.1.2. Deberán promover estilos de vida saludables que incluyan el desarrollo de las responsabilidades compartidas al interior de las familias, como se desprende desde las perspectivas de equidad de género, con el fin de lograr un desarrollo integral y mantener un ambiente familiar armónico y libre de violencia.

6.1.2. En materia de participación social, las y los prestadores de servicios de salud del sector público deberán:

6.1.2.1. Promover la integración de grupos de promotores comunitarios y de redes sociales en materia de violencia familiar y sexual para informar, orientar, detectar y canalizar casos de violencia familiar o sexual, y promover el derecho a una vida sin violencia y la resolución pacífica de los conflictos, en coordinación con las dependencias competentes.

6.1.2.2. Promover acciones conjuntas para la prevención de la violencia familiar o sexual con autoridades comunitarias y municipales, así como con la sociedad civil organizada, el sector privado, especialistas en violencia familiar y sexual, entre otros, en coordinación con las dependencias competentes, siempre y cuando no contravengan la presente Norma.

6.1.3. En materia de comunicación educativa, las y los prestadores de servicios de salud del sector público deberán:

6.1.3.1. Participar en el diseño, ejecución y evaluación de campañas educativas para orientar, motivar e informar a la población sobre las formas en que se puede prevenir y combatir la violencia familiar o sexual, en coordinación con las dependencias competentes.

6.1.3.2. Promover la participación activa de la población y realizar acciones en las comunidades, tendientes a prevenir la violencia familiar o sexual.

6.1.3.3. Apoyar la coordinación con otras dependencias e instituciones, con el fin de reforzar procesos educativos para la prevención de la violencia familiar o sexual.

6.2. Para la detección de probables casos y diagnóstico

6.2.1. Identificar a las o los usuarios afectados por violencia familiar o sexual y valorar el grado de riesgo durante el desarrollo de las actividades cotidianas en la comunidad, en la consulta de pacientes ambulatorios u hospitalarios y en otros servicios de salud.

6.2.1.1. Para la detección de los casos en pacientes ambulatorios u hospitalarios, las y los prestadores de servicios de salud realizarán el procedimiento de tamizaje de manera rutinaria, y en los casos probables llevarán a cabo procedimientos necesarios para su confirmación, todo ello de conformidad con lo que establece la presente Norma.

6.2.1.2. Realizar entrevista dirigida a la o el usuario afectado por violencia familiar o sexual, en un clima de confianza, sin juicios de valor ni prejuicios, con respeto y privacidad, garantizando confidencialidad. Debe considerar las manifestaciones del maltrato físico, psicológico, sexual, económico o abandono, los posibles factores desencadenantes del mismo y una valoración del grado de riesgo en que viven las o los usuarios afectados por esta situación. Debe determinar si los signos y síntomas que se presentan—incluido el embarazo— son consecuencia de posibles actos derivados de violencia familiar o sexual y permitir la búsqueda de indicadores de maltrato físico, psicológico, sexual, económico o de abandono, como actos únicos o repetitivos, simples o combinados, para constatar o descartar su presencia.

6.2.1.3. En caso de que la o el usuario no esté en condiciones de responder durante la entrevista, la o el prestador de servicios de salud se dirigirá, en su caso, a su acompañante, sin perder de vista que pudiera ser el probable agresor. Cuando la imposibilidad de la o el usuario se deba al desconocimiento o manejo deficiente del español, deberá contar con el apoyo de un traductor.

6.2.1.4. Registrar la entrevista y el examen físico de la o el usuario afectado por violencia familiar o sexual, en el expediente clínico en forma detallada, clara y precisa, incluyendo: nombre de la o el usuario afectado, el tiempo que refiere de vivir en situación de violencia, el estado físico y mental que se deriva del examen y la entrevista, la descripción minuciosa de lesiones o daños relacionados con el maltrato, causas probables que las originaron, los procedimientos diagnósticos efectuados, diagnóstico, tratamiento médico y la orientación que se proporcionó y, en su caso, los datos de la o las personas que menciona como los probables responsables. Todo ello a fin de establecer la relación

causal de la violencia familiar o sexual de la o el usuario involucrado, considerando los posibles diagnósticos diferenciales.

6.2.1.5. Establecer, en su defecto, la impresión diagnóstica o los problemas clínicos debidos a violencia familiar o sexual en cualquiera de sus variedades. (Consultar la NOM-168-SSA1-1998, del expediente clínico.)

6.2.1.6. En el caso de maltrato en mujeres embarazadas, valorar lo siguiente: la falta o el retraso en los cuidados prenatales; la historia previa de embarazos no deseados, amenazas de aborto, abortos, partos prematuros y bebés de bajo peso al nacer; lesiones ocasionadas durante el embarazo, dolor pélvico crónico e infecciones genitales recurrentes durante la gestación. El diagnóstico estará apoyado, cuando sea posible, en exámenes de laboratorio y gabinete, estudios especiales y estudios de trabajo social, para lo cual podrán, en caso de estimarlo conveniente, utilizar los recursos disponibles que puedan brindar otras instituciones de salud así como organismos de la sociedad civil especializados en el tema, que contribuyan y faciliten dicho diagnóstico, siempre que no contravengan la presente Norma.

6.2.1.7. Forma parte de la detección y diagnóstico de la violencia familiar o sexual la valoración del grado de riesgo de la o el usuario. Para determinarlo, el personal de salud se apoyará en las herramientas y los procedimientos estandarizados para este fin.

6.2.1.8. En los casos en que se sospeche la comisión de delitos, se aplicarán los procedimientos establecidos en la normatividad aplicable vigente.

6.3. Para el tratamiento y la rehabilitación

6.3.1. Brindar a las y los usuarios involucrados en situación de violencia familiar o sexual una atención integral a los daños tanto psicológicos como físicos así como a las secuelas específicas, refiriéndolos, en caso de ser necesario, a otros servicios, unidades médicas, instituciones y organismos con mayor capacidad resolutoria, para proporcionar los servicios necesarios para los cuales estén facultados, conforme lo establezcan las disposiciones aplicables y los lineamientos técnicos que al efecto emita la Secretaría de Salud, de conformidad con la presente Norma.

6.3.2. Referir a las y los usuarios involucrados en situación de violencia familiar o sexual a servicios de atención especializada en atención a la misma de las instituciones de salud, a los servicios de salud

mental o a otros servicios de especialidades incluidos los refugios, de acuerdo con el tipo de daños a la salud física y mental o emocional presentes, el nivel de riesgo estimado, así como la capacidad resolutive.

6.3.3. En los casos de urgencia médica, la exploración clínica instrumentada del área genital podrá hacerla el o la médica del primer contacto, previo consentimiento explícito informado de la o el usuario afectado, en presencia de un testigo no familiar, cuidando de obtener y preservar las evidencias médico legales.

6.3.4. En todos los casos se deberá ofrecer atención psicológica a las personas que viven o han vivido en situaciones de violencia familiar o sexual, de acuerdo con el nivel de la misma.

6.3.5. Establecer procedimientos específicos para la atención médica de las o los usuarios involucrados en violencia familiar o sexual en los servicios de salud mental o de otras especialidades de acuerdo con los lineamientos de cada institución, apegados a la normatividad vigente.

6.3.6. Proporcionar rehabilitación para mejorar la capacidad de la o el usuario para su desempeño físico, mental y social.

6.3.7. Impartir consejería en los servicios médicos, con personal capacitado, que facilite un proceso de comunicación y análisis y brinde elementos para que la o el usuario tome decisiones voluntarias, conscientes e informadas sobre las alternativas para la prevención y atención de la violencia familiar o sexual.

6.3.8. Considerar en el plan terapéutico de las o los usuarios involucrados en situación de violencia familiar o sexual, el seguimiento periódico.

6.4. Para el tratamiento específico de la violación sexual

6.4.1. Los casos de violación sexual son urgencias médicas y requieren atención inmediata.

6.4.2. Los objetivos de la atención a personas violadas son:

6.4.2.1. Estabilizar, reparar daños y evitar complicaciones a través de evaluación y tratamiento de lesiones físicas.

6.4.2.2. Promover la estabilidad emocional de la persona garantizando la intervención en crisis y posterior atención psicológica.

6.4.2.3. En caso de violación, las instituciones prestadoras de servicios de atención médica deberán, de acuerdo con la norma oficial mexicana aplicable, ofrecer de inmediato y hasta en un máximo de 120 horas después de ocurrido el evento la anticoncepción de emergencia, previa información completa sobre la utilización de este método, a fin de que la persona tome una decisión libre e informada.

6.4.2.4. Informar de los riesgos de posibles infecciones de transmisión sexual y de la prevención a través de la quimioprofilaxis y de acuerdo con la evaluación de riesgo, prescribir la profilaxis contra VIH/SIDA conforme a la norma oficial mexicana aplicable, tomando en cuenta la percepción de riesgo de la usuaria o el usuario.

6.4.2.5. Registrar las evidencias médicas de la violación, cuando sea posible y previo consentimiento de la persona afectada.

6.4.2.6. Proporcionar consejería, seguimiento y orientación a la persona afectada sobre las instituciones públicas, sociales o privadas a las que puede acudir para recibir otros servicios.

6.4.2.7. En caso de embarazo por violación, y previa autorización de la autoridad competente, en los términos de la legislación aplicable, las instituciones públicas prestadoras de servicios de atención médica deberán prestar servicios de aborto médico a solicitud de la víctima interesada, en caso de ser menor de edad, a solicitud de su padre y/o su madre, o a falta de éstos, de su tutor o conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.

En todos los casos se deberá brindar a la víctima, en forma previa a la intervención médica, información completa sobre los posibles riesgos y consecuencias del aborto, a efecto de garantizar que la decisión de la víctima sea una decisión informada conforme a las disposiciones aplicables.

Se deberá respetar la objeción de conciencia del personal médico y de enfermería encargados del procedimiento.

Las instituciones públicas prestadoras de servicios de atención médica federales deberán sujetarse a las disposiciones federales aplicables.

6.4.2.8. Para los efectos establecidos en el numeral 6.4.2.7, las instituciones públicas de atención médica deberán contar con médicos y enfermeras capacitados en procedimientos de aborto médico no

objeto de conciencia. Si en el momento de la solicitud de atención no se pudiera prestar el servicio de manera oportuna y adecuada, se deberá referir de inmediato a la usuaria a una unidad de salud que cuente con este tipo de personal y con infraestructura de atención de calidad.

6.5. Para dar aviso al Ministerio Público

6.5.1. Elaborar el aviso al Ministerio Público, mediante el formato establecido en el Apéndice Informativo 1, en los casos donde las lesiones u otros signos sean presumiblemente vinculados a la violencia familiar o sexual.

6.5.2. En el caso de que la o el usuario afectado presente discapacidad mental para decidir, este hecho se asentará en el aviso al Ministerio Público; corresponde al responsable del establecimiento de salud dar aviso al Ministerio Público y no al médico tratante. La copia del aviso quedará en el expediente de la o el usuario.

6.5.3. Ante lesiones que en un momento dado pongan en peligro la vida, provoquen daño a la integridad corporal, incapacidad médica de la o el usuario afectado por violencia familiar y/o sexual o la existencia de riesgo en su traslado, se dará aviso de manera inmediata al Ministerio Público.

6.5.4. Informar a la o el usuario afectado por violencia familiar o sexual o en caso de que por su estado de salud no sea materialmente posible, a su representante legal, siempre y cuando no sea el probable agresor o alguna persona que tuviera conflicto de intereses, que la información contenida en el registro de aviso y el expediente pueden ser utilizados en el proceso penal por el Ministerio Público o por quien asista a la víctima en procesos jurídicos, de conformidad con la legislación aplicable en cada entidad federativa.

6.5.5. Cuando él o la persona afectada sea menor de edad o legalmente incapaz de decidir por sí misma, se notificará a la instancia de procuración de justicia que corresponda.

6.5.6. En los casos en los cuales las lesiones que presente la persona no constituyan un delito que se siga por oficio, el médico tratante informará a la o el usuario afectado por violencia familiar o sexual o en caso de que por su estado de salud no sea materialmente posible, a su representante legal, sobre la posibilidad que tiene de denunciar ante la agencia del Ministerio Público correspondiente siempre y cuando no sea el probable agresor, o alguna persona que pudiera tener conflicto de intereses.

6.6. Para la consejería y el seguimiento

6.6.1. Corresponde a las y los prestadores de servicios de salud informar a la persona afectada sobre su derecho a denunciar los hechos de violencia que se presenten, la existencia de centros de apoyo disponibles, así como los pasos a seguir para acceder a los servicios de atención, protección y defensa para quienes sufren de violencia familiar o sexual, facilitando y respetando la autonomía en sus decisiones e invitando a continuar el seguimiento médico, psicológico y de trabajo social.

6.7. Para la sensibilización, capacitación y actualización

6.7.1. Las y los prestadores de servicios de salud que otorguen atención médica a las o los usuarios involucrados en situación de violencia familiar o sexual deberán recibir periódicamente sensibilización, capacitación y actualización en la materia previamente mencionada.

6.7.2. Los contenidos indispensables de abordar en el proceso de sensibilización, capacitación y actualización de las y los prestadores de servicios de salud son los siguientes:

6.7.2.1. Marco conceptual: género, violencia, violencia familiar y sexual, violencia contra las mujeres, derechos humanos (incluidos los sexuales y reproductivos), efectos de violencia en la salud, entre otros.

6.7.2.2. Marco jurídico: Elementos básicos del derecho civil, penal y legislación aplicable en materia de violencia familiar, sexual y de violencia contra las mujeres.

6.7.2.3. El análisis de factores asociados a la violencia familiar, sexual y contra las mujeres.

6.7.2.4. Detección sistemática en las y los usuarios de servicios de salud para el reconocimiento de indicadores de maltrato físico, sexual y psicológico en los casos de violencia familiar o sexual.

6.7.2.5. Atención oportuna con calidad.

6.7.2.6. Evaluación de niveles de riesgo y elaboración de plan de seguridad.

6.7.2.7. Criterios y procedimientos para referencia y contrarreferencia, incluyendo el reconocimiento de las instancias que en su contexto prestan servicios, según niveles de atención.

6.7.2.8. Intervención en crisis, alternativas de atención psicológica especializada en función de nivel de violencia vivido por el o la usuaria, y grupos de ayuda mutua.

6.7.2.9. Anticoncepción de emergencia y aborto médico conforme a la legislación correspondiente.

6.7.2.10. Procedimientos para el registro de casos y aviso al Ministerio Público.

6.7.2.11. Información a las y los usuarios involucrados en situación de violencia familiar o sexual sobre centros especializados para el tratamiento, consejería y asistencia social.

6.8. Para la investigación

6.8.1. Promover y realizar, en las instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud, investigaciones clínicas, epidemiológicas y de salud pública sobre violencia familiar o sexual que permitan tanto la cuantificación como la identificación de sus causas y determinantes sociales, culturales y económicas, los factores asociados, así como sus repercusiones en la salud individual y colectiva.

6.8.2. Promover entre las instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud y otros sectores, convenios para realizar investigaciones interdisciplinarias e interinstitucionales, que permitan mejorar la calidad de la detección, prevención, atención y rehabilitación de las personas que viven o han vivido en situación de violencia familiar o sexual.

7. REGISTRO DE INFORMACIÓN

7.1. Para las unidades médicas de atención ambulatoria del Sistema Nacional de Salud, los probables casos nuevos de violencia familiar o sexual son de notificación obligatoria en el formato de vigilancia epidemiológica SUIVE-1-2000. A través de este registro se conocerá la frecuencia de probables casos por grupos de edad, institución notificante y entidad federativa.

7.2. Para cada probable caso de violencia familiar, sexual y contra las mujeres atendido por las instituciones del Sistema Nacional de Salud deberá llenarse además el formato estadístico denominado Registro de Atención en Casos de Violencia Familiar o Sexual, el cual contiene variables sobre las y los usuarios involucrados en situación de violencia familiar o sexual, el evento más reciente para cada caso detectado y la atención proporcionada conforme al Apéndice Informativo 2. Las instituciones podrán diseñar su propio formato, el cual deberá contener las variables señaladas en dicho Apéndice.

7.3 En caso que las o los usuarios involucrados en situación de violencia familiar o sexual fallezcan a causa de la misma, inscribir esta situación en el certificado de defunción, incluyendo dentro del apartado de circunstancias que dieron origen a la lesión la leyenda "atribuible a violencia familiar o sexual", especificando, en caso de homicidio, si éste involucró la violencia familiar o sexual y, en lo posible, lo relativo a la relación de la o el usuario con el probable agresor. Esto, para codificar la posible causa de muerte a partir de la Décima Revisión de la Clasificación Internacional de Enfermedades (Y06 y Y07).

7.4. Con el fin de contribuir al mejor conocimiento de estos eventos podrán realizarse investigaciones especiales a través de encuestas, entrevistas a profundidad con familiares o personas cercanas al individuo fallecido, revisión de expedientes clínicos y seguimiento de unidades centinela. Lo anterior en el contexto del diseño del Sistema de Vigilancia Epidemiológica para Accidentes y Lesiones (SIVEPAL).

7.5. Toda usuaria o usuario involucrado en situación de violencia familiar o sexual que acuda en primera instancia a alguna institución de procuración de justicia será remitido en su oportunidad lo más pronto posible o de manera inmediata si pelagra su vida a una unidad médica del Sistema Nacional de Salud para su atención y registro. Será responsabilidad de dicha unidad médica el llenado de los formatos que menciona esta Norma.

7.6. Las categorías, variables y clasificaciones de la información captadas por las diversas unidades médicas deberán responder a un marco conceptual único, a criterios comunes preestablecidos, nacionales, estatales y locales, por institución y tipo de actividad y servicio, a fin de asegurar la integración y concentración de la información generada en distintas instituciones, así como la posibilidad de comparación y complemento e intercambio de información a nivel nacional.

7.7. La autoridad sanitaria local es responsable de la recopilación inicial de la información y del envío de los resultados hacia el nivel estatal y nacional de acuerdo con los flujos y procedimientos definidos por los sistemas institucionales de información. La periodicidad de la información será continua para el registro, mensual para su concentración institucional y anual para la integración y difusión nacional.

7.8. Es competencia de cada institución entregar a la Secretaría de Salud, a través de los canales ya establecidos para tal efecto, los reportes de concentración y la base de datos, correspondientes a los numerales 7.1 y 7.2 respectivamente. La Secretaría de Salud será responsable de la integración y

difusión de la información que apoye el diagnóstico, el diseño de políticas y la toma de decisiones en materia de violencia familiar y sexual.

8. CONCORDANCIA CON NORMAS INTERNACIONALES Y MEXICANAS

Esta Norma Oficial Mexicana no tiene concordancia con lineamientos o recomendaciones mexicanas e internacionales.

9.11. Oficina de las Naciones Unidas en Viena, Centro de Desarrollo Social y Asuntos Humanitarios. Manual Estrategias para luchar contra la Violencia Doméstica: un Manual de Recursos. Naciones Unidas, Sociedad Mexicana de Criminología, Cruz Roja Mexicana, PNUD. Traducción del inglés a español, 1997.

9.12. Human Rights: A compilation of International Instruments, vol. II: Regional Instruments (publicación de las Naciones Unidas, No. de venta: E.97.XIV.1), secc. A.7.

10. OBSERVANCIA DE LA NORMA

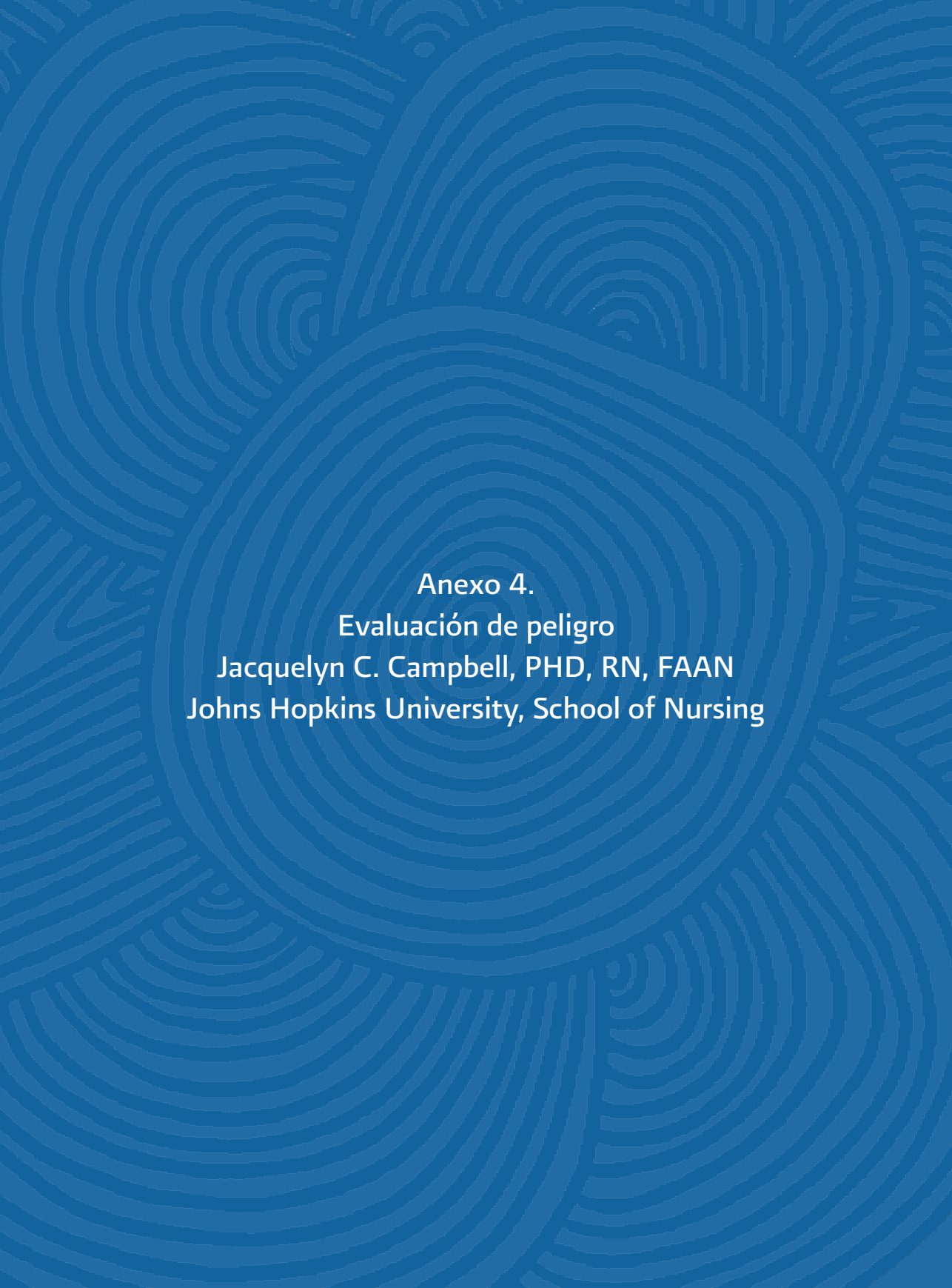
La vigilancia de la aplicación de esta Norma corresponde a la Secretaría de Salud y a los gobiernos de las entidades federativas en el ámbito de su competencia.

11. VIGENCIA

Esta Norma Oficial Mexicana entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el *Diario Oficial de la Federación*.

Sufragio Efectivo. No Reelección.

México, D.F., a 27 de febrero de 2009.—El Subsecretario de Prevención y Promoción de la Salud y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Prevención y Control de Enfermedades, Mauricio Hernández Avila.—Rúbrica.



Anexo 4.
Evaluación de peligro
Jacquelyn C. Campbell, PHD, RN, FAAN
Johns Hopkins University, School of Nursing

Se ha asociado la presencia de varios factores de riesgo con un aumento en el riesgo de homicidio (o asesinato) de mujeres y hombres con relaciones violentas. No puede predecirse qué pasará en su caso, pero nos gustaría que se mantuviera atenta al riesgo de homicidio en situaciones de maltrato, y que compruebe cuántos y cuáles son los factores de riesgo que se dan en su caso.

Usando un calendario, por favor señale las fechas aproximadas durante el último año en las que usted sufrió abusos/agresiones por su pareja o expareja. Escriba en esa fecha cómo fue de grave el incidente, de acuerdo con la siguiente escala:

1. Bofetadas, empujones; sin lesiones ni dolor prolongado.
2. Puñetazos, patadas; arañazos/erosiones, cortes con lesiones y/o dolor prolongado.
3. Palizas; contusiones severas, quemaduras, huesos rotos o fracturas.
4. Amenaza con usar un arma; lesiones en cabeza, lesiones internas o lesiones permanentes.
5. Uso de armas; heridas por arma.

(En caso de coincidir más de una de las situaciones anteriores, escoja el número más alto.)

Conteste SÍ/NO a cada una de las siguientes preguntas.

("Él" se refiere a su marido, pareja, exmarido, expareja o quien actualmente esté agrediéndola físicamente.)

- | Sí | No | |
|-----|-----|---|
| ___ | ___ | 1. ¿Ha aumentado la violencia física en severidad o frecuencia, en el último año? |
| ___ | ___ | 2. ¿Tiene él algún arma? |
| ___ | ___ | 3. ¿Le ha dejado usted, después de vivir juntos, en el último año? |
| | | 3a [Si nunca ha vivido con él, señálelo aquí ___] |
| ___ | ___ | 4. ¿Está él en paro actualmente? |
| ___ | ___ | 5. ¿Ha usado algún arma contra usted o le ha amenazado con algún arma? |
| | | 5a [en caso afirmativo, ¿fue con una pistola? ___] |
| ___ | ___ | 6. ¿Le ha amenazado con matarla? |
| ___ | ___ | 7. ¿Ha evitado él ser arrestado por violencia doméstica? |
| ___ | ___ | 8. ¿Tiene usted algún niño/hijo que no es de él? |
| ___ | ___ | 9. ¿Le ha forzado a mantener relaciones sexuales cuando usted no lo deseaba? |
| ___ | ___ | 10. ¿Ha intentado alguna vez estrangularla? |

- ___ ___ 11. ¿Toma él drogas, como anfetaminas, cocaína, heroína, crack u otras?
- ___ ___ 12. ¿Es alcohólico o tiene problemas con el alcohol?
- ___ ___ 13. ¿Le controla él la mayoría de sus actividades diarias? Por ejemplo, le dice con quién puede hacer amistades, cuándo puede ver a su familia, cuánto dinero puede usar/gastar, o cuándo puede coger el coche.
[Si lo intenta pero usted no le deja, señálelo aquí _____]
- ___ ___ 14. ¿Es celoso con usted constante y violentamente?
[Por ejemplo, dice "si no puedo tenerle, nadie más podrá hacerlo"]
- ___ ___ 15. ¿Le ha golpeado alguna vez estando embarazada?
[Si no ha estado nunca embarazada de él, señálelo aquí _____]
- ___ ___ 16. ¿Alguna vez él ha amenazado con suicidarse o lo ha intentado?
- ___ ___ 17. ¿Amenaza él con hacer daño a sus hijos?
- ___ ___ 18. ¿Cree usted que es capaz de matarla?
- ___ ___ 19. ¿La persigue o espía, le deja notas amenazantes o mensajes en el contestador, destruye sus cosas o propiedades, o le llama cuando usted no quiere?
- ___ ___ 20. ¿Alguna vez ha amenazado usted con suicidarse o lo ha intentado?

TOTAL DE RESPUESTAS SÍ _____



Bibliografía

Libros

- Abramovich, Víctor, et al. (comps.), *Derechos Sociales. Instrucciones de uso*, México, Fontamara, 2006 (Doctrina Jurídica Contemporánea, 14).
- Banco Interamericano de Desarrollo, *Lineamientos para el Diseño de Proyectos de Reducción de la Violencia*, Washington, D. C., IDB Publicaciones, 2011.
- Cámara de Diputados, *Marco Jurídico Internacional y Nacional de Protección de los Derechos Humanos de las Mujeres y de Erradicación de la Violencia contra las Mujeres. Violencia feminicida en la República Mexicana*, México, Congreso de la Unión, LIX Legislatura, 2006.
- Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva, *Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual. Manual Operativo*, 2ª edición, México, Secretaría de Salud, 2009.
- Cevallos, Rodrigo y Alfredo Amores, *Prestación de Servicios de Salud en Zonas con Pueblos Indígenas. Recomendaciones para el desarrollo de un sistema de licenciamiento y acreditación de servicios interculturales de salud en el marco de la renovación de la atención primaria de la salud*, Quito, Organización Panamericana de la Salud, 2009.
- Cisneros, Isidro H., *Derechos Humanos de los Pueblos Indígenas en México*, México, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, 2004.
- Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, *Informe Derecho a la Salud Integral de las Mujeres y Perspectiva de Género en Salud*, volumen II, México, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, 2009.
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos, *Código de conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la ley*, México, CNDH, 2011.
- _____, *Lineamientos para la atención integral a víctimas del delito*, México, CNDH, 2010.
- Congreso de la Unión. Cámara de Diputados, LIX Legislatura. *Comisión Especial para Conocer y Dar Seguimiento a las Investigaciones Relacionadas con los Feminicidios en la República Mexicana y a la Procuración de Justicia Vinculada. Feminicidio, Justicia y Derecho*, México, H. Congreso de la Unión, 2008.
- Cook, Rebecca J. y Simone Cusak, *Estereotipos de género. Perspectivas legales transnacionales* (Andrea Parra, trad.), Bogotá, Profamilia, 1997.
- Courtis, Christian, *El Mundo Prometido. Escritos sobre Derechos Sociales y Derechos Humanos*, México, Fontamara, 2009 (Doctrina Jurídica Contemporánea, 46).
- Cruz Parceró, Juan A., y Rodolfo Vázquez (coords.), *Debates Constitucionales sobre Derechos Humanos de las Mujeres*, México, Fontamara, 2010 (Género, Derecho y Justicia, 2).

- Doña Reveco, Cristián, *Breve reseña y análisis de la Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y sus Familias*, Chile, Organización Internacional para las Migraciones, 2003.
- González Contró, Mónica, *Derechos Humanos de los Niños: Una propuesta de Fundamentación*, México, UNAM, 2008.
- INACIPE, *Protocolo Estandarizado para la Aplicación, Control y Seguimiento de Medidas de Protección de Víctimas, Mujeres y Niños en los Centros de Justicia para Mujeres*, México, INACIPE, 2012.
- Instituto Canario de la Mujer. Servicio de Coordinación del Sistema Integral contra la Violencia de Género, *Guía para la Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género*, 2ª edición, España, Instituto Canario de la Mujer, 2009.
- Instituto Ciudadano de Estudios Sobre la Inseguridad, *Análisis de los Servicios Gubernamentales de Atención a Víctimas*, México, ICESI, 2010.
- Instituto Nacional de las Mujeres, *Acciones para Erradicar la Violencia Intrafamiliar y Contra las Mujeres*, 2ª edición, México, INMUJERES, 2003.
- Instituto Nacional de las Mujeres, *Diagnóstico de la Información sobre las Mujeres Víctimas de Violencia que se Registra en las Procuradurías Generales de Justicia de Cuatro Entidades Federativas*, México, INMUJERES, 2010.
- Instituto Veracruzano de las Mujeres, *Sentencias para Mujeres en el Ámbito Penal: Impartición de Justicia con Perspectiva de Género en el Marco de los Derechos Humanos*, México, IVM, 2010.
- Labrados, Francisco Javier et al., *Mujeres víctimas de la violencia doméstica. Programa de actuación*, Madrid, Pirámide, 2004.
- Lagarde y de los Ríos, Marcela, *Los Cautiverios de las Mujeres: Madresposas, Monjas, Putas, Presas y Locas*, 4ª edición, México, UNAM, 2005 (Colección Posgrado, 8).
- _____, y Angélica de la Peña (comps.), *Memoria Nacional de Derechos Humanos de las Mujeres. Marco Jurídico y Política de Estado*, volumen 3, México, 2010 (Serie por la Vida y la Libertad de las Mujeres, 3).
- Martínez, Jorge, *América Latina y el Caribe: migración internacional, derechos humanos y desarrollo*, CEPAL, 2008.
- Ministerio de Trabajo, *La Atención Sociosanitaria ante la Violencia contra las Mujeres*, España, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2008.
- Moeckli, Daniel et al. (eds.), *International Human Rights Law*, Nueva York, Oxford University Press, 2010.
- Navarro Benítez, Verónica, *El Principio de Intervención Mínima*, México, Secretaría de Seguridad Pública Federal, 2007.

- _____, *Manual de Violencia Doméstica*, México, Secretaría de Seguridad Pública Federal, 2012.
- Olamendi Torres, Patricia, *Delitos contra las Mujeres. Análisis de la Clasificación Mexicana de Delitos*, México, UNIFEM, INEGI, 2007.
- Petit, Juan Miguel, *Migraciones, vulnerabilidad y políticas públicas. Impacto sobre los niños, sus familias y sus derechos*, Chile, Naciones Unidas, 2003.
- Salgado Ibarra, Juan, *Documento Conceptual-Metodológico sobre Políticas Públicas de Seguridad Ciudadana, Capacidades Institucionales para Medir su Desempeño y Bases para el Desarrollo de Indicadores en esta Materia*, México, CIDE, 2010 (México estatal, Calidad de Gobierno y Rendición de Cuentas en las Entidades federativas, 8).
- Secretaría de Seguridad Pública Federal, *Acciones para Evitar la Revictimización del Niño Víctima del Delito. Manual para Acompañar a Niños a través de un Proceso Judicial*, México, Oficina de Defensoría de los Derechos de la Infancia, 2009 (El Niño Víctima del Delito Frente al Proceso Penal, 4).
- _____, *El Niño Víctima de Delito. Fundamentos y Orientaciones para una Reforma Procesal Penal*, México, Oficina de Defensoría de los Derechos de la Infancia, 2009 (El Niño Víctima del Delito Frente al Proceso Penal, 1).
- _____, *La Denuncia como Elemento Terapéutico para el Niño Víctima de Delito*, México, Oficina de Defensoría de los Derechos de la Infancia, 2009 (El Niño Víctima del Delito Frente al Proceso Penal, 3).
- _____, *Modelo Especializado para la Toma de Declaraciones Infantiles. ¿Cómo Obtener Información sin Revictimizar al Niño?*, México, Oficina de Defensoría de los Derechos de la Infancia, 2009 (El Niño Víctima del Delito Frente al Proceso Penal, 2).
- _____, *"Pedro el Valiente". Cuentos para Ayudar al Niño Víctima del Delito*, México, Oficina de Defensoría de los Derechos de la Infancia, 2009 (El Niño Víctima del Delito Frente al Proceso Penal, 4).
- _____, *Protocolo de Atención para Personas que han Sufrido el Delito de Violación*, México, SSPF, 2009.
- SEDESOL et al., *Manual de Procedimientos de las Unidades Especializadas de Atención a Víctimas de Violencia*, México, SEDESOL/PAIMEF/ Secretaría de la Mujer de Guerrero, 2007.
- Suprema Corte de Justicia de la Nación, *Protocolo de Actuación para Quienes Imparten Justicia en Casos que Afecten a Niñas, Niños y Adolescentes*, México, SCJN, 2012.
- Tamayo y Tamayo, Mario, *Diccionario de la Investigación Científica*, 2º ed., México, Limusa, 2004.
- Wondratschke, Claudia, *Seguridad Ciudadana y Medios de Comunicación en la Ciudad de México*, México, Centro de Competencia en Comunicación para América latina, 2005.

Zamora Grant, José, *Derecho victimal. La víctima en el nuevo sistema penal mexicano*, 2ª edición, México, INACIPE, 2009 (Colección Victimológica).

Artículos

Castilla Juárez, Karlos, "Un nuevo panorama constitucional para el derecho internacional de los derechos humanos en México", *Estudios Constitucionales*, año 9, N° 2, 2011.

Haydée Birgin y Natalia Gherardi, "Violencia contra las mujeres y acceso a la justicia: la agenda pendiente", en Haydée Birgin y Natalia Gherardi (coords.), *La garantía de acceso a la justicia: aportes empíricos y conceptuales*, México, Suprema Corte de Justicia de la Nación/Fontamara, 2011, pp. 169 y 170 (Colección Género, Derecho y Justicia 6).

Facio, Alda, "Con los lentes del género se ve otra justicia", *El Otro Derecho*, núm. 28, julio de 2002.

Stern, Claudio, "El embarazo en la adolescencia", *Salud Pública de México*, vol. 39, N° 2, marzo-abril de 1997.

Pinto, Mónica, "El principio pro homine. Criterios de hermenéutica y pautas para la regulación de los derechos humanos", en Martín Abregu (coord.), *La aplicación de los tratados de derechos humanos por los tribunales locales*, Argentina, Centro de Estudios Legales y Sociales-Editorial del Puerto, 1997.

Instrumentos internacionales

Comisión Interamericana de Derechos Humanos, "Acceso a la Justicia para las Mujeres Víctimas de Violencia en las Américas", OEA/Ser.L/V/II, Doc. 68, Washington, D.C. <<http://www.cidh.org/pdf%20files/Informe%20Acceso%20a%20la%20Justicia%20Espanol%20020507.pdf>> [26 de septiembre de 2012].

Conferencia Mundial de los Derechos Humanos.

Convención Americana sobre Derechos Humanos.

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer.

Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer.

Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

Convención sobre los Derechos del Niño.

Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares.

Convención de Viena sobre Relaciones Consulares.

Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.
Declaración de Estambul sobre los Asentamientos Humanos.
Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
Declaración de los Derechos de las Personas con Discapacidad.
Declaración Mundial sobre Educación para Todos “Satisfacción de las necesidades básicas de aprendizaje”.
Declaración sobre la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer.
Declaración sobre los Derechos de las Personas Pertenecientes a Minorías Nacionales o Étnicas, Religiosas y Lingüísticas.
Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y de Abuso de Poder.
Declaración Universal de Derechos Humanos.
Estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional.
Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
Principios y Directrices Básicos sobre el Derecho de las Víctimas de Violaciones Manifiestas de las Normas Internacionales de Derechos Humanos y de Violaciones Graves del Derecho Internacional Humanitario a Interponer Recursos y Obtener Reparaciones.
Protocolo Facultativo de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.
Reglamento de la Corte Interamericana de Derechos Humanos.
Reglas de Procedimiento y Prueba de la Corte Penal Internacional.
XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, “100 Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad” <<http://www.justiciachaco.gov.ar/pjch/contenido/varios/100reglas.pdf>> (26 de septiembre de 2012).
XX Cumbre Judicial Iberoamericana *et al.*, “Programa Iberoamericano de acceso a la justicia”, Argentina, 2010, <<http://segib.org/programas/files/2010/12/PROGRAMAIBEROAMERICANO-DE-ACCESO-A-LA-JUSTICIA.pdf>> (26 de septiembre de 2012).

Instrumentos nacionales

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Decreto del Poder Ejecutivo de la Federación sobre Derechos de los Pueblos y Comunidades Indígenas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley de Igualdad entre Hombres y Mujeres.

Ley de la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas.

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas.

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

Ley de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia.

Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

Modificación de la NOM-010-SSA2-1993, Para la prevención y control de la infección por Virus de la Inmunodeficiencia Humana, *Diario Oficial de la Federación*, México, 22 de septiembre de 1999.

NOM 005-SSA2-1993, De los Servicios de Planificación Familiar, *Diario Oficial de la Federación*, México, 30 de mayo de 1994.

NOM-007-SSA2-1993, Atención de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio y del recién nacido. Criterios y procedimientos para la prestación del servicio”, *Diario Oficial de la Federación*, México, 6 de enero de 1995.

NOM-039-SSA2-2002, Para la prevención y control de las infecciones de transmisión sexual, *Diario Oficial de la Federación*, México, 19 de septiembre de 2003.

NOM-046-SSA2-2005, Violencia Familiar, Sexual y contra las Mujeres. Criterios para su Prevención y Atención, *Diario Oficial de la Federación*, México, 16 de abril de 2009.

NOM-190-SSA1-1999, Prestación de Servicios de salud. Criterios para la Atención médica de la violencia familiar, *Diario Oficial de la Federación*, México, 8 de marzo de 2000.

Acuerdo de la XXXI Sesión del Consejo Nacional de Seguridad Pública, *Diario Oficial de la Federación* del 18 de noviembre de 2011, visible en <http://www.secretariadoejecutivo.gob.mx/work/models/SecretariadoEjecutivo/Resource/908/1/images/Acuerdos_trigesima_primera_sesion.pdf> (última visita 7 de agosto de 2012).

Procuraduría General de Justicia del Estado de México, “Protocolo de Actuación en la Investigación del Delito de Femicidio”, *Gaceta del Gobierno del Estado de México*, acuerdo N° 07/2012, tomo CXCVIII, N° 119, 26 de junio de 2012.

_____, “Protocolo de Actuación para la Búsqueda, Investigación y Localización de Personas Desaparecidas o Extraviadas”, *Gaceta del Gobierno del Estado de México*, acuerdo N° 07/2012, tomo CXCVIII, N° 119, 26 de junio de 2012.

_____, “Protocolo y Principios Básicos en la Investigación y Atención de los Delitos contra la Libertad Sexual”, *Gaceta del Gobierno del Estado de México*, acuerdo N° 07/2012, tomo CXCVIII, N° 119, 26 de junio de 2012.

Resolución que modifica la NOM-005-SSA2-1993, Servicios de Planificación Familiar, *Diario Oficial de la Federación*, 21 de enero de 2004.

Decisiones judiciales

Corte Interamericana de derechos Humanos, *Caso del Penal Miguel Castro Castro vs. Perú*, sentencia de Interpretación de la sentencia de Fondo, Reparaciones y Costas, 2 de agosto de 2008.

_____, *Caso Fernández Ortega y Otros vs. México*, sentencia de Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas, 30 de agosto de 2010.

_____, *Caso González y otras ("Campo algodonero") vs. México*, sentencia de Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas, 16 de noviembre de 2009.

_____, *Caso Rosendo Cantú y Otra vs. México*, sentencia de Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas, 31 de agosto de 2010.

Documentos en Internet

Acero Achirica, Alicia, "Atención a Mujeres Víctimas de Malos Tratos: una Propuesta de Programa de Intervención", mayo de 2004, en <<http://www.atिकासerviciosdesalud.com/Articulos.htm>> (27 de septiembre de 2012).

De León, Gisela, Viviana Krsticevic y Luis Obando, *Debida Diligencia en la Investigación de Graves Violaciones a Derechos Humanos*, Buenos Aires, CEJIL, 2012, visible en <www.corteidh.or.cr/tablas/r25129.pdf> (27 de septiembre de 2012).

Grupo de Información en Reproducción Elegida, "Hoja Informativa. Embarazo Adolescente", México, <<http://www.gire.org.mx/publica2/embarazoact03.pdf>> (26 de septiembre de 2012).

Grupo de Información en Reproducción Elegida, "Violada. No hay tiempo que perder", México, <http://www.gire.org.mx/index.php?option=com_zoo&task=item&item_id=32&category_id=20&Itemid=1128&lang=es> (26 de septiembre de 2012).

Instituto Nacional de las Mujeres, "Discapacidad y género", visible en <http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/100777.pdf> (28 de septiembre de 2012).

Ministerio del Salud del Gobierno de Chile, *Norma y Guía Clínica para la Atención en Servicios de Urgencia de Personas Víctimas de Violencia Sexual*, abril de 2004, visible en <<http://www.scielo.cl/pdf/rchog/v70n1/art11.pdf>> (28 de septiembre de 2012).

Quiroz Rojas, Ileana, "Los Derechos de la Mujer en Salud", Departamento de Medicina Preventiva, Caja Costarricense de Seguro Social, apdo.10105 <<http://www.binasss.sa.cr/revistas/rldmml/v2-3n2-1/art9.pdf>> (26 de septiembre de 2012).

- Instituto Nacional de las Mujeres, "Discapacidad y género", México <http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/100777.pdf> (26 de septiembre de 2012).
- Juárez, Mario Santiago, "Derecho a la igualdad y a la no discriminación. Obligaciones específicas de acceso a la justicia y debido proceso", *Diplomado: Argumentación Jurídica y Aplicación de los Estándares Internacionales de los Derechos Humanos y la Perspectiva de Género*, México, FLACSO, abril 2011-enero 2012 <http://www.equidad.scjn.gob.mx/IMG/pdf/Guia_03_Introduccion_a_la_igualdad_y_no_discriminacion.pdf> (26 de septiembre de 2012).
- Ministerio de Educación Nacional de la República de Colombia, "Ruta Operativa" visible en <<http://www.mineducacion.gov.co/primerainfancia/1739/article-178515.html>>(27 de septiembre de 2012).
- ¿Ni una más! El Derecho a vivir una vida libre de violencia en América Latina y el Caribe, 2007 <[http://www.unicef.org/lac/Ni_una_mas\(1\).pdf](http://www.unicef.org/lac/Ni_una_mas(1).pdf)>(23 de agosto de 2012).
- Organización Panamericana de la Salud, "Género, Equidad y la Salud de las Mujeres Indígenas en las Américas" <<http://www.paho.org/spanish/ad/ge/indigeneouswomensp.pdf>>(26 de septiembre de 2012).
- Solano Cornejo, David Ricardo Francisco, "¿Cómo Enfrentar los Desafíos de la Transversalidad y de la Intersectorialidad en la Gestión Pública?", XX Concurso del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública, Caracas, 2007, visible en <www.clad.org/siare_isis/fulltext/0056804.pdf> (27 de septiembre de 2012).

Páginas de Internet

- <<http://www.sspslp.gob.mx/C-4/introduccion.html>>(10 de septiembre de 2012).
- <http://www.cdi.gob.mx/index.php?option=com_docman&itemid=200019> (26 de septiembre de 2012).
- <www.generosaludreproductiva.salud.gob.mx> (26 de septiembre de 2012).
- <www.gire.org.mx> (26 de septiembre de 2012).
- <<http://seguridad.tamaulipas.gob.mx/servicios/denuncia-anonima-089/>> (8 de noviembre de 2012).
- <<http://seguridad.app.jalisco.gob.mx/066/index.html>> (8 de noviembre de 2012).

Otros

- Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación, "Guía de Consideraciones Arquitectónicas para el Diseño de un Centro de Justicia para Mujeres".

Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana

Av. Mariano Escobedo 456, Col. Nueva Anzures, Del. Miguel Hidalgo C. P. 11590

(55) 5001-3650 y 2282-3400



Vivir Mejor



INACIPE



**Centro Nacional de
Prevención del Delito y
Participación Ciudadana**

**GOBIERNO
FEDERAL**

SEGOB