



**Spotlight  
Initiative**  
*To eliminate violence  
against women and girls*

*Initiated by the European Union and the United Nations:*



## GUÍA OPERATIVA DEL MODELO PARA LA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN INTEGRAL PARA MUJERES QUE VIVEN VIOLENCIAS

### CAJA DE HERRAMIENTAS

# Índice

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Capítulo 2</b> .....   | <b>5</b>  |
| <b>Elementos transversales</b> .....  | <b>5</b>  |
| 1. Herramienta de reconocimiento de contexto e identidad .....                | 5         |
| 2. Fichas de grupos en situación de vulnerabilidad .....                      | 7         |
| 3. Cuadro de tipos y modalidades de violencia .....                           | 19        |
| 4. Herramienta de atención especializada en violencia sexual.....             | 25        |
| 5. Acciones para generar confianza .....                                      | 27        |
| 6. Herramientas para tener un trato respetuoso .....                          | 29        |
| 7. Herramientas para evitar la revictimización.....                           | 30        |
| 8. Herramientas para informar a la usuaria .....                              | 31        |
| 9. Herramientas para garantizar la confidencialidad .....                     | 33        |
| 10. Atención a necesidades psicoemocionales.....                              | 34        |
| 11. Atención a necesidades físicas .....                                      | 38        |
| 12. Evaluación de riesgos.....  | 38        |
| 13. Órdenes y medidas de protección .....                                     | 42        |
| 14. Pasos para elaborar un plan de seguridad .....                            | 43        |
| 15. Formato de registro de información .....                                  | 45        |
| 16. Formato de consentimiento informado .....                                 | 46        |
| 17. Consentimiento informado ajustado a la infancia .....                     | 49        |
| 18. Aviso de privacidad .....   | 50        |
| 19. Aviso de privacidad ajustado a la infancia .....                          | 51        |
| 20. Cyberseguridad de la información .....                                    | 51        |
| 21. Formato de identificación de necesidades .....                            | 52        |
| 22. Lista de derechos vulnerados .....  | 55        |
| 23. Mecanismos de canalización .....  | 56        |
| 24. Crear un directorio .....   | 57        |
| 25. Mapa de canalización .....  | 58        |
| 26. Formatos de referencia y contrarreferencia.....                           | 59        |
| <b>Capítulo 3</b> .....   | <b>61</b> |
| <b>Servicios de Salud</b> .....   | <b>61</b> |
| 1. Indicadores de violencia o maltrato infantil.....                          | 61        |
| 2. Lineamientos para semáforos de violencia .....                             | 63        |
| 3. Infografía de manejo de muestras o evidencias para personal de salud ..... | 67        |

|   |  |            |
|---|--|------------|
| 4.  | Formatos de atención de emergencia por violencia sexual .....  | 68         |
| 5.  | Plan de autocuidado de salud .....   | 76         |
| 6.  | Diagramas de atención psicológica .....  | 79         |
| 7.  | ABC de la atención psicosocial .....   | 79         |
| 8.  | Herramientas para fortalecer la autoestima .....   | 81         |
| 9.  | Indicadores de la Conducta Suicida .....   | 83         |
| 10.   | Interrupción voluntaria del embarazo .....   | 85         |
| <b>Capítulo 4 .....</b>                     |  | <b>86</b>  |
| <b>Servicios sociales .....</b>             |  | <b>86</b>  |
| 1.  | Lineamientos para plan individualizado.....  | 86         |
| 2.  | Cuadro de información legal básica. ....   | 88         |
| 3.  | Entidades que brindan representación o asesoría legal .....  | 93         |
| 4.  | Lista de verificación de acciones que deberá realizar la Representación Jurídica para impulsar la investigación, judicialización y sanción con perspectiva de género ..... | 94         |
| 5.  | Diagramas de procedimiento de atención en refugios.....  | 95         |
| 6.  | Herramienta para evaluar la existencia de redes familiares o sociales con las que cuenta la víctima.- Cédula Única de Registro .....                                       | 96         |
| 7.  | Proceso de atención a egresadas de los refugios.....   | 97         |
| 8.  | Tipos de terapia.....  | 98         |
| 9.  | Actividades lúdicas, recreativas y artísticas .....  | 100        |
| <b>Capítulo 5 .....</b>                     |  | <b>101</b> |
| <b>Servicios Seguridad y Justicia .....</b> |  | <b>101</b> |
| 1.  | Herramienta de análisis de casos e información sobre alternativas de acción en el asesoramiento jurídico y/o acompañamiento jurídico .....                                 | 101        |
| 1.  | Lineamientos para el diagnóstico preliminar para el dictado de medidas de protección a víctimas o testigos en la investigación de violencias.....                          | 103        |
| 2.  | Herramienta de mapeo general de intervenciones en la investigación del delito de feminicidio en los procesos judiciales penales .....                                      | 107        |
| 3.  | Herramienta de diligencias probatorias para la investigación en procesos judiciales penales y/o familiares .....   | 108        |
| 4.  | Resolución.....  | 112        |
| 5.  | Herramienta de verificación de resolución con perspectiva de género.....   | 112        |

## Introducción

La caja de herramientas de la Guía Operativa del Modelo para la Atención y Protección Integral para Mujeres que viven Violencias (en adelante la Guía Operativa o la Guía) contiene diversos elementos que se consideran de utilidad para que las y los funcionarios que hagan uso de la Guía puedan comprenderla mejor y operarla de manera fácil y accesible.

En ese sentido, las herramientas que aquí se comparten son complementarias a la Guía. No son de uso obligatorio; sin embargo, la o el funcionario que utilice la Guía Operativa puede tener la seguridad de que estas herramientas cumplen con los estándares que se han desarrollado en cada materia.

En algunos temas las herramientas se complementan con vínculos a otros protocolos, manuales o guías que pueden ser de utilidad, o de otros materiales audiovisuales que profundizan el conocimiento sobre los diversos temas que se tocan. La Guía contiene, en el desarrollo de cada apartado, las referencias a las herramientas que se encuentran en esta Caja, de tal manera que se facilite el uso de estos documentos.

## Capítulo 2

### Elementos transversales

En esta sección se encuentran dos herramientas. En primer lugar una ficha que las autoridades que ofrecen los servicios esenciales pueden llenar para identificar características de identidad que coloquen a la niña, adolescente o mujer usuaria y que ha sido víctima de violencias en situaciones de vulnerabilidad. Estas situaciones deberán ser tomadas en cuenta en todos los servicios y niveles que se consideren. En segundo lugar, se agregan fichas que identifican obligaciones de las autoridades frente a las características diferenciadas de las personas que pertenecen a estos grupos.

#### 1. Herramienta de reconocimiento de contexto e identidad

| Información a recabar  | Opciones  | Comentarios   |
|--|---|---|
| Nombre con el que se identifica la niña, adolescente o mujer |   | Verificar lineamientos de atención a personas de la comunidad LGBTIQ+   |
| Fecha de nacimiento y edad                                   |   | Identificación de edad<br>Verificar lineamientos de atención a niñas, niños y adolescentes.                                       |
| Sexo con el que se identifica                                | Hombre<br>Mujer<br>Intersex<br>No binario   | Verificar lineamientos de atención a personas de la comunidad LGBTIQ+.<br>Verificar lineamientos generales de atención a mujeres. |
| Preferencia u orientación sexual                             | Persona homosexual<br>Persona heterosexual<br>Lesbiana<br>Bisexual<br>Asexual<br>Pansexual<br>Otro _____. | Verificar lineamientos de atención a personas de la comunidad LGBTIQ+.  |
| Identidad de género  | Mujer cisgénero<br>Hombre trans<br>Mujer trans<br>No binario  | Verificar lineamientos de atención a personas de la comunidad LGBTIQ+.  |
| Localidad de residencia                                      |   |   |
| Situación de violencia existente en la localidad             |   | Incidencia de violencia de género comunitaria, familiar o sexual.<br>Presencia de crimen organizado.<br>Otras de interés.         |
| Nacionalidad   | Mexicana<br>Extranjera _____.   |   |

| Información a recabar   | Opciones   | Comentarios   |
|---|--|---|
| En caso de ser extranjera, definir situación migratoria                     | Cuenta con visa o permiso de turista o negocios<br>Cuenta con documento de residencia<br>Cuenta con solicitud de refugio<br>No cuenta con documentos<br>Otro _____ | Verificar lineamientos de atención a personas en situación de migración   |
| Lengua materna  | Español<br>Otro _____  |   |
| Pertenece a un pueblo o comunidad indígena                                  | Sí _____<br>No _____<br>¿Cuál? _____   |   |
| Tiene alguna discapacidad o padece alguna enfermedad crónica o degenerativa | Sí _____<br>No   |   |
| Consume algún medicamento   | Sí _____<br>No   |   |
| En caso de consumir medicamento   | ¿Con prescripción médica?<br>¿Sin prescripción médica?<br>¿Cuál? _____   |   |
| Tiene hijas o hijos menores de edad   | Sí _____<br>No   | Verificar lineamientos generales de atención a mujeres. Verificar lineamientos de atención a niñas, niños y adolescentes. En estos casos las hijas o hijos deberán tener su propia ficha de identidad y contexto. |
| Redes familiares o sociales   |  | Enliste el círculo familiar cercano (esposo o esposa, concubinario o concubinaria, hermanas y hermanos, padre o madre, hijas e hijos, familiar social).   |
| Nivel educativo   |  |   |
| Ocupación   |  |   |

| Información a recabar                    | Opciones       | Comentarios   |
|--|----------------|---|
| Situación económica                      |                | Describir si genera recursos económicos para su manutención o la dependencia. |
| Relación con la posible persona agresora | Sí _____<br>No |   |

## 2. Fichas de grupos en situación de vulnerabilidad

### a. Generales para niñas, adolescentes y mujeres

- En la medida de lo posible, darle la opción de ser atendida por alguien de su mismo sexo.
- Uso de lenguaje inclusivo y libre de estereotipos discriminatorios
- No usar lenguaje ofensivo (insultos, juicios de valor, lenguaje estereotipado, etc.)
- En caso de estar a cargo de cuidados de otra persona (NNA, persona de la tercera edad o persona con discapacidad), tomar en cuenta las necesidades de esta tercera persona durante los procedimientos de atención. Es importante tomar en cuenta el riesgo en el que pueden estar estas personas en caso de estar en contacto con el probable agresor.
- Considerar otros afectos de las niñas, adolescentes o mujeres, como las mascotas que también pueden ser violentadas.

### b. Niñas y adolescentes

#### i. Atender con enfoque de niñez y adolescencia

Atender con enfoque de niñez y adolescencia significa salir del adultocentrismo para que la atención pueda ser adecuada a las necesidades y características de la infancia y la adolescencia. Para lograr esto es necesario tener en cuenta cinco aspectos respecto a las niñas y adolescentes:

- ⇒ Su autonomía es progresiva, desde que nacen gozan de grados de autonomía y ésta se desarrolla con el paso del tiempo.
- ⇒ Son sujetos de derechos y no objetos de protección, por lo que las acciones de las autoridades deben garantizar sus derechos y no considerarle alguien incapaz que solo puede ser protegido de acuerdo al conocimiento adulto.
- ⇒ Tienen algo que decir respecto a sus casos, tienen derecho a participar en cualquier procedimiento que se les involucre y que sus sentires y pensamientos sean tomados en cuenta.
- ⇒ Debe priorizarse su interés superior en las decisiones que se toma. Esto se logra asegurando los pasos anteriores y evaluando el conjunto de derechos que están en riesgo en las violencias que viven, para poder protegerle frente a daños presentes y futuros.
- ⇒ Su atención requiere adecuaciones. Las características diferenciadas de la infancia y adolescencia requieren que los procedimientos, lugares y formas de atenderle se adecuen a sus necesidades. Estas adecuaciones deben ser, por ejemplo, físicas, en el lenguaje, en la especialización de quien le atiende.

**Una actitud adultocéntrica durante la atención de la niña, niño o adolescente puede provocar revictimización, afectaciones en otros derechos (como el acceso**

a la justicia) y anula las posibilidades de tener una protección integral de sus derechos.

## ii. Afectaciones diferenciadas

Las niñas y adolescentes tienen afectaciones diferenciadas de las personas adultas. En primer lugar, porque se encuentran en una etapa de desarrollo que es impactada por todos los factores de sus vidas. En ese sentido, las violencias pueden provocar daños presentes y futuros. Estos últimos a veces no son identificados inmediatamente, sino que aparecen con el paso del tiempo.

Además de las afectaciones que se extienden en el tiempo, el tipo de impacto, cómo lo viven, lo sienten, lo piensan y lo procesan las niñas y adolescentes, está asociado al estado de desarrollo psico-emocional y físico, y al contexto en el que se desenvuelven. Las situaciones de violencia también tienen impacto en otros derechos. Por ello es necesario que los servicios de atención miren de manera integral al niño, niña o adolescente, y no vean la violencia de manera fragmentada.

Es necesario preguntarse ¿cómo ha afectado la violencia la vida de esta niña o adolescente? ¿qué derechos se han visto impactados y cómo? Y, a partir de ello, brindar servicios de atención que no dejen de lado ningún aspecto para su protección.

## iii. Obligaciones de protección a la niñez y adolescencia que son relevantes para el modelo de atención.

Frente a esos aspectos diferenciados de la niñez y adolescencia, las autoridades tienen ciertas obligaciones a las que deben dar cumplimiento para que la atención en casos de violencias busque la protección integral de sus derechos.

### Atención especializada:

Las características diferenciadas de la niñez y adolescencia exigen tratamientos especializados. Sobre todo cuando las niñas y adolescentes se han enfrentado a situaciones violentas o de trauma. Es necesario que quien brinde la atención conozca estas características de la infancia y utilice los métodos adecuados para no revictimizar, pero brindar los servicios de manera óptima.

La especialidad en infancia debe echar mano de:

- Derechos de NNA
- Psicología de la infancia y la adolescencia.
- Enfoque psicosocial
- Derechos humanos

### Consentimiento

La Ley exige que sean las personas representantes quienes otorguen el consentimiento. Sin embargo, bajo un enfoque de infancia, es necesario contar con el consentimiento de niñas, niños y adolescentes para los servicios de atención.

### Principios básicos

#### Igualdad y no discriminación:

Asegurar que ninguna niña, niño o adolescente sea excluida de ningún servicio de atención y protección de sus derechos por motivo de su edad, origen étnico, nacional o social, ofioma, edad, género, sexo, preferencia sexual, estado civil, religión, oponoón, condición económica, circunstancias de nacimiento, discpaciadad o estado de salud.

#### Interés Superior:

Asegurar que todas las decisiones consideren:

- Opinión de la niña, niño o adolescente.
- Revisión de todos los derechos afectados.
- Protección integral de derechos.
- Preservación de su entorno en la medida de lo posible.



Un paso previo a la obtención del consentimiento es informar a la niña, niño o adolescente sobre la situación, los servicios a los que accedería y las consecuencias.

La información que se brinde debe ser:

- Accesible
- Veraz
- Completa
- Libre de prejuicios y estereotipos.

### Medidas de protección

Las medidas de protección deben atender a las necesidades que tiene la niña o adolescente en relación con su seguridad y el riesgo que corre.

De acuerdo con la normativa especializada aplicable, cuando las niñas y adolescentes se encuentren bajo un riesgo inminente en su vida, integridad o libertad, se pueden decretar medidas urgentes de protección.

Éstas pueden ser decretadas por el Ministerio Público o por la misma Procuraduría de Protección. Posteriormente deberán ser revisadas por el poder judicial.

Las medidas de protección pueden ser:

- Ingreso de una niña o adolescente a un centro de asistencia social
- Atención médica inmediata.
- Aquellas descritas en el artículo 137 del Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Aquellas que señalen las Leyes de Protección de cada entidad federativa.

Las medidas adoptadas deben:

- Buscar la protección integral de los derechos de la niña, niño o adolescente..

Evitar la separación de la familia, salvo que ésta se justifique porque de otra manera, se pone en riesgo a la niña, niño o adolescente.

### Autoridades coadyuvantes de protección

Las Procuradurías de Protección de niñas, niños y adolescentes a nivel estatal y federal son las autoridades especializadas encargadas de la protección, representación y restitución de derechos de esta población. Estas autoridades deben estar informadas siempre sobre los casos de violación de derechos a niñas y adolescentes para que puedan ejercer sus facultades.

- Ubique a la Procuraduría de Protección de tu entidad.
- Tenga los datos de contacto a la mano.
- Comuníquese para informarle del caso.

- Afectaciones presentes y futuras.

El interés superior debe ser evaluado e informado.

### Vida Supervivencia y Desarrollo:

Debe promoverse el desarrollo integral de la niña, niño y adolescente, en los ámbitos físico, mental, espiritual, moral, psicológico y social.

### Participación:

Este derecho debe asegurarse en todos los servicios de atención, para ello, las autoridades deben:

- Presumir que las niñas, niños y adolescentes tienen autonomía suficiente para emitir opinión sobre los procedimientos que atraviesan, la no autonomía debe ser probada.
- Deben tener información previa accesible, completa y veraz.
- Debe contar con tiempo suficiente para formarse su opinión o tomar una decisión.
- Su opinión debe ser considerada en las decisiones.
- Deben conocer las razones por las que se tomó la decisión final.

### Adecuaciones:

Los espacios físicos y los procedimientos de atención al público suelen estar pensados para personas adultas, lo que los convierte en inaccesibles y hostiles para niñas y adolescentes.

Los servicios de atención deben procurar ser adecuados a la infancia y adolescencia al menos en los siguientes aspectos:

- Espacios que generen confianza a la niña, niño o adolescente.
  - Evitar ruido excesivo
  - Evitar el paso constante de personas
- Espacios y mobiliario cómodo.
  - Sillas de espera

Además de las Procuradurías de Protección, todas las autoridades del país tienen obligaciones de protección frente a las niñas, niños y adolescentes; sin embargo algunas tienen más relación con el tema que estamos revisando. Dependiendo de sus necesidades pueden acudir a:

- Comisiones de víctimas.
- Comisiones de derechos humanos.
- Centros de salud.
- Refugios.
- Ministerio Público.
- Policía.
- Comisiones de búsqueda.

- Mobiliario no peligroso para niñas, niños y adolescentes
- Materiales distensantes.
  - Libros y colores
  - Plastilina
- Información en lenguaje accesible y comprensible para la infancia.
  - Escrita
  - Verbal
- Procedimientos de atención que no produzcan más angustia
  - Necesidad de reiterar la vivencia
  - Mantenerles muchas horas en espera.
  - Separarlas de su familia

Conviene traer a cuenta el esquema del procedimiento que se debe seguir por las autoridades en caso de violencia contra niñas, niños y adolescentes, descrito en el [Protocolo Nacional de Coordinación Interinstitucional para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes Víctimas de Violencia](#). Es indispensable que las autoridades revisen dicho Protocolo para conocer, de manera detallada, los procedimientos a seguir y las responsabilidades de cada autoridad.



## b. Identidad cultural

### i) Atender con perspectiva intercultural

La perspectiva intercultural permite identificar la diversidad, pero también las tensiones que existen entre los valores sociales y la asimetría entre las culturas. A través de esta

perspectiva se busca un diálogo reflexivo para alcanzar condiciones que permitan la convivencia social. La perspectiva intercultural implica reconocer:

- La existencia de la diversidad cultural.
- Que todas las culturas gozan del mismo valor.
- Identificar la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran.
- Necesidad de adecuar, garantizar disponibilidad, pertinencia y accesibilidad de los servicios de salud.
- La existencia de sus propias instituciones para ejercer los derechos de acuerdo con su propia cultura.

La perspectiva intercultural, desde los servicios de atención, permitirá que las personas que pertenezcan a un pueblo indígena u originario, o a poblaciones afroamericanas o afrodescendientes puedan acceder a sus derechos de atención en un marco de igualdad y que éstos sean efectivos para su protección y recuperación.

## ii) Afectación diferenciada

Las afectaciones diferenciadas que pueden sufrir las niñas, adolescentes o mujeres que viven violencias y que pertenecen a pueblos o comunidades indígenas se relacionan a los aspectos culturales de los que son parte. Es decir, la manera en la que resienten, interpretan y procesan las violencias tiene un componente cultural diverso al de las culturas occidentales, por lo que, desde una visión insensible a las diferencias socio-culturales, puede ignorar otro tipo de afectaciones y daños. Los mandatos de género, en este caso, se cruzan con los mandatos culturales.

## iii) Obligaciones relacionadas a la identidad cultural indígena y afroamericana o afrodescendiente que son relevantes para el Modelo de Atención.

### Atención especializada:

Las características diferenciadas de las personas con identidades culturales indígenas, afroamericanas o afrodescendientes exigen servicios de atención adecuados a sus necesidades culturales. Sobre todo cuando se han enfrentado a situaciones violentas o de trauma. Es necesario que quien brinde la atención reconozca estas características y utilice los métodos adecuados para no revictimizar, pero brindar los servicios de manera óptima.

Para ello se debe reconocer:

- Derechos de pueblos y comunidades indígenas.
- Enfoque psicosocial
- Derechos humanos

### Consentimiento

Antes de obtener el consentimiento, quienes ofrecen los servicios deben asegurarse de haber proporcionado toda la información y que ésta fue comprendida a cabalidad por la niña, adolescente o mujer usuaria.

### Respeto cultural

Las autoridades que brindan el servicio deberán ser respetuosos con las costumbres, tradiciones y prácticas de las usuarias, de acuerdo con los pueblos indígenas a los que se adscriben o la cultura afroamericana/afrodescendiente.

El respeto cultural también requiere una actitud activa de reconocimiento y realización de ajustes que sean pertinentes y posibles para que puedan continuar con las prácticas culturales que requieran.

### Erradicación de prácticas perjudiciales en casos de niñas, niños y adolescentes

De acuerdo con la LGDNNA (art.42 y 50, fracc IV) las autoridades deben adoptar medidas para la eliminación de usos y costumbres, tradiciones o prácticas culturales que atenten contra la igualdad, promuevan la discriminación o atenten contra su salud.

|  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● Perspectiva intercultural</li> </ul> <p><b>Autoridades coadyuvantes de protección</b></p> <p>Dependiendo de sus necesidades pueden acudir a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Comisiones de víctimas.</li> <li>● Comisiones de derechos humanos.</li> <li>● Centros de salud.</li> <li>● Refugios.</li> <li>● Ministerio Público.</li> <li>● Policía.</li> <li>● Comisiones de búsqueda.</li> <li>● Instituto Nacional de los Pueblos Indígenas.</li> </ul> | <p><b>Adecuaciones:</b></p> <p>En caso de que su lengua materna no sea el español se le debe designar una intérprete que conozca su lengua y cultura.</p> <p>Se debe priorizar que la persona intérprete sea natural, sin embargo, también podrá acudir a quien tenga una certificación por el Instituto Nacional de Lenguas Indígenas.</p> <p>La persona traductora o intérprete debe tener la posibilidad de acompañar a la niña, adolescente o mujer usuaria durante todos los servicios o procedimientos.</p> <p>El lenguaje y comunicación que utilicen las autoridades deben de ser accesibles, de tal manera que se facilite la comunicación y puedan comprender a cabalidad los distintos servicios a los que pueden acceder.</p> <p>Explicarles en qué consisten los servicios que se ofrecen y cómo se llevan a cabo. Algunas comunidades cuentan con servicios tradicionales de medicina y sistemas de justicia, por lo que pueden no estar familiarizadas con los servicios proporcionados por el Estado.</p> |
|--|---|

### c. Discapacidad

#### i. Atender con perspectiva de discapacidad

La perspectiva de discapacidad implica realizar acciones para que los derechos se vuelvan operativos desde el paradigma del modelo social. Para atender con esta perspectiva resulta necesario identificar los retos que afrontan las personas con discapacidad cuando interactúan con barreras, y a partir de ello tomar medidas y establecer mecanismos de ajustes y adaptaciones para garantizar que accedan de manera plena a estos servicios en igualdad de condiciones.

No existe una única forma de discapacidad, son múltiples las discapacidades que existen y las manera en las que las viven las personas. Por ello, los mecanismos deben pensarse desde una mirada de universalidad, es decir, que cualquier persona, bajo cualquier condición pueda acceder a los servicios. Pero además, cada caso de discapacidad tendrá necesidades específicas frente a los cuáles deberá tomar medidas diferenciadas e individuales la autoridad que esté ofreciendo el servicio. En ese sentido se deben prever:

- Mecanismos generales de atención bajo una perspectiva universal e integral.
- Medidas de apoyo específicas e individuales para las niñas, adolescentes y mujeres con discapacidad que requieren los servicios.

Para que estas medidas de apoyo sean adecuadas, la autoridad no puede asumir las necesidades de las personas a las que atiende. Por tanto, debe:

- Partir del reconocimiento de que la persona con discapacidad es titular de derechos, tiene capacidad para elegir y decidir sobre su vida.
- Es su derecho expresar su opinión y su voluntad, así como que las demás personas lo respeten

- Las autoridades deben abstenerse de actitudes tutelares que ignoren las solicitudes, deseos, opiniones y decisiones de la persona con discapacidad.
- Las autoridades deben asegurarse de informarles sobre los servicios que ofrecen y al que tienen derecho, y preguntar las necesidades que tengan las niñas, adolescentes o mujeres usuarias para recibir el servicio; por ejemplo:
  - Que la información se les brinde en otros formatos.
  - Persona que les asista o les apoye para expresarse o para moverse.
  - Acomodaciones en el espacio físico para poder recibir el servicio.
  - La necesidad de contar con algún medicamento.
  - Cualquier otra

## ii. **Afectaciones diferenciadas**

Las personas con discapacidad han vivido históricamente con estigmas sociales que miran de manera negativa el valor de sus vidas, pues se considera que son determinadas características del cuerpo y la mente las importantes para esta vida. Ello ha provocado que las personas con discapacidad hayan sido (y continúen siendo) sujetos a todas las formas de violencia, a tratos humillantes y prácticas sociales como la esterilización forzada, la segregación y la privación de la libertad que les aísla de la sociedad.

Frente a estos paradigmas sociales, las personas con discapacidad experimentan mensajes que afectan la percepción que tienen sobre sí mismas, desvalorizando su vida, sus emociones y su integridad. Por ello, muchas veces las personas no reconocen la discapacidad con la que cuentan ya sea porque no la identifican como tal o porque consideran que a partir de ello recibirán un trato discriminatorio, por lo que es importante aclarar que esta información servirá para que los servicios sean adecuados a sus necesidades, desde una perspectiva de igualdad.

## iii. **Obligaciones de protección a las personas con discapacidad que son relevantes para el Modelo de Atención**

### **Atención especializada:**

Las características diferenciadas de las personas con discapacidad exigen tratamientos especializados. Sobre todo cuando se han enfrentado a situaciones violentas o de trauma. Es necesario que quien brinde la atención reconozca estas características y utilice los métodos adecuados para no revictimizar, pero brindar los servicios de manera óptima.

Para ello se debe conocer:

- Derechos de las personas con discapacidad.
- Enfoque del modelo social de discapacidad.
- Enfoque psicosocial
- Derechos humanos

### **Principios básicos**

#### **Dignidad y autonomía:**

Las niñas, adolescentes y mujeres con discapacidad cuentan con autonomía que debe ser respetada, incluida la libertad de tomar las decisiones propias. Por lo que los servicios que se brinden deberán promover el respeto de su autonomía y deben abstenerse de cualquier actitud que atente contra su dignidad.

#### **Igualdad y no discriminación:**

La discapacidad no puede ser un motivo de discriminación, por lo que se debe garantizar que tengan un acceso efectivo a sus derechos. Para que esto sea posible, las autoridades deben realizar ajustes razonables que atiendan a las necesidades específicas de las personas con discapacidad.

## Consentimiento

Bajo los principios de dignidad y autonomía, los servicios y procedimientos que sigan a la atención de las personas con discapacidad. El consentimiento deberá ser libre e informado, sin que se sustituya su voluntad.

Dependiendo de las condiciones de discapacidad a las que se enfrente, podrá contar con apoyos en el ejercicio de su capacidad jurídica para la toma de decisiones, bajo las siguientes condiciones.

- Respetar la voluntad y preferencias de la niña, adolescente o mujer con discapacidad.
- Evitar el conflicto de interés y la influencia indebida.
- Ser proporcional y adaptado a la circunstancia de la persona.
- Que el apoyo sea únicamente por la circunstancia requerida.
- Que la niña, mujer o adolescente con discapacidad pueda rechazar o cambiar el apoyo.
- No debe depender de la evaluación de su capacidad mental.

Las autoridades que ofrecen estos servicios de atención deben asegurarse de que las personas usuarias comprendan la información completa y veraz que proporcionan y los efectos de las decisiones que tomen.

(Véase Protocolo para juzgar con perspectiva de discapacidad de la SCJN, páginas 48 a 51)

## Medidas de protección

Las medidas de protección son aquellas que se dictan de manera general y que se encuentran en el apartado 2.3 del Capítulo 2 de la Guía y las decretadas en el Código de Procedimientos Penales, artículo 137. Sin embargo, cuando se trata de niñas, adolescentes y mujeres con discapacidad debe garantizarse:

- La disponibilidad de refugios en caso de que la violencia detectada lo requiera. Se deberá garantizar que puedan acceder mujeres con cualquier

En ese sentido, para las mujeres, niñas y adolescentes con discapacidad deben preverse mecanismos para evitar la discriminación frente a las vulnerabilidades a las que se encuentran.

## Participación e inclusión plena y efectiva:

Las personas con discapacidad tienen derecho a vivir y participar en las actividades comunitarias. Esto quiere decir que los servicios a los que accedan no deben apartarlas o aislarlas. Deben actuar bajo el principio de inclusión.

Para ello, debe preverse que las mujeres con discapacidad tengan acceso a los servicios bajo distintas modalidades como la asistencia domiciliaria, residencial y otros servicios de apoyo.

Todos los servicios deben estar disponibles para todas las personas con discapacidad.

## Accesibilidad:

Para que las niñas, adolescentes y mujeres tengan acceso a los servicios en igualdad de condiciones, es necesario que se identifiquen y eliminen aquellos obstáculos y barreras de acceso a las que se enfrenten. Las medidas de accesibilidad deben preverse en las infraestructuras físicas, la comunicación, los apoyos humanos, animales y técnicos, o cualquier otro.

## Adecuaciones:

En los casos de las personas con discapacidad se deben prever acciones afirmativas, que consisten en apoyos específicos que están destinados a compensar las desventajas o dificultades a las que se enfrentan las personas con discapacidad para recibir los servicios de atención, en una base de igualdad.

- Para los servicios de atención deberán considerarse, al menos, los siguientes ajustes razonables y medidas de accesibilidad: En las comunicaciones- formatos de comunicación e información de los servicios en Braille, fácil lectura y comprensión; guías e intérpretes profesionales en lengua de señas. La información deberá brindarse de acuerdo a las necesidades de la niña, adolescente o mujer con discapacidad auditiva, visual y/o mental que afecte las capacidades comunicativas.

En la infraestructura física: espacios adecuados para el acceso de personas con distintas discapacidades



tipo de discapacidad, incluyendo la mental.

- Atención médica y psicológica inmediata.
- Considerar la posibilidad de que estén siendo víctimas de explotación, tratos crueles o degradantes.
- Valorar a las personas cuidadoras para las medidas de protección.

Valorar si las personas cuidadoras podrían estar ejerciendo violencia contra la niña, adolescentes o mujer.

#### **Autoridades coadyuvantes de protección**

Dependiendo de sus necesidades pueden acudir a:

- Comisiones de víctimas.
- Comisiones de derechos humanos.
- Centros de salud.
- Refugios.
- Ministerio Público.
- Policía.
- Comisiones de búsqueda
- Comisiones para prevenir y erradicar la discriminación.

físicas. No solo al edificio de la autoridad que ofrece el servicio, sino a los distintos espacios a los que tendrá acceso como baños, sala de espera y oficina de atención. Deben tener una señalética adecuada y suficiente.

En caso de que la infraestructura no contemple estas medidas, el personal de atención deberá realizar las acciones pertinentes de asistencia y apoyo para que la persona acceda al servicio.

Por ejemplo: bajar a planta baja para brindar atención, utilizar otros accesos no abiertos al público, etc.

- En la atención: los servicios deben promover la rehabilitación y la recuperación física, cognitiva y psicológica, así como al reintegración social. Los espacios en donde se brinde la recuperación deben ser apoyos para su salud, bienestar, autoestima, dignidad y autonomía.
- La obligación de las autoridades es realizar los ajustes razonables (que no impongan carga desproporcionada o indebida) para garantizar el acceso a los derechos. Sin embargo, la imposibilidad de hacer los ajustes no pueden implicar la exclusión de las niñas, adolescentes o mujeres con discapacidad del servicio.
- Desde la perspectiva de derechos humanos, la niñas, adolescentes y mujeres usuarias están en el centro de la atención y las autoridades deben contar con los elementos que les permitan resolver las limitaciones de recursos y ajustes para la debida atención. Para ello, deberán identificar los servicios más cercanos que puedan atender las necesidades de las personas usuarias, y prever los mecanismos de coordinación y referencia.

#### **Sustento jurídico**

- Ley General para la inclusión de las personas con discapacidad.
- Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- Protocolo para juzgar con perspectiva de discapacidad.
- Ley General de las Mujeres de Acceso a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

#### **d. Comunidad LGBTIQ+**

##### **i. Atender con perspectiva LGBTIQ+**

Atender con esta perspectiva implica identificar las afectaciones diferenciadas que viven las personas con una orientación sexual, identidad y/o expresión de género y características sexuales diversas que se encuentran en situación de vulnerabilidad

debido a las relaciones de poder que se han construido en torno a las identidades sexuales y de género. Esta problemática se aborda en el primer capítulo de la Guía. Las diversidades que representan las personas que pertenecen a la comunidad LGBTIQ+ han sido sujeto de múltiples exclusiones, discriminaciones y violencias. Muchas veces estas exclusiones y violencias se reproducen por los mismos servicios y mecanismos que ofrecen las autoridades, que inician desde la invisibilización de la diversidad sexual y genérica y de orientación que existe, y con ello, la invisibilización de su propia identidad.

Para dar atención con perspectiva LGBTIQ+ las autoridades deben:

- Reconocer que existen una diversidad identidades de género y sexo, y múltiples orientaciones sexuales.
- Abstenerse de categorizar a las personas de manera binaria: hombre - mujer/ femenino-masculino.
- Preguntar a la persona usuaria su identidad y la manera en la que quiere ser reconocida.
- De acuerdo con su identidad, ofrecer los servicios que puede corresponder desde una mirada de género o referir a los servicios que puedan atender sus necesidades.
- Nunca dejar en situación de desprotección a la persona, incluso si se identifica como hombre, las autoridades deben encargarse de que exista alguna autoridad que atienda el caso.

#### **ii. Afectaciones diferenciadas**

Las violencias que sufren las personas de la comunidad LGBTIQ+ están íntimamente relacionadas con la negación de las formas en las que se identifican y viven su género, sus características y sus orientaciones sexuales.

Las reglas (sociales, culturales y jurídicas) binarias y heteronormadas han provocado que cualquier persona que no se viva conforme a ellas, se vea excluida del goce y ejercicio de sus derechos; entre ellos a una vida libre de violencia, así como la atención y acceso a la justicia cuando sufren violencias.

Las personas de la comunidad LGBTIQ+ viven todo tipo de violencias que buscan castigar a quienes desafían las reglas de género. La violencia letal son de las más comunes para estas poblaciones. Por otro lado, la violencia que viven estos grupos suele tener una especial crueldad y brutalidad, además de ser expresivas con la intención de enviar un mensaje a las demás personas de la comunidad.

Además, los estigmas a los que se enfrentan tienen un efecto silenciador que muchas veces les inhiben para solicitar servicios de atención o denunciar las violencias por el miedo a que se les identifique como parte de la comunidad, o que ello les implique otro tipo de exclusiones, e incluso que las mismas instituciones de gobierno les violenten.

Por último, el hecho de que las instituciones reproduzcan en sus mecanismos y lenguaje las normas de género excluyentes, impiden el acceso efectivo para la atención de las personas pertenecientes a estos grupos, colocándoles en una total situación de desprotección.

Para más información al respecto, pueden revisar el Informe de la CIDH "[Violencia contra las personas LGBTI](#)")

#### **iii. Obligaciones de protección a las personas de la comunidad LGBTIQ+**



## Obligación de atención

Las autoridades tienen una obligación de debida diligencia frente a la violencia que enfrentan las personas de la comunidad LGBTIQ+, para la protección frente a un riesgo particular o cuando ya han sido atacadas.

La atención de las autoridades debe ser bajo esquemas de igualdad, no discriminación y trato respetuoso con sus identidades. La atención no les puede ser negada.

## Medidas de protección

Para la emisión de las medidas de protección las autoridades deben tener en cuenta los tipos de violencias que viven las personas que pertenecen a este grupo, especialmente la violencia letal. En ese sentido, para emitir las medidas de protección y realizar los análisis de riesgos se tiene que tomar en cuenta este factor contextual.

## Autoridades coadyuvantes de protección

Dependiendo de sus necesidades pueden acudir a:

- Comisiones de víctimas.
- Comisiones de derechos humanos.
- Centros de salud.
- Refugios.
- Ministerio Público.
- Policía.
- Comisiones de búsqueda.
- Comisiones para prevenir y erradicar la discriminación.

## Principios básicos

### Igualdad y no discriminación

La identidad de género y las preferencias sexuales son categorías por las que no podrá discriminarse a las personas. Este mandato es aplicable para las autoridades, quienes deben brindar acceso a los servicios a todas las personas, sin que su identidad de género, características sexuales o preferencias puedan ser motivo para negar o restringir el mismo.

En ese sentido, no se les puede excluir de los servicios de atención y el trato diferenciado que se les otorgue deberá estar justificado.

### Identidad sexual y de género

La identidad personal incluye la sexual y de género, y se refiere a la manera en la que la sociedad identifica a una persona de manera individualizada. Las personas pueden definir de manera autónoma su identidad sexual y de género.

### Libre desarrollo de la personalidad

Está asociado al derecho de las personas de definir su identidad sexual y de género. Estas decisiones se asocian a la posibilidad de vivir plenamente y la manera en la que cada persona crea su proyecto de vida y sus relaciones sociales.

### Vida privada

La vida privada protege a las personas de poder determinar su propia identidad. Se refiere también a la inviolabilidad de la vida privada y familiar. Abarca factores como la privacidad, la dignidad de la persona, la capacidad de desarrollar su propia personalidad, aspiraciones, identidad y definir sus relaciones personales.

### Adecuaciones

- La identidad de género no debe asumirse, siempre debe preguntarse. Incluso cuando los documentos de identidad señalen algún género en específico.
- Las autoridades deben conducirse siempre con respeto y de acuerdo con la identidad de género que la persona usuaria haya expresado.
- Las autoridades deben abstenerse de dirigirse con lenguaje ofensivo. La comunicación e interacciones deberán estar libres de estereotipos y discriminaciones.
- La persona usuaria puede elegir el sexo de la persona de quien desea recibir la atención médica o psicológica.
- El uso de la información sobre su identidad sexo genérica deberá utilizarse para su protección y para brindarle servicios bajo una perspectiva de igualdad y no como motivo de discriminación o exclusiones.

#### Sustento jurídico

- SCJN. Protocolo para juzgar con perspectiva de orientación sexual, identidad y expresión de género y características sexuales.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General de igualdad entre hombres y mujeres
- Corte IDH. Opinión Consultiva OC-24/17 de 24 de noviembre de 2017. Serie A No. 24.

### 3. Cuadro de tipos y modalidades de violencia

A continuación te compartimos la definición de los distintos tipos y modalidades de violencias que están reconocidos en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia (LGAMVLV) y las definiciones que se encuentran en otros instrumentos nacionales e internacionales con la finalidad de brindar mayores elementos para identificar las violencias. Igualmente se agregan pronunciamientos que la Suprema Corte de Justicia de la Nación respecto a algunos tipos de violencia.

| Violencia                    | Definición   | Instrumento legal   |
|------------------------------|--|---|
| <b>Violencia psicológica</b> | 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   | LGAMVLV<br>Art. 6, fr. I.   |
|                              | Para los efectos de esta Convención debe entenderse 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.<br>- Humillaciones, amenazas, celos, chantajes, intimidaciones, descalificaciones, entre otros.   | Convención Belém do Pará.<br>Art. 1.  |
| <b>Violencia física</b>      | Es cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma, objeto, ácido o sustancia corrosiva, cáustica, irritante, tóxica o inflamable o cualquier otra sustancia que, en determinadas condiciones, pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas  | LGAMVLV<br>Art. 6, fr. II.  |
|                              | Para los efectos de esta Convención debe entenderse 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.<br>- Golpes, jaloneos, empujones, pellizcos, lesiones, entre otras muestras.  | Convención Belém do Pará.<br>Art. 1.  |
| <b>Violencia patrimonial</b> | 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.  | LGAMVLV<br>Art. 6, fr. III.   |
|                              | VI. Aspectos económicos durante la relación<br>Varios Estados partes mantienen regímenes discriminatorios de gestión de los bienes durante el matrimonio. Algunos mantienen leyes que establecen que el hombre es el cabeza de familia y, en consecuencia, le atribuyen la función de agente económico único.<br><br>Aun cuando el régimen de bienes gananciales sea el régimen ordinario y la mitad de los bienes matrimoniales pertenezca formalmente a la mujer, es posible que esta no tenga derecho a gestionar esos bienes. En muchos ordenamientos jurídicos, las mujeres pueden conservar el derecho a gestionar los bienes de los que son propietarias a título individual y pueden acumular y gestionar bienes privativos adicionales durante el matrimonio. Sin embargo, es posible que se considere que los bienes acumulados en virtud de la actividad económica de la mujer pertenecen al hogar conyugal y que no se le reconozca el derecho a gestionarlos. Esta situación puede darse en relación incluso con el propio salario de la mujer. | Recomendación general relativa al artículo 16 de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (Consecuencias económicas del |

|                            |  |  |
|----------------------------|--|--|
|                            | Los Estados partes deberían garantizar a ambos cónyuges igual acceso a los bienes matrimoniales e igual capacidad jurídica para gestionarlos. Deberían velar por que los derechos de la mujer en materia de propiedad, adquisición, gestión, administración y goce de bienes privativos o no matrimoniales sean iguales que los del hombre.  | matrimonio, las relaciones familiares y su disolución)   |
| <b>Violencia económica</b> | 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.   | LGAMVLV Art. 11.   |
| <b>Violencia laboral</b>   | 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, las conductas referidas en la Ley Federal del Trabajo, la explotación, el impedimento a las mujeres de llevar a cabo el período de lactancia previsto en la ley y todo tipo de discriminación por condición de género  | LGAMVLV Art. 11  |
|                            | La Sala precisó que conforme al Diccionario de la Lengua Española, la palabra “acosar”, se entiende como perseguir, apremiar, importunar a una persona, sin darle tregua ni reposo, con molestias o requerimientos.<br>Además, según éste el término “laboral”, es lo “pertenciente o relativo al trabajo, es su aspecto económico, jurídico y social”<br>Así, con los anteriores significados, concluyó que en su acepción literal, el acoso laboral implica perseguir, apremiar o importunar a alguien de manera continua (sin darle tregua ni reposo) en un ámbito perteneciente o relativo al trabajo. | Amparo directo 47/2013 emitida el 7 de febrero de 2014<br>Tesis num. 1a. CCLI/2014 (10a.) de Suprema Corte de Justicia, Primera Sala, 04-07-2014 |
|                            | Para efectos de esta Ley se entiende por:<br>a) Hostigamiento, el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas;   | Ley Federal del Trabajo, art. 3 Bis.   |
|                            | No podrán establecerse condiciones que impliquen discriminación entre los trabajadores por motivo de origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro que atente contra la dignidad humana.   | Ley Federal del Trabajo, art. 3  |
|                            | La acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta   | Organización Internacional del Trabajo (OIT)   |
| <b>Violencia docente</b>   | 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.  | LGAMVLV Art. 12  |
| <b>Violencia Sexual;</b>   | 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   | LGAMVLV. Art. 6, fracción V.   |

|                                     |   |  |
|-------------------------------------|---|--|
| <b>Acoso u Hostigamiento sexual</b> | 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.  | LGAMVLV<br>Art. 13   |
|                                     | 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.<br><br>Para efectos de esta Ley se entiende por:<br>a) Hostigamiento, el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas;<br>b) Acoso sexual, una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.   | Ley Federal del Trabajo, art. 3 Bis.   |
| <b>Violencia comunitaria</b>        | 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.   | LGAMVLV<br>Art. 16   |
|                                     | El Comité reconoce con alarma las múltiples formas de violencia cometidas contra las mujeres y las niñas indígenas. La violencia de género contra las mujeres indígenas ocurre en todos los espacios y esferas de la interacción humana, incluyendo la familia, la comunidad, los espacios públicos, el lugar de trabajo, los entornos educativos y el espacio digital. La violencia puede ser psicológica, física, sexual, económica y espiritual. La violencia suele producirse en las instituciones, especialmente en las cerradas y segregadas, contra las mujeres y niñas indígenas con enfermedades y discapacidades mentales y contra las mujeres indígenas mayores. Las mujeres y niñas indígenas suelen ser víctimas de violaciones, acoso, desapariciones, asesinatos y feminicidios. La violencia medioambiental también afecta negativamente a las mujeres y niñas indígenas, que se ven desproporcionadamente afectadas por el daño, la degradación y la contaminación del medio ambiente. La trata, la explotación en la prostitución y las formas contemporáneas de esclavitud, como la servidumbre doméstica, son otras formas de violencia de género contra las mujeres y las niñas indígenas. | El Comité para la eliminación de la discriminación contra la mujer (CEDAW) Recomendación general nº 39 sobre los derechos de las mujeres y niñas indígenas. Párr. 42 |
| <b>Violencia institucional</b>      | 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.  | LGAMVLV<br>Art. 18   |
| <b>Violencia digital</b>            | Es toda acción dolosa realizada mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación, por la que se exponga, distribuya, difunda, exhiba, transmita, comercialice, oferte, intercambie o comparta imágenes, audios o videos reales o simulados de contenido íntimo sexual de una persona sin su consentimiento, sin su aprobación o sin su autorización y que le cause daño psicológico, emocional, en cualquier ámbito de su vida privada o en su imagen propia. Así como aquellos actos dolosos que causen daño a la intimidad, privacidad y/o dignidad de las mujeres, que se cometan por medio de las tecnologías de la información y la comunicación.  | LGAMVLV<br>Art. 20 quáter.   |
|                                     | 82. Los Estados partes deben adoptar medidas legislativas y administrativas para proteger a los niños contra la violencia en el entorno digital, incluidas la revisión periódica, la actualización y la aplicación de marcos legislativos, reglamentarios e institucionales sólidos que protejan a los niños frente a los riesgos reconocidos y emergentes de todas las formas de violencia en el entorno digital. Estos riesgos pueden incluir violencia, daños o abusos de carácter físico o psicológico, descuido o malos tratos, explotación y abusos, incluidos los de carácter sexual, trata de niños,  | Observación General no. 25, del Comité de los Derechos del Niño relativa a los   |

|                             |  |   |
|-----------------------------|--|---|
|                             | <p>violencia de género, ciberagresiones, ciberataques y guerra informática. Los Estados partes deben aplicar medidas de seguridad y de protección acordes con la evolución de las facultades del niño.</p> <p>83. El entorno digital puede abrir nuevas vías para que grupos no estatales, incluidos los grupos armados designados como terroristas o extremistas violentos, recluten y exploten a niños para que se impliquen o participen en actos violentos. Los Estados partes deben asegurarse de que la legislación prohíba el reclutamiento de niños por parte de grupos terroristas o extremistas violentos. Los niños acusados de delitos en ese contexto deben ser tratados principalmente como víctimas; no obstante, en caso de ser acusados, debe aplicarse el sistema de justicia juvenil.</p> <p>Violación a la intimidad sexual.</p> <p>Comete el delito de violación a la intimidad sexual, aquella persona que divulgue, comparta, distribuya o publique imágenes, videos o audios de contenido íntimo sexual de una persona que tenga la mayoría de edad, sin su consentimiento, su aprobación o su autorización.</p> <p>Así como quien videografe, audiografe, fotografíe, imprima o elabore, imágenes, audios o videos con contenido íntimo sexual de una persona sin su consentimiento, sin su aprobación, o sin su autorización.</p>  | <p>derechos de los niños en el entorno digital.</p> <p>Código Penal Federal Art. 199 Octies</p> |
| <b>Violencia mediática</b>  | <p>Es todo acto a través de cualquier medio de comunicación, que de manera directa o indirecta promueva estereotipos sexistas, haga apología de la violencia contra las mujeres y las niñas, produzca o permita la producción y difusión de discurso de odio sexista, discriminación de género o desigualdad entre mujeres y hombres, que cause daño a las mujeres y niñas de tipo psicológico, sexual, físico, económico, patrimonial o feminicida. La violencia mediática se ejerce por cualquier persona física o moral que utilice un medio de comunicación para producir y difundir contenidos que atentan contra la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de las mujeres y niñas, que impide su desarrollo y que atenta contra la igualdad</p>   | <p>LGAMVLV Art. 20 quinquies</p>  |
| <b>Violencia feminicida</b> | <p>Es la forma extrema de violencia de género contra las mujeres, las adolescentes y las niñas, producto de la violación de sus derechos humanos y del ejercicio abusivo del poder, tanto en los ámbitos público y privado, que puede conllevar impunidad social y del Estado. Se manifiesta a través de conductas de odio y discriminación que ponen en riesgo sus vidas o culminan en muertes violentas como el feminicidio, el suicidio y el homicidio, u otras formas de muertes evitables y en conductas que afectan gravemente la integridad, la seguridad, la libertad personal y el libre desarrollo de las mujeres, las adolescentes y las niñas. En los casos de feminicidio se aplicarán las sanciones previstas en la legislación penal sustantiva.</p> <p>Comete el delito de feminicidio quien prive de la vida a una mujer por razones de género. Se considera que existen razones de género cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. La víctima presente signos de violencia sexual de cualquier tipo;</li> <li>ii. A la víctima se le hayan infligido lesiones o mutilaciones infamantes o degradantes, previas o posteriores a la privación de la vida o actos de necrofilia;</li> <li>iii. Existan antecedentes o datos de cualquier tipo de violencia en el ámbito familiar, laboral o escolar, del sujeto activo en contra de la víctima;</li> <li>iv. Haya existido entre el activo y la víctima una relación sentimental, afectiva o de confianza;</li> <li>v. Existan datos que establezcan que hubo amenazas relacionadas con el hecho delictuoso, acoso lesiones del sujeto activo en contra de la víctima;</li> </ol> | <p>LGAMVLV Art. 21</p> <p>Código Penal Federal Art. 325</p>                                     |

|                           |  |   |
|---------------------------|--|---|
|                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>vi. La víctima haya sido incomunicada, cualquiera que sea el tiempo previo a la privación de la vida;</li> <li>vii. El cuerpo de la víctima sea expuesto o exhibido en un lugar público.</li> </ul>   |   |
| <b>Violencia política</b> | <p>La violencia política contra las mujeres en razón de género es toda acción u omisión, incluida la tolerancia, basada en elementos de género y ejercida dentro de la esfera pública o privada, que tenga por objeto o resultado limitar, anular o menoscabar el ejercicio efectivo de los derechos políticos y electorales de una o varias mujeres, el acceso al pleno ejercicio de las atribuciones inherentes a su cargo, labor o actividad, el libre desarrollo de la función pública, la toma de decisiones, la libertad de organización, así como el acceso y ejercicio a las prerrogativas, tratándose de precandidaturas, candidaturas, funciones o cargos públicos del mismo tipo”</p>   | LGAMVLV, art. 20 Bis  |
|                           | <p>Comete el delito de violencia política contra las mujeres en razón de género quien por sí o interpósita persona:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I. Ejercer cualquier tipo de violencia, en términos de ley, contra una mujer, que afecte el ejercicio de sus derechos políticos y electorales, o el desempeño de un cargo público;</li> <li>II. Restrinja o anule el derecho al voto libre y secreto de una mujer;</li> <li>III. Amenace o intimide a una mujer, directa o indirectamente, con el objeto de inducirla u obligarla a presentar su renuncia a una precandidatura o candidatura de elección popular;</li> <li>IV. Amenace o intimide a una mujer, directa o indirectamente, con el objeto de inducirla u obligarla a presentar su renuncia al cargo para el que haya sido electa o designada;</li> <li>V. Impida, por cualquier medio, que las mujeres electas o designadas a cualquier cargo público; rindan protesta; ejerzan libremente su cargo, así como las funciones inherentes al mismo;</li> <li>VI. Ejercer cualquier tipo de violencia, con la finalidad de obligar a una o varias mujeres a suscribir documentos o avalar decisiones contrarias a su voluntad, en el ejercicio de sus derechos políticos y electorales;</li> <li>VII. Limite o niegue a una mujer el otorgamiento, ejercicio de recursos o prerrogativas, en términos de ley, para el desempeño de sus funciones, empleo, cargo, comisión, o con la finalidad de limitar el ejercicio de sus derechos políticos y electorales;</li> <li>VIII. Publique o divulgue imágenes, mensajes o información privada de una mujer, que no tenga relación con su vida pública, utilizando estereotipos de género que limiten o menoscaben el ejercicio de sus derechos políticos y electorales;</li> <li>IX. Limite o niegue que una mujer reciba la remuneración por el desempeño de sus funciones, empleo, cargo o comisión;</li> <li>X. Proporcione información incompleta o datos falsos a las autoridades administrativas o jurisdiccionales en materia electoral, con la finalidad de impedir el ejercicio de los derechos políticos y electorales de las mujeres;</li> <li>XI. Impida, por cualquier medio, que una mujer asista a las sesiones ordinarias o extraordinarias, así como a cualquier otra actividad que implique la toma de decisiones y el ejercicio del cargo;</li> <li>XII. Impida a una mujer su derecho a voz y voto, en el ejercicio del cargo;</li> </ul> | Ley General en Materia de Delitos Electorales. Artículo 20 Bis. |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>XIII. Discrimine a una mujer embarazada, con la finalidad de evitar el ejercicio de sus derechos políticos y electorales, impedir o restringir su reincorporación al cargo tras hacer uso de la licencia de maternidad, o de cualquier otra contemplada en la normatividad, y</p> <p>XIV. Realice o distribuya propaganda político electoral que degrade o denigre a una mujer, basándose en estereotipos de género, con el objetivo de menoscabar su imagen pública o limitar sus derechos políticos y electorales.</p>  |  |
|  | <p>[...] El derecho de las mujeres a una vida libre de discriminación y de violencia, se traduce en la obligación de toda autoridad de actuar con la debida diligencia y de manera conjunta para prevenir, investigar, sancionar y reparar una posible afectación a sus derechos. En consecuencia, cuando se alegue violencia política por razones de género, problema de orden público, las autoridades electorales deben realizar un análisis de todos los hechos y agravios expuestos, a fin de hacer efectivo el acceso a la justicia y el debido proceso. Debido a la complejidad que implican los casos de violencia política de género, así como a la invisibilización y normalización en la que se encuentran este tipo de situaciones, es necesario que cada caso se analice de forma particular para definir si se trata o no de violencia de género y, en su caso, delinear las acciones que se tomarán para no dejar impunes los hechos y reparar el daño a las víctimas</p> | <p><i>Tesis de jurisprudencia 48/2016, Violencia política por razones de género. Las autoridades electorales están obligadas a evitar la afectación de derechos políticos electorales</i></p>        |
|  | <p>Debe entenderse por “violencia contra las mujeres en la vida política” cualquier acción, conducta u omisión, realizada de forma directa o a través de terceros que, basada en su género, cause daño o sufrimiento a una o a varias mujeres, y que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de sus derechos políticos. La violencia contra las mujeres en la vida política puede incluir, entre otras, violencia física, sexual, psicológica, moral, económica o simbólica.</p>  | <p>LEY MODELO INTERAMERICANA para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en la Vida Política Artículo 3. Definición de Violencia contra las mujeres en la vida política</p> |



#### 4. Herramienta de atención especializada en violencia sexual

A continuación se presentan algunas herramientas que deben tener en cuenta **TODAS** las autoridades que atiendan a niñas, adolescentes o mujeres que vivieron violencia sexual.

Los casos de violencia sexual requieren de algunas medidas diferenciadas en la atención por las implicaciones, daños y afectaciones que puede generar este tipo de violencia. Para poder atender de manera adecuada y protegida a la niña, adolescente o mujer que señala vivió violencia sexual es necesario seguir los criterios que se enlistan a continuación:

- Debe existir personal disponible para la atención, que sea del mismo sexo que la víctima usuaria. De manera prioritaria debe ofrecerse la atención por parte de mujeres servidoras públicas.
- El personal encargado de la atención debe considerar el estado emocional de las personas afectadas de violencia. La escucha debe ser en todo momento con atención a la persona que se expresa, mantener contacto visual, transmitir respeto y completa atención a la víctima.
- La exploración física que se realice debe ser previo consentimiento de la persona víctima usuaria y por las autoridades de salud o periciales que puedan preservar las evidencias recabadas. La autoridad policial **NO** puede realizar exploraciones físicas.
- El lenguaje con el que se comunique el personal de atención con la víctima debe ser sencillo, comprensible e inclusivo.
- El trato debe ser en todo momento amable, respetuoso y libre de cualquier exclusión, discriminación o violencia.
- El dicho de la víctima debe ser tomado como verdad, evitando todo tipo de comentarios cuestionadores, que descalifiquen o demuestren desconfianza.
- A toda costa, debe evitar situaciones de revictimización, como repetir procesos, obligarles a repetir la narración del hecho, o exponerlas a situaciones de violencia de cualquier tipo.
- La seguridad y el respeto del servicio para usuarias y para las autoridades debe basarse en una cultura de apoyo y soporte completo a la niña, adolescente o mujer víctima usuaria.
- Debe garantizarse el tratamiento multidisciplinario e individualizado a partir de la identificación previa de necesidades. Las afectaciones de la violencia sexual son multifacéticas y deben ser atendidas en su totalidad.
- En caso de cualquier indicio sobre violencia sexual contra una niña o adolescente debe darse vista inmediata al Ministerio Público, quien deberá a su vez notificar a la Procuraduría de Protección.
- En caso de violencia sexual a una mujer adulta se le debe informar sobre la posibilidad de hacer la denuncia y facilitar la comunicación con el Ministerio Público.
- En caso de que la mujer no esté en posibilidad de tomar una decisión sobre la denuncia, se le debe brindar toda la información para que tome una decisión informada. En casos de niñas, niños o adolescentes, el personal de salud debe dar vista al Ministerio Público.
- El personal que atiende debe tener capacitación en tratamiento de la violencia sexual con enfoque de género, así como de niñez y adolescencia. Dependiendo del tipo de servicio que se ofrece son los conocimientos que se deben fortalecer; sin embargo, es importante tener nociones sobre:
  - Derechos humanos.
  - Marco legal vigente a nivel nacional y estatal.
  - Dinámicas de la violencia de género contra las mujeres según sus tipos y modalidades.

- Conocimiento de las secuelas, trastornos físicos y emocionales causados por la violencia de género en las distintas etapas, condiciones y circunstancias que puede tener una mujeres.
- Los servicios disponibles a nivel local, estatal y nacional.
- Conocer la existencia de la normativa internacional y nacional sobre los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres.

### Sobre el consentimiento...

Uno de los temas más problemáticos respecto a la violencia sexual es el consentimiento. El consentimiento juega un rol esencial en la identificación de esta violencia. Para la procuración de justicia y el trabajo judicial entender el consentimiento desde una perspectiva de género es indispensable pues impacta directamente en la acreditación del delito. Pero para las autoridades de salud y sociales también es importante entenderlo porque permite tener más criterios para la identificación de la violencia sexual.

### ¿Qué es el consentimiento?

La Suprema Corte de Justicia de la Nación ya se ha pronunciado sobre este tema y ha dado algunas pistas de lo que implica el consentimiento desde una mirada integral en torno a los actos sexuales.<sup>1</sup>

"... consentir es decidir lo que **se quiere o se acepta** a partir de opciones, circunstancias y valoraciones, cuando se tiene conocimiento de las consecuencias o, por lo menos, puede presumirse razonablemente que se tienen las habilidades cognitivas necesarias para entenderlas, dado aquello que se decide y el momento en que se decide."

Además, de acuerdo con la Suprema Corte de Justicia el consentimiento pleno está asociado a la libertad y seguridad sexual:

"... la libertad sexual significa la **capacidad y posibilidad de decidir autónomamente, sin coerción ni violencia y con consentimiento pleno**, ... Por otra parte, la seguridad sexual es la necesaria protección y debida garantía de que esta **libertad y autonomía efectivamente se expresen**, ... Dado que el consentimiento pleno y válido de quienes participan en una cierta actividad sexual es un elemento fundamental para el respeto, protección y garantía de la libertad y seguridad sexuales, el Estado debe asumir la obligación –incluso recurriendo a su poder coactivo– de proteger que éste sea la regla en el actuar sexual."

### ¿Bajo qué criterios valorar el consentimiento?

Como puede observarse, la definición de consentimiento es amplia y abre la puerta a diversas interpretaciones. Esto tiene sentido pues el ejercicio de la sexualidad es diversa y se desarrolla de acuerdo a diversos factores, esto quiere decir que el análisis del consentimiento debe ser casuístico. Sin embargo, existen algunos criterios que ayudan al análisis de este componente:

- El consentimiento no podrá inferirse de ninguna palabra o conducta de la víctima cuando la fuerza, la amenaza de la fuerza, la coacción o el aprovechamiento de un entorno coercitivo hayan disminuido su capacidad para dar un consentimiento voluntario y libre.

<sup>1</sup> SCJN. INCAPACIDAD DE RESISTENCIA O AUSENCIA DE COMPRENSIÓN. SON DESCARTADAS COMO MUESTRA DE CONSENTIMIENTO EN EL DELITO DE VIOLACIÓN EQUIPARADA (ARTÍCULO 175 DEL CÓDIGO PENAL DEL DISTRITO FEDERAL, APLICABLE PARA LA CIUDAD DE MÉXICO). Tesis Aislada; SCJN;10a. Época;Gaceta del Semanario Judicial de la Federación;1a. XCVI/2019 (10a.).

- El consentimiento no podrá inferirse del silencio o de la falta de resistencia de la víctima a la supuesta violencia sexual.
- La libertad sexual no podrá limitarse, someterse o reducirse porque la persona hubiese tenido cualquier comportamiento previo de manera libre o voluntaria relacionado con su vida sexual personal, ni por la existencia previa o actual de relaciones o vínculos de cualquier clase con el sujeto activo del delito, pues de éstos no puede surgir ninguna clase de sometimiento o deber de tolerancia respecto de la afectación a ese derecho de absoluta libertad sexual.
- El hecho de que, entre la persona agresora y la víctima hubiera existido una relación previa y tuvieran tiempo de conocerse, no es factor que imposibilite la existencia de actos de violencia sexual hacia la víctima, concretos, reiterados, permanentes o cíclicos que revelen un estado de violencia en la relación misma.
- Por el contrario, la relación entre agresor y víctima debe permitir la identificación de un proceso de sometimiento de imposición y manipulación violenta, que construye en un momento dado, una relación agresiva que desvanece la capacidad de asertividad y eventual resistencia de la víctima respecto de actos concretos que atentan contra su dignidad y libertad (como la imposición de actos sexuales), que sin aceptarse, elegirse, o realizarse voluntariamente, simplemente se toleran y soportan como efecto del propio vínculo de sometimiento precedente con su agresor, que puede traducirse en un estado permanente de violencia moral.
- Requerir resistencia física por parte de la víctima, tiene como consecuencia que algunas violaciones queden impunes, poniendo así en riesgo la protección de la autonomía sexual de las personas.

Otras herramientas que pueden servirle a las autoridades para comprender el consentimiento, pero también para abordarlo con las niñas, adolescentes o mujeres usuarias de los servicios.

Para hablar sobre consentimiento te recomendamos el siguiente video:  
**"Consentimiento Sexual Explicado con Te [doblaje español]"** Disponible en:

<https://www.youtube.com/watch?v=E4WTnJCMrH8&themeRefresh=1>

Para más información sobre violencia sexual te recomendamos "Comprender y abordar la violencia contra las mujeres" Disponible en:

[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/98821/WHO\\_RHR\\_12.37\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/98821/WHO_RHR_12.37_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## 5. Acciones para generar confianza

Las personas víctimas de violencias se pueden encontrar en un estado de estrés, incomodidad, vulnerabilidad y por lo tanto, sentir temor al solicitar apoyo en alguna institución, por lo que es necesario establecer un ambiente de confianza y calidez.

### ¿Qué sí hacer?

- Tener actitud empática: tratar de entender y compartir los sentimientos de los otros, su forma de pensar sin juzgar ni tener que estar de acuerdo con la otra persona.

### ¿Qué no hacer?

En ocasiones atender a mujeres, adolescentes y niñas en situación de violencia basada en el género puede ser sumamente doloroso y generalmente, las personas tendemos a

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Transmitir la seguridad de que no será cuestionada, pues está en una “atmósfera cálida y de aceptación”</li> <li>□ Mostrar amabilidad y, además de presentarse, explicar qué tipo de servicio se brinda para evitar transmitir expectativas que no se puedan alcanzar.</li> <li>□ Tener un lenguaje verbal y corporal abierto, que muestre disposición, acompañamiento e interés.</li> <li>□ Mantener un timbre de voz cálido.</li> <li>□ Mencionar que hará anotaciones sobre la información que proporcione.</li> <li>□ Validar el estado emocional de la víctima y sus preocupaciones.</li> <li>□ En el caso de que la persona se muestre confundida respecto de los hechos, deberá tranquilizarla y decirle que entiende que esto suceda debido a la problemática que refiere y deberá contribuir en dar estructura a través de la elaboración de preguntas.</li> <li>□ Mantener un enfoque centrado en la víctima.</li> <li>□ Responder a las necesidades de las víctimas.</li> <li>□ Garantizar la confidencialidad y privacidad para víctimas; informar quién tendrá acceso a la información y las posibles acciones de seguimiento.</li> <li>□ Priorizar la seguridad y el bienestar de las víctimas (y cualquier niño o niña que las acompañe).</li> <li>□ Contar con intérpretes en caso de ser necesario</li> </ul> | <p>alejarnos de todo lo que pueda causar dolor. A lo anterior puede sumarse el exceso de trabajo, presiones y un sin número de situaciones que pueden hacer que se activen algunas defensas personales que llevan a brindar una atención menos personalizada o incluso fría o con cierto desgano. Es importante estar conscientes de lo anterior y solicitar apoyo de contención para procurar la propia salud mental y estar en capacidad de anticiparse y evitar el burnout o incurrir en algunas de las siguientes conductas que no favorecen un ambiente empático ni de confianza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>× Ser indiferente.</li> <li>× Atender con prisa o mientras se resuelven otros pendientes.</li> <li>× Mostrar desconfianza respecto del relato.</li> <li>× Repetir preguntas de hechos que ya han sido relatados.</li> <li>× Hacer preguntas para satisfacer la curiosidad personal.</li> <li>× Emitir juicios.</li> <li>× Poner en duda la veracidad de los hechos.</li> <li>× Responsabilizar a la víctima.</li> <li>× Llegar a conclusiones anticipadas.</li> <li>× Tomar partido.</li> </ul> |
|---|---|

## Niñas, niños y adolescentes

### ¿Qué hacer?

- **Garantizar el acompañamiento de una persona adulta**

Para generar confianza y empatía en niños, niñas y adolescentes a quienes se puede atender por ser víctimas situaciones de violencia basada en el género, es fundamental garantizar el acompañamiento de una persona adulta cercana con quien pueda sentir seguridad. UNICEF (2021) ha establecido en la *Nota sobre la participación de niñas, niños y adolescentes en la toma de decisiones relativas a la asistencia*:

*Para que niñas y niños de muy temprana edad puedan comprender la información sobre sus derechos y las opciones de servicio, esta información también debe compartirse con su adulto de confianza, quien puede ayudarlo a participar en la toma de decisiones. Niñas y niños de muy temprana edad se sienten seguros con los adultos que conocen y en los que confían, y pueden expresarse con mayor apertura en presencia de su adulto de confianza.*

Se especifica también que se deben consultar sus preferencias y en el caso de 0 a 12 años, se debe consultar siempre a la persona adulta de confianza que identifiquen y tener en cuenta su interés superior a la hora de tomar una decisión en su nombre.

- **Mensajes de protección y acciones**

Al detectar indicios de violencia o la verbalización de la situación hay que dar mensajes de protección:

Algunos ejemplos son:

- “Es normal sentir...” (vergüenza, tristeza, enojo y/o cualquier emoción que parezca manifestar)
- “Puedes elegir lo que te guste hacer”
- “Aquí hay personas que pueden ayudar si estás pasando algo que no te gusta y quieres que deje de pasar”

**Cuando niños, niñas y adolescentes comienzan a contar situaciones de violencia vividas:**

- Mostrar interés en lo que dicen, con una actitud corporal de atención y respeto.
- Se les contiene diciendo que es muy bueno que hayan compartido lo que narraron, y que son muy valientes porque no es fácil hablar de cosas dolorosas.
- Explicar que les ayudarán avisando a las personas que pueden apoyar.
- Ofrecer mensajes de protección apropiados (como los mencionados arriba).
- En el momento más inmediato posible, registrar textualmente lo que dijeron.
- Canalizar el caso a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes.

### ¿Qué no hacer?

- Hacer preguntas o tratar de profundizar en la narración del niño, niña o adolescente.
- Solicitar que se repita frente a más personas la narrativa.
- Interrumpir para pedir detalles de lo que dicen.
- Habla con lenguaje técnico.

## 6. Herramientas para tener un trato respetuoso

### ¿Qué sí hacer?

- Escuchar de manera activa para identificar las necesidades y expectativas de la víctima.
- Comunicar aceptación.

### ¿Qué no hacer?

- × Atender a distractores.
- × Emitir juicios u opiniones personales.
- × Usar diminutivos.
- × Usar un lenguaje sexista.
- × Usar tecnicismos.

|  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Establecer prioridades de manera conjunta o respetar las de la víctima si las tiene claras.</li> <li><input type="checkbox"/> No emitir juicios de valor verbales y no verbales.</li> <li><input type="checkbox"/> Alentar la lluvia de ideas para buscar soluciones de manera conjunta.</li> <li><input type="checkbox"/> Analizar ventajas y desventajas de cada posible solución.</li> <li><input type="checkbox"/> Respetar las decisiones, incluso si no está de acuerdo.</li> </ul> <p>Obtener el consentimiento para todo lo relacionado con la atención que se brinde</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Proporcionar a las mujeres, niñas y adolescentes información y asesoramiento para ayudarlas a tomar sus propias decisiones.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Culpabilizar o justificar la violencia.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Minimizar o maximizar la violencia .</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Hacer gestos de desaprobación.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Asumir aspectos sin preguntar al respecto.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Ignorar sentimientos o hechos.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Contar su propia historia.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Hacer contacto físico sin previa autorización.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Tomar decisiones o presionar a la víctima para que tome determinadas decisiones.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> No aclarar el procedimiento para verificar el progreso del plan de acción.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Abandonar el caso antes de verificar progreso.</li> </ul> |
|--|---|

## 7. Herramientas para evitar la revictimización

| ¿Qué sí hacer?  | ¿Qué no hacer?  |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Garantizar la confidencialidad.</li> <li><input type="checkbox"/> Descartar la necesidad de recibir atención médica y en caso de que sea necesaria no posponer bajo ninguna circunstancia</li> <li><input type="checkbox"/> Evaluar el riesgo y no omitir ni pasar por alto la necesidad de dictar medidas de protección o contar con plan de emergencia.</li> <li><input type="checkbox"/> Darle un lugar a las solicitudes de la víctima.</li> <li><input type="checkbox"/> Respetar las decisiones de la víctima.</li> <li><input type="checkbox"/> Consultar a la víctima e informarla sobre cada paso a seguir y asegurarse de contar con su consentimiento.</li> <li><input type="checkbox"/> Brindar acompañamiento emocional.</li> <li><input type="checkbox"/> Registrar la información proporcionada por la víctima de manera fiel, para que pueda ser analizada posteriormente por otras autoridades sin que la víctima repita el relato.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Culpar a la víctima.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Justificar el acto violento.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Poner en duda la información o versión proporcionada por la víctima.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Solicitar mayor información que la necesaria para comprender la situación y brindar apoyo.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Dudar de la veracidad de las emociones manifestadas por la víctima o hacer caso omiso de ellas sin brindar contención emocional.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Hacer afirmaciones críticas o que enjuicien a la víctima.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Estigmatizar a la víctima o mostrar indiferencia e insensibilidad.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Negar o posponer la atención, ni delegar aspectos que pongan en riesgo la seguridad de la víctima sin asegurarse de que las instancias correspondientes ya están a cargo del caso.</li> </ul> |

- × Tomar el testimonio de la víctima en más de una ocasión.
- × Solicitar a la víctima que repita hechos que ya se encuentran registrados en expedientes.

## 8. Herramientas para informar a la usuaria

### ¿Cómo me aseguro de estar brindando información veraz, pertinente y oportuna?

A continuación, se presentan los **elementos mínimos** que debe considerar cuando brinda un servicio:

- Me aseguro de estar compartiendo con la usuaria toda la información sobre las opciones que tiene para la atención de su caso.
  - *Por ejemplo: opciones de atención de salud, recursos o instancias de apoyo disponibles para que sea canalizada para cuidar su integridad física y emocional, que ella puede decidir iniciar o no un proceso judicial.*
- La información que doy tiene su fundamento en el marco normativo o protocolos de actuación disponibles, así como en el Código de Ética de mi institución.
- La información que doy es laica y científica, y no busca influenciar las decisiones de la usuaria, sino ayudarla a tomar sus propias decisiones.
- Busco el momento adecuado para que la víctima reciba la información y la ayude a tomar decisiones sobre su caso.
- Tengo apertura a que la usuaria exprese sus dudas y estoy en disposición de aclararlas para hacerla sentir segura.
- La persona víctima tiene en todo momento conocimiento de cómo está avanzando su caso, para así tener el control del mismo y poder tomar decisiones informadas.
- Recabo el consentimiento informado de la víctima.

### Información mínima a brindar

Asegúrese de brindar, como mínimo, los siguientes 3 puntos:

#### 1. Informar sobre sus derechos y lo que significan.

- Derecho a recibir atención integral. Contempla recibir atención psicológica, médica y legal.
- Derecho a acceder a servicios médicos de urgencia en casos de violencia sexual.
- Derecho a denunciar o no los hechos. La víctima decide si denuncia o solo recibe atención.

#### 2. Informar sobre las opciones de proceso que tiene.

- Dependiendo el caso, pueden ser procesos de investigación y sanción penal, posibles juicios en materia familiar, reparación del daño, entre otros.
- Tener información sobre todo el proceso que decida tomar, así como los avances de su caso.

#### 3. Información sobre otros servicios disponibles para reducir los riesgos de violencia.

Recuerda que la víctima tiene derecho a medidas de protección disponibles y derecho de ser trasladada, junto con sus hijos e hijas, a una casa de emergencia o refugio.



→ *Buscar estos servicios en el directorio para canalización y referencia de servicios sociales que hubiera realizado la institución.*

### **Mínimos necesarios para brindar atención a niñas, adolescentes, u otros grupos históricamente discriminados**

Consideraciones especiales que debes incorporar por tratarse de **niñas o adolescentes, o mujeres de algún grupo históricamente discriminado** (mujeres con discapacidad, mujeres de pueblos originarios que no hablen español):

- La información está disponible en varios formatos.  
→ *Por ejemplo: oral, escrito, electrónico.*
- La información es fácil de entender y está disponible en varios idiomas.  
→ *Por ejemplo: lenguaje de señas, braille, lenguas indígenas.*
- La información que brindo es adecuada a la edad de la persona usuaria.

Elementos a considerar para aplicar el **principio de autonomía progresiva** en casos que involucren a niñas o adolescentes:

- Garantizar que su representación subsane aquellos ámbitos en los que la niña, niño o adolescente no tiene posibilidades de participar de manera directa y activa protegiendo sus derechos.
- Evaluar constantemente su desarrollo biológico, mental y emocional, de tal manera que se permita y fomente la participación activa de la niña, niño o adolescente en el asunto de interés.
- Fomentar, con base en los derechos de participación e información, a partir de intervenciones especializadas, que la niña, niño o adolescente participe en aquellos temas en que va adquiriendo mayor madurez.
- En tanto la niña, niño o adolescente participe de manera más directa en los procedimientos, deberá asegurar que cuente con información que le permita tomar mejores decisiones y acompañarlo en todo el proceso.

Para mayor información, se sugiere consultar el documento [¿Cómo representar a niñas, niños y adolescentes en procedimientos administrativos y judiciales?](#), publicado por UNICEF en 2019; y [la Guía práctica para la protección y restitución de derechos de niñas, niños y adolescentes](#); y su [caja de herramientas](#), publicado por DIF y UNICEF en 2016



## 9. Herramientas para garantizar la confidencialidad

Durante la atención a niñas, adolescentes y mujeres víctimas de violencia es muy importante resguardar la confidencialidad de la información, pues **la pérdida de confidencialidad puede llevar al aislamiento, estigma o incluso riesgo de otros episodios de violencia a dichas mujeres y niñas.**

¿Qué debo conocer dentro de mi institución sobre la sistematización y manejo de información de casos de violencia contra mujeres, niñas y adolescentes?

Qué personas pueden tener acceso a la información.

Cuáles son los formatos para recabar información.

¿Hay un sistema de información disponible para guardar y sistematizar información?

Conocer el Protocolo interno y la política de seguridad para el intercambio de información entre instituciones proveedoras de servicios de atención a mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia.

La Política de confidencialidad y el Código de ética

**Previo a comenzar** a recabar información, no olvides:

### 1. Asegurar la privacidad del lugar donde se interactúa con la víctima:

- De ser posible, buscar un espacio/cuarto separado en el que la víctima se sienta con libertad y seguridad para expresar su relato.
- En caso de menores de edad, asegurarse de que estén acompañadas de su madre o tutora.

### 2. Recabar el consentimiento informado (preferentemente escrito) de la víctima:

- Explicar a la víctima qué información sobre su caso será almacenada, con qué finalidad, quién tiene acceso a dicha información y quién es el responsable de resguardarla..
- Informar a la víctima que tiene derecho a solicitar su expediente cuando ella lo necesite.
- Preguntar explícitamente y de forma precisa a la víctima si está de acuerdo con que sus datos sean almacenados.
- En caso de niñas y adolescentes, se le informará en atención a su grado de comprensión, es decir de manera accesible a su edad y estado de desarrollo.
- Si su institución cuenta con un formato de consentimiento informado, busca el momento adecuado para compartirlo con la víctima.

## ¿Cómo garantizo la confidencialidad de la información?

Acciones generales para garantizar la confidencialidad:

- Limita revelar información sobre la identidad de la víctima, así como sus decisiones sobre el caso.
- Al recopilar información identificable, asigna un código a la usuaria y registra el código respectivo en todos los cuestionarios completados para reducir lo más posible el uso de datos personales.
- Todos los datos deben estar seguros durante y después de las acciones de recopilación de datos.
- Protege mediante contraseñas o cifrados la información que está digitalizada.
- Guarde copias físicas de los datos en lugares bajo llave.
- Identifica qué personas están autorizadas para tener acceso a la información de las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia.
- Determina niveles de acceso a la información, NO todo el personal de tu institución necesita tener acceso a toda la información de la víctima.

**Datos personales y datos sensibles**  
(Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, art. 3, V y VI)

*Los datos personales son la información que permite identificar a un individuo, como nombre y apellidos, domicilio o teléfono, así como sus características físicas. Los datos personales sensibles son aquellos que afectan su esfera más íntima como su origen racial o étnico, su orientación sexual o su estado de salud.*

**Qué NO hacer:**

- EVITAR señalar con carteles dentro de tu institución los espacios donde se realizan entrevistas o se recaba información a mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia.
- EVITAR usar datos personales de las mujeres, niñas y adolescentes que las identifiquen como mujeres víctimas de violencia en documentos de fácil acceso, como listas de atención.
- EVITAR referirte a las mujeres, niñas y adolescentes con adjetivos calificativos que describen que fueron víctimas de violencia, por ejemplo “*Iraís Pérez, la golpeada*”.
- EVITAR comentar, debatir o utilizar la información de un caso, si no es para la mejora de la atención o la optimización de la atención a la víctima.
- EVITAR compartir información personal y sensible vía telefónica con personal de otra institución, sin antes estar segura/o que la persona está autorizada para tener dicha información.

**No olvide entregar a la persona usuaria los siguientes formatos:**

1. Aviso de privacidad
2. Consentimiento informado

**B. Acciones de primer contacto**

**10. Atención a necesidades psicoemocionales**

Al igual que los aspectos físicos, es importante que la primera persona de contacto esté capacitada para poder brindar primeros auxilios psicológicos (PAP's).

**¿Cuándo darlos?**

Cuando la persona que solicita el servicio está en situación de crisis, es decir, cuando se detecta un estado de vulnerabilidad en la víctima, también conocida como reducción de defensas. Éste se identifica por la sensación de que no se es capaz de salir adelante o que ya no hay nada que defender.

**Requisitos mínimos para brindarlos:**

- Escucha activa: habilidad de concentrarse totalmente en lo que expresa la otra persona de forma directa o indirecta. Algunas recomendaciones para implementar la escucha activa son:
  - Prestar atención a lo que se escucha, no volver a preguntar lo que previamente la persona ya mencionó.
  - Si se desea profundizar en algún tema, no interrumpir el relato, esperar pausas en el mismo para preguntar.
  - Mantener contacto visual y un lenguaje corporal de apertura y escucha, esto implica enfocarse por completo en la víctima y su relato. Evitar: ver el reloj, atender

llamadas telefónicas, firmar oficios, comer mientras se lleva a cabo la entrevista, tener una postura que indique prisa, aburrimiento o urgencia de salir a la brevedad posible, entre otros.

- Escuchar de forma interesada y consciente, concentrada por completo en atender lo que la otra persona expresa con señales verbales y no verbales
- Empatía: habilidad que permite entender el mundo, la situación por la que atraviesa la persona que solicita la atención y sus demandas. Es necesario intentar comprender sus emociones a pesar de no haber compartido las mismas vivencias. Una forma de brindar atención empática es preguntarse: ¿si yo estuviera en su lugar cómo me gustaría que me atiendan?

## Los cinco componentes de los Primeros Auxilios Psicológicos:

### 1. Contacto psicológico:

En esta etapa se recomienda establecer el Rapport, es decir, hacer sentir a las personas que solicitan la atención que están en un espacio seguro, de confianza y respeto que les permita comunicar los elementos necesarios para identificar la ayuda que requieren. Sirve, además, para “romper el hielo” y saber que no se emitirán juicios ya que se abrirá una atmósfera cálida y de aceptación. Para esto se recomienda:

- Saludar, invitar a pasar y presentarse .
- Preguntar algo sencillo e irrelevante por ejemplo: ¿le fue fácil llegar? o ¿ya conocía por aquí? o ¿puedo ofrecerle un vaso con agua?
- Establecer el encuadre, es decir, explicar qué es lo que va a ocurrir durante ese espacio por ejemplo: tiempo que durará la conversación, objetivo de la conversación (identificar el problema y buscar alternativas de solución) explicar que se tomarán notas y hacerle saber que la información que se le solicitará será fructífera para identificar alternativas ..
- Preguntar: ¿en qué le puede apoyar?
- Favorecer la expresión de emociones y nombrarlas.

Una forma de hacer lo anterior es:

*“Buenas tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_ y trabajo en esta institución/organización en el área \_\_\_\_\_ y mi función es apoyar a las personas que solicitan atención. Platicaremos un máximo de una hora y una vez que me comparta su situación, podremos revisar las posibles soluciones. Tenga por seguro que todo lo que aquí se comente será confidencial y pretende apoyar para identificar alternativas de solución. Si le parece bien, podemos comenzar porque me comente lo que le trae por aquí y cómo le puedo apoyar. En caso de requerir información más detallada le iré haciendo algunas preguntas. Cabe mencionar que tomaré nota de la información que me proporcione para tener mayor claridad de la situación”.*

### 2. Analizar las dimensiones del problema

- Identificar la problemática atendiendo a las preguntas ¿qué sucede? ¿cómo sucede? ¿cuándo sucede o sucedió? ¿dónde?
- Identificar el riesgo y necesidad de establecer un plan de emergencia.
- Indagar recursos personales, sociales y materiales con los que cuenta la persona: identificar redes de apoyo.
- Ofrecer una devolución, es decir, compartir con la víctima lo que se comprende de su situación y darle un nombre para esto puede considerarse como base en los casos de

violencia basada en el género los tipos y modalidades de violencia que se detectaron considerando la LGAMVLV, por ejemplo: “Lo que usted me platica es violencia física en el ámbito doméstico y usted tiene derecho a una vida libre de violencia”.

### 3. Buscar posibles soluciones

- En caso de detección de riesgo inminente establecer un plan de emergencia.
- Intervención psicoeducativa breve para la visibilización de las violencias, sin minimizar ninguna y relacionar los hechos descritos con la problemática que refiere la usuaria.
- Dimensionar la intensidad de las violencias descritas.
- Explicar el ciclo o la espiral de la violencia y el violentómetro para romper con la negación y alertar sobre el peligro y la dinámica de la violencia.
- Explicar indefensión aprendida.
- Promover el reconocimiento de habilidades, recursos y redes de apoyo.
- Mencionar que cuenta con el respaldo de la institución u organización que le atiende para establecer un plan de acción de manera conjunta.

### 4. Iniciar pasos concretos

- Revisar pros y contras del plan de emergencia, en caso de detección de riesgo y del plan de acción.
- Priorizar acciones.
- Repasar los pasos a seguir.
- Referir para dar continuidad al plan de acción y que reciba la atención especializada.

### 5. Verificar el progreso

- Identificar dudas sobre lo planteado de manera conjunta.
- Asegurarse de que pueda llevar a cabo el plan de acción.
- Preguntar si se le puede ayudar en algo más.
- Invitar a comunicarse para seguimiento.
- Agradecer la confianza y despedirse.
- Seguimiento del caso en la institución a la que se refirió.

#### **Reglas útiles y básicas de los Primeros Auxilios Psicológicos:**

- ⇒ Si la víctima presenta llanto incontrolable o ansiedad es necesario brindarle contención haciéndole saber que está en un lugar seguro y ofrecer técnicas básicas de respiración para tranquilizarla.
- ⇒ Nunca hay que presionar para continuar el relato sino que hay que permitir que se tome su tiempo para estar mejor con el acompañamiento de quien brinda los PAPs. Ofrecer pañuelos en caso de llanto, ofrecer agua o té en espera de que le ayude a sentirse más reconfortada, ofrecer llamar a algún familiar o amistad en caso de que resulte conveniente.
- ⇒ Nunca hay que retirarse y dejarla sola mientras se calma. Es necesario hacerle saber que quien acompaña está ahí y que entiende su sentir, que es muy valiente por buscar ayuda.
- ⇒ Al final de cada atención se sugiere que quien presta el servicio esté al tanto de sus propias emociones, es fundamental la auto observación recibir contención y evitar burnout.

⇒ Para el seguimiento y atención psicológica especializada, es importante tener un adecuado registro de la canalización, por lo que será importante utilizar los formatos de referencia y contrareferencia que localizará en el punto 26 de este capítulo.

### Primeros auxilios psicológicos para niñas, niños y adolescentes

Recuerda que es necesario tratar de apoyar para disminuir el estrés y, posteriormente, promover la adaptación, comprensión y aceptación de su situación actual, además de brindar herramientas para enfrentarla. Los primeros auxilios psicológicos pueden ser prestados por un familiar seguro principalmente en su primera etapa que implica contener y calmar a la niña. Sin embargo, también puede hacerlo una persona profesional teniendo en cuenta que no hace falta tener contacto físico para mostrar calidez y cercanía. Es necesario:

- **Dar contención emocional:** intentar que emociones como el miedo o ansiedad no la desborden, para esto es importante explicar que está en un lugar seguro, que puede sentirse cómoda y descansar, así como que hay un equipo de personas que buscan su seguridad y bienestar, que serán las encargadas de brindarle apoyo a ella y a quien esté con ella para que puedan estar mejor. Se explica en lenguaje claro y concreto qué es lo que se hace en ese lugar (institución u organización y cómo buscan posibles soluciones para su situación).
- **Tranquilizar a la niña, niño o adolescente:** el tono de voz mientras se platica y explica la situación debe ser bajo, suave, cálido y relajante. Se debe hablar de manera pausada, con honestidad sin maquillar la realidad pero recordando que ese es un lugar seguro y que se buscará apoyarla.
- **Informar lo que sucede y apoyar para entender lo ocurrido:** usar lenguaje adecuado a la edad para explicar con honestidad la situación, preguntarle si tiene dudas y responderlas con claridad.
- **Dar un nombre a las emociones:** hablar de sus emociones sobre lo que está viviendo y ayudar a ponerles un nombre: “a veces se siente mucho miedo y tristeza cuando pasamos por una situación como ésta y también nos preocupa no saber qué va a pasar o cómo resolverlo, probablemente te sientes así. Aquí te informaremos lo que sucede y podremos platicar con la verdad sobre lo que se puede hacer y cómo te sientes”
- Dar consuelo y transmitir que no está sola, no obligar a hablar de las situación, no permitir que se responsabilice o culpe por lo ocurrido y favorecer el manejo de emociones a través de dibujos, juego simulado o cualquier forma de expresión.

En el caso de las adolescentes es muy importante promover grupos con personas de su edad facilitados por una persona experta en situaciones similares y respetar su deseo de compartir o no sus emociones y preocupaciones. Validar sus emociones y reacciones frente al dolor, preocupación o miedo que sienten y hacerles ver que pueden recibir apoyo ya que no tienen que lidiar con esto solas. Es fundamental brindar información honesta y realista sobre la situación y las alternativas de solución. No adoctrinar ni aconsejar si la adolescente no lo solicita, tratarla como persona autónoma y consultarle qué le haría sentir mejor.

### Los básicos:

- Si la víctima presenta llanto incontrolable o ansiedad es necesario brindarle contención haciéndole saber que está en un lugar seguro y ofrecer técnicas básicas de respiración para tranquilizarla.
- Nunca hay que presionar para continuar el relato sino que hay que permitir que se tome su tiempo para estar mejor con el acompañamiento de quien brinda los PAPs. Ofrecer pañuelos en caso de llanto, ofrecer agua o té en espera de que le ayude a sentirse más reconfortada, ofrecer llamar a algún familiar o amistad en caso de que resulte conveniente.
- Nunca hay que retirarse y dejarla sola mientras se calma. Es necesario hacerle saber que estamos ahí y que entendemos su sentir y que es muy valiente por buscar ayuda.
- Al final de cada atención se sugiere que quien presta el servicio esté al tanto de sus propias emociones, es fundamental la auto observación, recibir contención y evitar burnout.

### **11. Atención a necesidades físicas**

Conforme al Protocolo Nacional de Actuación del Primer respondiente, si en el lugar existe una persona con lesiones, se debe procurar la atención médica de urgencia y/o traslado a la institución de salud más cercana.

Por ello se considera importante tener formación en primeros auxilios, que les permitan a las personas de primer contacto:

- Puedan realizar una evaluación primaria.
- Puedan realizar actos de soporte básico de vida como hemorragias, quemaduras, inmovilizaciones entre otras.
- Hagan la referencias y contra referencias necesarias.

A continuación se mencionan tres documentos generales para brindar información general sobre primeros auxilios físicos:

- Manual de Formación de Primeros Respondientes en Primeros Auxilios del Centro Nacional de Prevención de Accidentes de la Secretaría de Salud : [Manual Formacion Primeros Respondientes.pdf \(www.gob.mx\)](#)
- Primeros Auxilios. Nivel básico, del Centro Nacional de Capacitación y Adiestramiento de la Cruz Roja Mexicana: [Manual de Primeros Auxilios.pdf \(cdmx.gob.mx\)](#)
- Primeros auxilios, RCP y DEA. Manual del participante de la Cruz Roja Americana: [FA-CPR-AED-Spanish-Manual.pdf \(redcross.org\)](#)

De igual forma, respecto a la referencia a la unidad de salud más cercana, es importante tener un adecuado registro de la canalización, por lo que será importante utilizar los formatos de referencia y contrareferencia que se localiza más adelante, y revisar el apartado 4 del capítulo 2 de la Guía.

Por último, en el caso de que la persona primer respondiente sea un elemento de seguridad, deberá registrar la canalización en el Informe Policial Homologado.

### **12. Evaluación de riesgos**

El Protocolo Nacional de Actuación del Primer Respondiente señala la obligación de detectar situaciones de riesgo y tomar las medidas necesarias para reducirlos o eliminarlos. Estos riesgos pueden ser del entorno (por ejemplo un incendio, en el que se deberá llamar directamente a los bomberos) o estar relacionado con las personas a las que se les brinda atención.



Desde el primer contacto que se tiene con la persona que ha sido víctima de violencia es necesario detectar si existen situaciones de riesgo que requieran iniciar acciones urgentes para proteger a la persona. Sin embargo, la evaluación de riesgos debe realizarse en los distintos momentos de la gestión del caso, pues ésta puede cambiar de nivel y las medidas deberán ser modificadas.

Es importante hacer una adecuada valoración de riesgos que permita tomar las medidas idóneas frente a cada riesgo para reducirlo o eliminarlo.

Una de las herramientas institucionales con las que se cuenta es el semáforo establecido en el Protocolo Nacional de Actuación Policial para la Atención a la Violencia de Género Contra las Mujeres en el Ámbito Familiar, el cual se reproduce a continuación:

| NIVEL    | VALORACIONES   |
|----------|--|
| Bajo     | Si es el primer evento de violencia.   |
|          | Si vive control y limitaciones económicas.   |
| Medio    | Identificación de otros tipos de violencia sobre la víctima (psicológica, económica, etc.).        |
|          | Si la víctima está limitada en su movilidad (no le permiten trabajar, salir, ver amigos, familia). |
| Alto     | Si la víctima vive amenazada constantemente.   |
|          | Patrón de reincidencia, la violencia es más frecuente y son próximos uno del otro.                 |
|          | Limitación en la toma de decisiones.   |
|          | Alta vulnerabilidad de parte de la víctima por falta de redes de apoyo.                            |
|          | Si la víctima presenta signos de violencia física.   |
|          | Si la víctima necesita hospitalización.  |
|          | Si se encuentra embarazada.  |
| Muy Alto | Si la persona agresora tiene armas o acceso a ellas.   |
|          | Si la persona agresora tiene problemas psiquiátricos.  |

**Fuente:** Imagen tomada de Protocolo Nacional de Actuación Policial para la Atención a la Violencia de Género Contra las Mujeres en el Ámbito Familiar

Es importante contar con indicadores específicos para asegurar su utilidad. Por ejemplo, el indicador de existencia de otros tipos de violencia puede abarcar desde un riesgo bajo hasta un riesgo, alto. Entonces, ¿cómo valoramos? A continuación se presenta como referencia una herramienta propuesta en el “Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres”<sup>2</sup> para poder analizar de forma más concreta los riesgos a los que se pueden enfrentar las personas de primer contacto al atender un caso de violencia en contra de mujeres, adolescentes o niñas:

| Pregunta  | Sí | No |
|---|----|----|
| ¿Ha aumentado la violencia física en severidad o frecuencia en el último año? |    |    |

<sup>2</sup> Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres ([03ProtocoloEstandarizadoCJM.pdf](http://03ProtocoloEstandarizadoCJM.pdf) ([www.gob.mx](http://www.gob.mx)))

| Pregunta  | Sí | No |
|---|----|----|
| ¿Él tiene algún arma?   |    |    |
| ¿Lo ha dejado, después de vivir juntos, en el último año? [Si nunca ha vivido con él, señálelo aquí]  |    |    |
| ¿Él está en paro actualmente?   |    |    |
| ¿Ha usado algún arma contra usted o la ha amenazado con algún arma? 5a [en caso afirmativo, ¿fue con una pistola?]  |    |    |
| ¿La ha amenazado de muerte?   |    |    |
| ¿Él ha evitado ser arrestado por violencia doméstica?   |    |    |
| ¿Tiene usted algún hijo o hija que no es de él?   |    |    |
| ¿La ha forzado a mantener relaciones sexuales cuando usted no lo deseaba?   |    |    |
| ¿Ha intentado alguna vez estrangularla?   |    |    |
| ¿Él toma drogas?, por ejemplo: anfetaminas, cocaína, heroína, crack u otras   |    |    |
| ¿Es alcohólico o tiene problemas con el alcohol?  |    |    |
| ¿La controla en 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 usar el automóvil. [Si lo intenta pero usted no le deja, señálelo aquí ] |    |    |
| ¿Es celoso con usted constante y violentamente? (Por ejemplo: “si no puedo tenerte, nadie podrá”)   |    |    |
| ¿La ha golpeado alguna vez estando embarazada? [Si no ha estado nunca embarazada de él, señálelo aquí ]   |    |    |
| ¿Alguna vez él ha amenazado con suicidarse o lo ha intentado?   |    |    |
| ¿La amenaza con hacer daño a sus hijos?   |    |    |
| ¿Cree usted que es capaz de matarla?  |    |    |
| ¿La persigue o espía, le deja notas o mensajes con amenazas en el contestador, destruye sus cosas o propiedades, o la llama cuando usted no quiere?   |    |    |
| ¿Alguna vez usted ha intentado o amenazado con suicidarse?  |    |    |
| <b>TOTAL DE RESPUESTAS AFIRMATIVAS</b>  |    |    |

A mayor número de respuestas afirmativas, mayor riesgo y por tanto medidas de protección y plan de seguridad con medidas más amplias y más protectoras.

Otras herramientas no sólo permiten respuestas afirmativas y negativas, sino que a cada pregunta se puede valorar de formas diversas, con criterios como eventualmente, periódicamente, siempre, nunca, algunas veces, etc.

Por ejemplo el Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, con el apoyo del Fondo de Población de Naciones Unidas publicó en 2021 la Herramienta para la Evaluación de riesgo a la integridad física y/o psicológica de mujeres víctimas de violencia por razón de género, la cual podrá consultar en el siguiente link [herramientas\\_valoracione\\_riesgos-violencia\\_2021.pdf \(unfpa.org\)](https://www.unfpa.org/es/publicaciones/variety/evaluacion-de-riesgo-a-la-integridad-fisica-y-psicologica-de-mujeres-victimas-de-violencia-por-razon-de-genero-2021.pdf)



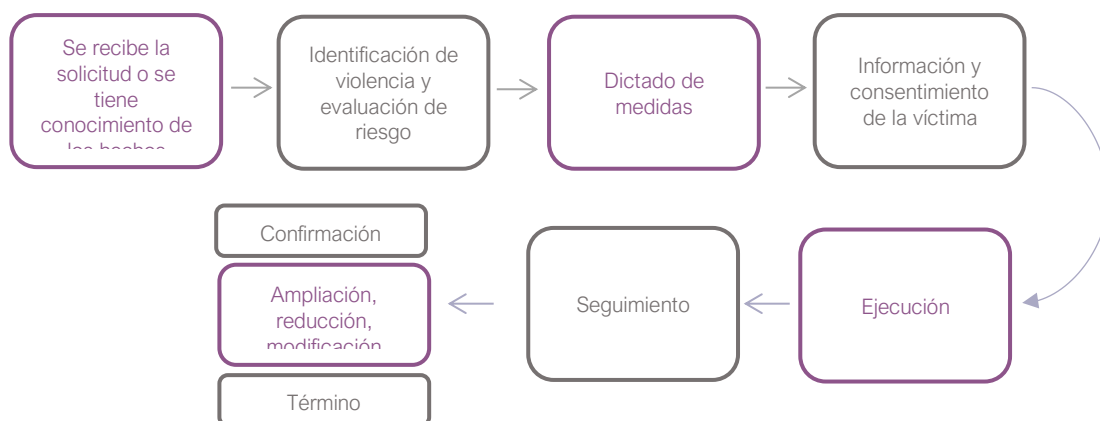


### 13. Órdenes y medidas de protección

Uno de los aspectos más relevantes de la evaluación de riesgos es la necesidad de decretar órdenes y medidas de protección cuando existe un riesgo para su integridad o su vida.

Las acciones que debe tomar el primer respondiente en particular, derivan de la evaluación de riesgo, decretando y ejecutando las medidas necesarias que se puedan tomar en el momento y coordinarse con otras autoridades para su ampliación y seguimiento.

**Esquema:** Ruta de órdenes o medidas de protección:



Es importante mencionar que la protección a las víctimas es independiente de la denuncia o demanda que se interponga, es decir, no se requiere que exista previamente una denuncia o demanda para que las órdenes de protección se decreten y las medidas que tomen deben ser acordes a los riesgos detectados.

Por ejemplo, si han existido amenazas y el agresor cuenta con un arma se puede decretar el resguardo del arma.

A continuación, se presenta una herramienta que contiene un listado de órdenes de protección previstas por la Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, en el que, conforme al relato de la persona víctima usuaria y la evaluación de riesgos realizada, se puede determinar cuál sería la medida idónea:

|  | Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (artículos 28 a 34 Quaterdecies)                                      | Riesgos detectados en los hechos (sirve para justificación) |
|--|--|---|
| <b>Órdenes de protección de emergencia</b> | Desocupación inmediata por el agresor del domicilio conyugal o donde habite la víctima.  |   |
|  | Prohibición inmediata al probable responsable de acercarse al domicilio o lugares que frecuente la víctima.                              |   |
|  | Reingreso de la víctima al domicilio, una vez que se salvaguarde de su seguridad.  |   |
|  | Prohibición de intimidar o molestar a la víctima en su entorno social, así como a cualquier integrante de su familia.                    |   |
|  | Retención y guarda de armas de fuego, punzocortantes y punzocontundentes que hayan sido empleadas para amenazar o lesionar a la víctima. |   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>Órdenes de protección preventivas</b>          | Inventario de los bienes muebles e inmuebles de propiedad común, incluyendo los implementos de trabajo de la víctima.  |  |
|   | Uso y goce de bienes muebles que se encuentren en el inmueble que sirva de domicilio de la víctima.  |  |
|   | Acceso al domicilio en común, de autoridades policíacas o de personas que auxilien a la víctima a tomar sus pertenencias personales y las de sus hijas e hijos.                                    |  |
|   | Entrega inmediata de objetos de uso personal y documentos de identidad de la víctima y de sus hijas e hijos.   |  |
|   | Auxilio policíaco 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. |  |
|   | Brindar servicios reeducativos integrales especializados y gratuitos, con perspectiva de género al agresor.  |  |
|   | Suspensión temporal al agresor del régimen de visitas y convivencia con sus descendientes.   |  |
| <b>Órdenes de protección de naturaleza civil</b>  | Prohibición al agresor de enajenar o hipotecar bienes de su propiedad cuando se trate del domicilio conyugal o bienes de la sociedad conyugal.   |  |
|   | Posesión exclusiva de la víctima sobre el inmueble que sirvió de domicilio.  |  |
|   | Embargo preventivo de bienes del agresor, a efecto de garantizar las obligaciones alimentarias   |  |
|   | Obligación alimentaria provisional e inmediata.  |  |
| <b>Órdenes de protección administrativa</b>       | Traslado de las víctimas a donde se requiera para garantizar su seguridad y protección   |  |
|   | Custodia personal y domiciliaria a las víctimas, protección policial permanente  |  |
|   | Proporcionar alojamiento temporal en espacios seguros  |  |
|   | Proporcionar recursos económicos y herramientas necesarias para garantizar seguridad, transporte, vivienda, etc.   |  |
|   | Facilitar la reubicación de domicilio, residencia o centro educativo   |  |
|   | Prohibición al agresor de acercarse a las víctimas, sus familiares, lugar de trabajo, amistades, etc. o comunicarse por cualquier medio  |  |
|   | Reingreso de las víctimas a su domicilio, una vez que se encuentre salvaguardada su seguridad  |  |
|   | Ordenar la entrega inmediata de objetos de uso personal y documentos de identidad  |  |
|   | Resguardo de armas y objetos utilizados para amenazar o agredir a las víctimas   |  |
| Solicitudes necesarias a órganos jurisdiccionales |  |  |

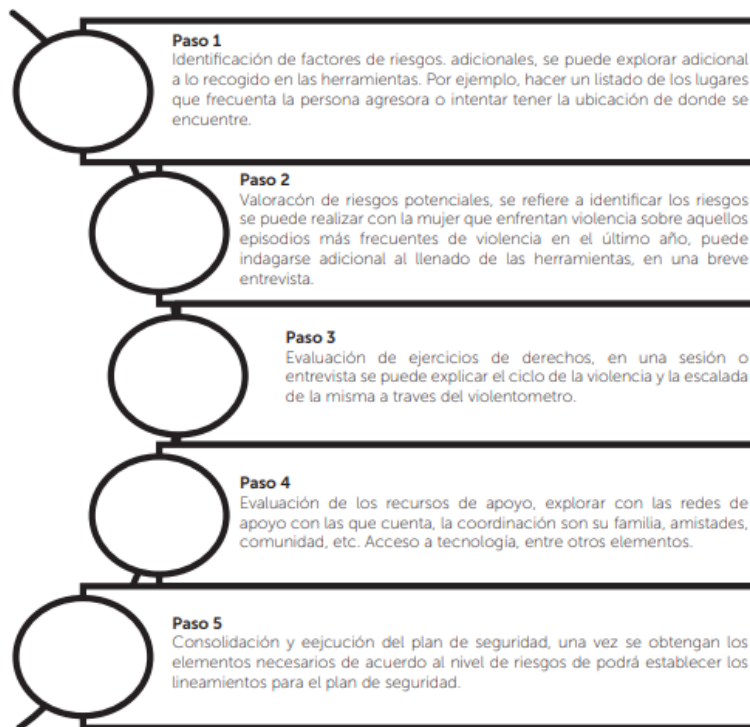
La evaluación de riesgos y medidas decretadas deberá darse aviso a las autoridades correspondientes, en particular a aquellas que deban dar seguimiento o de las que dependa una autorización jurisdiccional.

En caso de niñas y adolescentes, será importante establecer contacto con la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes competente para la coordinación en la determinación, ejecución y seguimiento de las órdenes o medidas de urgentes de protección.

#### 14. Pasos para elaborar un plan de seguridad

Los planes de seguridad son las medidas de urgente realización que deben basarse en la evaluación de los riesgos y deben ser de carácter interinstitucional para lograr su cumplimiento. Las autoridades deben garantizar un oportuno y adecuado diseño, ejecución y evaluación de planes de seguridad.

**Pasos:**



**Fuente:** Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, Herramienta para la Evaluación de riesgo a la integridad física y/o psicológica de mujeres víctimas de violencia por razón de género, 2021 [herramientas\\_valoracione\\_riesgos-violencia\\_2021.pdf \(unfpa.org\)](https://unfpa.org/herramientas_valoracione_riesgos-violencia_2021.pdf).

Para ver un ejemplo de plan de seguridad y cómo desarrollarlo, consulte el siguiente link: [Imprimir \(cdmx.gob.mx\)](https://cdmx.gob.mx)

**Detección de necesidades mediatas**

Durante la atención de primer contacto, además de las acciones urgentes, pueden detectarse necesidades de atención especializadas en servicios de salud, sociales y de seguridad y justicia, será importante tomar nota de esas necesidades y referirlas a las instituciones y autoridades especializadas utilizando los formatos de referencia y contrarreferencia que localizará en el apartado 26.

## C. Obtención y registro de información

### 15. Formato de registro de información

Los datos que recabe la autoridad deben cumplir con ciertos requisitos: deben ser exactos, esto es, que estén actualizados y den cuenta de la realidad; ser adecuados, que su recolección sea conforme con las leyes de protección de datos vigentes; ser pertinentes, que sirvan al fin para que el fueron recabados; no ser excesivos, que sólo se recabe la información que se usará para cumplir con ciertos fines, no más; deben ser claros, es decir, que permitan la adecuada interpretación de su contenido; entre otros requisitos.

#### Formato de registro de información

##### Primer contacto

###### 1. No debe olvidar

- Presentarse de manera respetuosa y explicar las razones de su presencia es decir, explicar de qué área viene y el proceso que llevarán a cabo).
- Mantener un tono de voz adecuado y en la medida de lo posible tener contacto visual.
- Hacer rapport para crear un ambiente de confianza (tratando de conocer los gustos e intereses de la víctima, preguntar cosas sencillas y que la distraigan de la razón por la que se encuentra en ese lugar).
- De ser posible, ofrecer agua y algún alimento (siempre en apego al reglamento de la institución que brinda el servicio).
- Reiterar la confidencialidad de la información y la privacidad de su identidad. Atender a la víctima con respeto.
- Aplicar la escucha activa.
- Mostrar empatía a la víctima.
- Aplicar los enfoques diferencial y de género.
- Exponer mis ideas de manera clara.
- Ser coherente en la comunicación verbal y no verbal.
- Realizar la entrevista en un lugar cómodo y adecuado.
- Contar con la asistencia de un especialista en el caso de que por la naturaleza del evento o las características de la persona que se entrevistará así se requiera.

###### 2. Que no debo hacer

- Interrumpir a la víctima.
- Juzgar a la víctima.
- Tomar decisiones por la víctima o indicarle qué hacer.
- Asumir los problemas de la víctima como propios.
- Generar falsas expectativas a la víctima.

###### Acciones indispensables

1. Escucha, contener a la víctima.
2. Identificar necesidades psicológicas y médicas, en su caso dictar medidas de atención inmediata.
3. Detección de riesgos y en su caso dictar medidas precautorias.
4. Resolver las dudas a la víctima.
5. Brindar orientación jurídica de conformidad con su competencia.

#### Información que debe ser recabada

| <b>Datos de identificación</b>  |  |
|---|--|
| Nombre de la persona que brinda la información (sólo en caso de que no sea la misma persona que la víctima)   |  |
| Teléfono/s de contacto  |  |
| Dirección Electrónica   |  |
| Domicilio   |  |
|   |  |
| Nombre de la víctima  |  |
| Teléfono/s de contacto  |  |
| Dirección Electrónica   |  |
| Domicilio   |  |
| Fecha de nacimiento   |  |
| Lugar de nacimiento   |  |
| Sexo  |  |
| Edad  |  |
| Redes de apoyo  |  |
| <b>Hechos ilícitos o violatorios de los derechos humanos</b>  |  |
|   |  |
| <b>Valoración de riesgos<br/>(Indique los posibles peligros en los que se encuentra la víctima)</b>   |  |
|   |  |
| <b>Medidas Cautelares y Precautorias<br/>(Conforme a la situación y condiciones de la víctima, determine las acciones que deben implementarse para la seguridad y protección de las víctimas)</b> |  |
|   |  |

## 16. Formato de consentimiento informado

**Consentimiento informado  
(Para realización de entrevistas a víctimas de violencias)**

Yo \_\_\_\_\_ (Nombre) \_\_\_\_\_ consiento, de manera libre y voluntaria, participar en \_\_\_\_\_ que se desarrollara en la \_\_\_\_\_ (Institución o dependencia) \_\_\_\_\_ en el marco de (Procedimiento, atención o servicio que se proporciona), así mismo, manifiesto que brindo la información solicitada de manera libre y sin ningún tipo de coacción.

Comprendo que la información que proporciono será utilizada para uno o más de los siguientes fines (señale con una x aquellos fines a los que se destinará la información):

| SÍ                       | NO                       | Fines   |
|--------------------------|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Incorporarse a sistemas electrónicos internos, y/u otros registros locales y nacional de víctimas.                        |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Dejar constancia de hechos y actuaciones públicas en las que intervienen las víctimas de violencias.                      |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Realizar acciones de investigación del delito y de violaciones a los derechos humanos.                                    |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Brindar orientación jurídica a víctimas de violencias.  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Ofrecer y/o canalizar con instancias y autoridades que ofrecen atención médica y psicológica a víctimas de violencias.    |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Efectuar procesos de análisis de riesgos.   |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Canalizar a las víctimas de violencias con instituciones que pueden brindar un servicio de atención.                      |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Usar la información brindada con fines estadísticos, previa disociación correspondiente.                                  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Brindar acompañamiento psicosocial, atención psicológica y médica a las víctimas de violencias.                           |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Prestar servicios públicos en beneficio de las víctimas de violencias.  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Realizar acciones tendientes a prevenir riesgos a los que se encuentran expuestas las víctimas de violencias.             |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Implementar medidas de asistencia en beneficio de las víctimas.   |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Realizar acciones para salvaguardar o ejercer un derecho o cuando sea necesario en el marco de un procedimiento judicial. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Dar cumplimiento a medidas de reparación de las personas ofendidas víctimas de violencias.                                |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Las demás que confieren las leyes aplicables a las víctimas de violaciones a los derechos humanos.                        |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Otro: _____   |

Manifiesto que se me ha informado que tengo derecho a consulta de mis datos personales que se encuentren en archivos públicos y a impugnar la legitimidad de las informaciones y contenidos que me concierna.

Consiento en que toda la información que he presentado se utilice con fines estadísticos, previa disociación de la misma.

Se ha hecho de mi conocimiento que la autoridad que ha recabado mi información cuenta con medidas de seguridad nivel alto, para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de dicha información y, que se abstendrá, en todo momento, de hacer uso de la misma para obtener provecho para sí o para terceros, o por cualquier uso ajeno a su competencia y a lo establecido en las leyes relativas a la Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

La transferencia de datos personales requiere de consentimiento informado de la víctima, y se realizará únicamente con las siguientes finalidades para prevenir un riesgo a mi integridad personal; en el marco de una medida de protección o precautoria; cuando se requiera para acceder a medidas de asistencia y para salvaguardar o ejercer un derecho o cuando sea necesario en el marco de un procedimiento judicial, salvo los supuestos considerados en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Me hago sabedora de que puedo ejercer mis derechos ARCO, acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de datos personales y podré ejercerlos en el marco del derecho vigente cuando así convenga a mis intereses.

Todo lo antes expuesto de conformidad con lo establecido en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; Ley General de Víctimas; el Reglamento de la Ley de Víctimas, y demás leyes aplicables en la materia.

Puede consultar nuestro aviso de privacidad en-----

Atentamente (Nombre, fecha y firma)

**Formato de Carta de consentimiento informado para atención médica y psicológica**

**Consentimiento informado  
(Para recibir atención psicológica o Médica)**

Yo \_\_\_\_\_ consiento, de manera libre y voluntaria participar en el procedimiento de \_\_\_\_\_, que consiste en \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ respecto del cual:

- Se me ha informado el objetivo de dicho procedimiento;
  - Se me han expuesto los pasos y alcance del procedimiento;
  - Se me ha indicado las personas que participarán en el procedimiento;
  - Se me han indicado mis derechos relacionados con dicho procedimiento;
  - Se me ha indicado que toda la información que proporcione estará resguardada por el secreto profesional;
  - Se me ha indicado que puedo solicitar que el procedimiento sea interrumpido y retirarme en el momento que lo desee.
- Otro.- \_\_\_\_\_

Se me indicó que la autoridad cuenta medidas de seguridad nivel alto, para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información que le proporcione y, que se abstendrá, en todo momento, de hacer uso de la misma para obtener provecho para sí o para terceros, o por cualquier uso ajeno a su competencia y a lo establecido en las leyes relativas a la Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma

\_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de 202\_

**Consentimiento informado  
(Para el tratamiento y transferencia de datos personales)**

Yo \_\_\_\_\_ consiento, de manera libre y voluntaria, a \_\_\_\_\_ (Institución o dependencia) \_\_\_\_\_ a que trate mis datos personales en el marco de su objetivo institucional.

Así mismo, autorizo a esta institución la transferencia de mis datos personales, sólo cuando dicha acción sea ineludible para prevenir un riesgo a mi integridad personal; en el marco de una medida de protección o precautoria; cuando se requiera para acceder a medidas de asistencia; para salvaguardar o ejercer un derecho o cuando sea necesario en el marco de un procedimiento judicial. En los supuestos antes referidos, sólo se compartirá la información estrictamente necesaria para la finalidad buscada.

Manifiesto que se me ha informado que tengo derecho a consulta de mis datos personales que se encuentren en archivos públicos y a impugnar la legitimidad de las informaciones y contenidos que me concierna.

Consiento en que toda la información que he presentado se utilice con fines estadísticos, previa disociación de la misma.

Se ha hecho de mi conocimiento que la autoridad que ha recabado mi información cuenta medidas de seguridad nivel alto, para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de dicha información y, que se abstendrá, en todo momento, de hacer uso de la misma para obtener provecho para sí o para terceros, o por cualquier uso ajeno a su competencia y a lo establecido en las leyes relativas a la Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Me hago sabedora de que puedo ejercer mis derechos ARCO, acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de datos personales y podré ejercerlos en el marco del derecho vigente cuando así convenga a mis intereses.

Todo lo antes expuesto de conformidad con lo establecido en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; Ley General de Víctimas; el Reglamento de la Ley de Víctimas, y demás leyes aplicables en la materia.

Puede consultar nuestro aviso de privacidad en-----

Atentamente (nombre, fecha y firma)



## 17. Consentimiento informado ajustado a la infancia

### CONSENTIMIENTO INFORMADO (PARA EL TRATAMIENTO Y TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES)

Yo \_\_\_\_\_ le doy permiso a \_\_\_\_\_ (Institución o dependencia) \_\_\_\_\_ para que use mi información y datos personales en el caso de que con eso me puedan ayudar a estar segura y protegida.

Les permito compartir mi información personal con lugares seguros como centros de atención donde me pueden ayudar y proteger de sufrir daño o violencia si lo necesito y para que me traten de manera justa, con respeto a mi persona y mis derechos y sin presionarme si hay un proceso de denuncia o acusación con las autoridades a quien me lastima, abusa o violenta o si tengo que contarles algo de lo que fui testigo. En esos casos, pueden compartir la información que haga falta.

A continuación pongo una marca en los espacios si conozco la información:

- Sé que tengo derecho a ver el registro de mis datos personales.
- Sé que tengo derecho a saber cómo se usan mis datos.
- Sé que tengo derecho a corregir mis datos si no estoy de acuerdo con ellos o si están mal.
- Sé que tengo derecho a pedir que se eliminen mis datos del registro y/o pedir que no se usen cuando yo lo decida o lo necesite.
- Sé que las autoridades que me atendieron y me pidieron mi información personal tienen medidas de seguridad de nivel alto y me pueden asegurar que es confidencial, es decir, que no la comparten ni la usan para algo que no sea ayudarme como lo dice la ley.
- Les doy permiso de usar toda mi información personal sin relacionarla con mi nombre en registros estadísticos de personas que viven abusos, violencias y maltratos para saber a cuántas personas les pasa, cuándo y cómo sucede y entender cómo ayudarlas.

Entiendo que todo lo anterior está de acuerdo con las leyes que protegen mis derechos.

Atentamente

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma o huella digital

Atentamente

## 18. Aviso de privacidad

### Aviso de Privacidad

(Nombre de la institución) con dirección en (Dirección) recaba sus datos personales y es responsable de su tratamiento, resguardo, protección y transferencia.

Recabamos sus datos personales para tratar y transmitirlos, con la finalidad de realizar una o más de las siguientes acciones:

- Incorporarse a sistemas electrónicos internos, y/u otros registros locales y nacional de víctimas;
- Dejar constancia de hechos y actuaciones públicas en las que intervienen las víctimas de violencias;
- Realizar acciones de investigación del delito y de violaciones a los derechos humanos;
- Brindar orientación jurídica a víctimas de violencias;
- Ofrecer y/o canalizar con instancias y autoridades que ofrecen atención médica y psicológica a víctimas de violencias;
- Efectuar procesos de análisis de riesgos;
- Canalizar a las víctimas de violencias con instituciones que pueden brindar un servicio de atención;
- Usar la información brindada con fines estadísticos, previa disociación correspondiente;
- Brindar acompañamiento psicosocial, atención psicológica y médica a las víctimas de violencias;
- Prestar servicios públicos en beneficio de las víctimas de violencias;
- Realizar acciones tendientes a prevenir riesgos a los que se encuentran expuestas las víctimas de violencias;
- Implementar medidas de asistencia en beneficio de las víctimas;
- Realizar acciones para salvaguardar o ejercer un derecho o cuando sea necesario en el marco de un procedimiento judicial;
- Dar cumplimiento a medidas de reparación de las personas ofendidas víctimas de violencias;
- Las demás que confieren las leyes aplicables a las víctimas de violaciones a los derechos humanos.

Entre los datos recabados se encuentran los siguientes:

**Datos personales:** nombre completo, edad, estado civil, sexo, lugar y fecha de nacimiento, Clave Única del Registro de Población (CURP), teléfono fijo y/o celular, correo electrónico, ocupación, si vive con una discapacidad, si pertenece a un grupo étnico, escolaridad, Registro Federal de Contribuyentes (RFC), domicilio, número de la credencial de elector, ocupación, situación socioeconómica.

**Datos de atención:** Respecto de la queja, querrela, denuncia o cualquier otra solicitud presentada, se recaba información referente a: lugar, estado, municipio en el que ocurrieron los hechos, delito, violación a derechos humanos, los hechos que describan el motivo de la atención que requiere, municipio donde radica la misma; y contacto de emergencia.

Se recaban y tratan sus datos personales y sensible se realizará de conformidad con lo establecido en los artículos 16 al 22 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

La transferencia de datos personales requiere de consentimiento informado de la víctima, y se realizará únicamente con las siguientes finalidades para prevenir un riesgo a mi integridad personal; en el marco de una medida de protección o precautoria; cuando se requiera para acceder a medidas de asistencia y para salvaguardar o ejercer un derecho o cuando sea necesario en el marco de un procedimiento judicial, salvo los supuestos considerados en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

En cualquier momento puede ejercer sus derechos ARCO, acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de datos personales, cuando así lo considere oportuno. Para el ejercicio de estos derechos, las personas podrán acercarse a cualquiera de las oficinas de nuestras instituciones, en donde recibirá información y, en su caso, se le canalizará al área institucional correspondiente para que realice las acciones solicitadas.

Todo lo antes expuesto de conformidad con lo establecido en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; Ley General de Víctimas; el Reglamento de la Ley de Víctimas, y demás leyes aplicables en la materia y en el marco de la atención a víctimas de violencias.

## 19. Aviso de privacidad ajustado a la infancia

### Aviso sobre tu información personal

(Nombre \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ la \_\_\_\_\_ institución), que vive en la casa \_\_\_\_\_ te pregunta tus datos personales y se compromete a mantener segura tu información y usarla para:

- Agregarla a uno o varios registros de personas que viven violencias y maltratos para saber a cuántas personas les pasa, cuándo y cómo sucede y entender cómo ayudarlas;
- Investigar cuando no se cumplen las reglas y cuando no se respetan tus derechos;
- Mandar a las personas que viven abusos, maltratos y daños a lugares donde pueden quejarse, pedir ayuda y ser atendidas tanto de su cuerpo, como de sus emociones.
- Darnos cuenta de que las personas están seguras o si se ve que no, hacer todo lo necesario para que estén a salvo;
- Hacer lo necesario para que estén seguras y a salvo en caso de que acusen con las autoridades a quien les daña o lastima;
- Lograr que quienes vivan maltratos y daños vuelvan a disfrutar todos sus derechos y tengan una vida sin violencia;

¿Qué es información personal?

- **Datos personales:** se refieren a quién eres, cuántos años tienes, cuándo naciste, tu teléfono, tu dirección, en qué año vas, si tienes alguna necesidad especial como usar silla de ruedas u otra, si hablas español o no etc.
- **Datos de atención:** Es la información sobre lo que te pasó, cuándo, cómo y dónde. También se refiere a por qué buscas ayuda.

Te pediremos tus datos personales y seguiremos las reglas para cuidar tu información. Si necesitamos darle tus datos a alguien más sólo podremos hacerlo si nos das permiso y sería para protegerte de cualquier peligro o para ayudarte a sentirte mejor.

En cualquier momento nos puedes que si pusimos tus datos mal, lo cambiemos para que estén bien y también nos puedes pedir que dejemos de compartir tu información.

## 20. Cyberseguridad de la información

El registro electrónico y las redes ofrecen múltiples ventajas, la inmediatez de la información, una alta posibilidad de alojamiento, el acceso desde prácticamente cualquier lugar, entre otras; sin embargo, dichas ventajas también pueden constituir una debilidad, en el entendido de que la información puede ser robada o los sistemas jaqueados incluso a distancia.

En este sentido, las instituciones públicas están obligadas a contar con documentos de seguridad, en los que deben describir y dar cuenta sobre las medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales que han recabado o les han sido transferidos.

Respecto a modelos de seguridad de la información, el Instituto Nacional Electoral publicó un Manual en materia de Seguridad de Datos Personales el cuál se encuentra disponible en su página de internet (<https://ine.mx> > 2021/05 > SSPPDP-Manual-SegDP) en el cual se establecen las siguientes fases en el diseño de un plan de seguridad<sup>3</sup>:



## 21. Formato de identificación de necesidades

Para poder realizar referencias que aseguren que la niña, adolescente o mujer recibirá atención de calidad, es necesario tener claras las necesidades particulares que deben ser cubiertas.

<sup>3</sup> Instituto Nacional Electoral, Manual en materia de Seguridad de Datos Personales. En dicho manual, en las páginas 87-90 encontrarán una herramienta para la valoración de existencia de brechas en la seguridad de la información.

Las necesidades que se identifican deben clasificarse por su nivel de urgencia, de tal manera que se reconozca cuáles de ellas deben ser atendidas de manera inmediata y cuáles se pueden atender con más espacio de tiempo. Es decir, dará información sobre la prioridad que debe darse a unas y a otras para gestionar de mejor manera los servicios de atención

El nivel de urgencia se define de acuerdo con el nivel de riesgo en su salud o integridad que se haya detectado.

La tabla debe identificar necesidades directas y propias, pero también de familiares que estén al cuidado de la mujer, o quienes estén al frente del cuidado de la niña o adolescente y se puedan encontrar en una situación de riesgo.

La siguiente tabla es una herramienta que puede ser utilizada para efectos de definir esa prioridad.

| No. | Necesidad detectada | Nivel de urgencia (Alto, medio, bajo) | Tipo de servicio que cubre la necesidad (social, salud, policial, judicial)<br>Es importante que sea adecuado de acuerdo con las características de identidad de la usuaria | Nivel de atención (Inmediata, básica o especializada) | ¿Mi institución otorga el servicio? (Sí o No) | Área interna o Institución que otorga el servicio | Nivel de prioridad (Enumerar) |
|-----|---------------------|---------------------------------------|---|---|---|---|-------------------------------|
|     |                     |                                       |   |   |   |   |                               |
|     |                     |                                       |   |   |   |   |                               |
|     |                     |                                       |   |   |   |   |                               |

#### Factores a tomar en cuenta para la definición de necesidades:

- Características de identidad de la niña, adolescente o mujer que sufrió la violencia.
- Violencias sufridas.
- Necesidades de seguridad (medidas de protección, refugio, plan de seguridad).
- Necesidades de contención psicológica-emocional o atención terapéutica.
- Necesidades médicas (lesiones, heridas, riesgo de ITS, riesgo de embarazo, dolores, falta de alimentación o hidratación adecuada).
- Necesidades económicas o de bienestar.
- Otras personas familiares o cercanas a su cuidado que estén en riesgo; o bien, en caso de niñas y adolescentes, personas que les cuiden que estén en riesgo.

En el caso de niñas, niños y adolescentes la Procuraduría de Protección cuenta con herramientas<sup>4</sup> para la detección de necesidades a partir de un Diagnóstico en donde se recupera información que permita la elaboración del Plan de Restitución. De acuerdo con su formato, deben registrar la siguiente información mínima:

#### a) Integrantes de la familia:

<sup>4</sup> Véase [Caja de Herramientas de la Guía Práctica para la Protección y Restitución de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes](#), publicado por DIF y UNICEF en 2016 pag. 72

- Mamá: XXXXX – edad
  - Padre: XXXX - edad
  - Niño: XXXX - edad
- b) Contexto general de la familia
- c) Contexto general de la NNA
- d) Razonamiento sobre la problemática

## 22. Lista de derechos vulnerados

La siguiente lista puede ayudar a las autoridades a identificar necesidades desde una perspectiva de derechos, es decir, reconocer los derechos afectados para que las acciones de protección estén dirigidas a garantizar el ejercicio de esos derechos por parte de las autoridades que ofrecen los diversos servicios de atención. Estos derechos se encuentran reconocidos en fuentes constitucionales como la propia Constitución y Convenios Internacionales, tales como la *Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer* (CEDAW), la *Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer* (Belém do Pará); *Convención sobre los Derechos del Niño*; *Convención Americana de Derechos Humanos*; así como la *Ley General de Víctimas*, *Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes*; *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*.

- Derecho a una vida libre de violencia.
- Derecho a la integridad personal.
- Derecho a la vida.
- Derecho a la salud.
- Derecho a la igualdad y no discriminación.
- Derecho a la libertad personal.
- Derecho a la familia y a la reunificación familiar.
- Derecho de retornar al lugar de origen.
- Derecho a la atención especializada por el daño sufrido.
- Derecho a la información.
- Derecho a la asistencia consular.
- Derecho a ser beneficiada de acciones afirmativas y programas sociales.
- Derecho a la libertad personal.
- Derecho de acceso a la justicia (investigación, verdad, sanción y reparación).
- Derecho de protección.
- Derecho a ser escuchada.
- Derecho a la asistencia de un intérprete.
- Derecho a la atención bajo una perspectiva de género.
- Derecho a la intimidad.

En casos de niñas y adolescentes, además de lo anterior:

- Derecho de protección especial.
- Derecho al esparcimiento.
- Derecho al sano desarrollo integral.
- Derecho a la participación en procedimientos administrativos o judiciales.
- Derecho a que se decida conforme a su interés superior .
- Derecho a la atención bajo una perspectiva de infancia.

Este listado también es útil para identificar si la persona ha sufrido algún tipo de violencia institucional o evitar que lo sufra durante la atención otorgada.

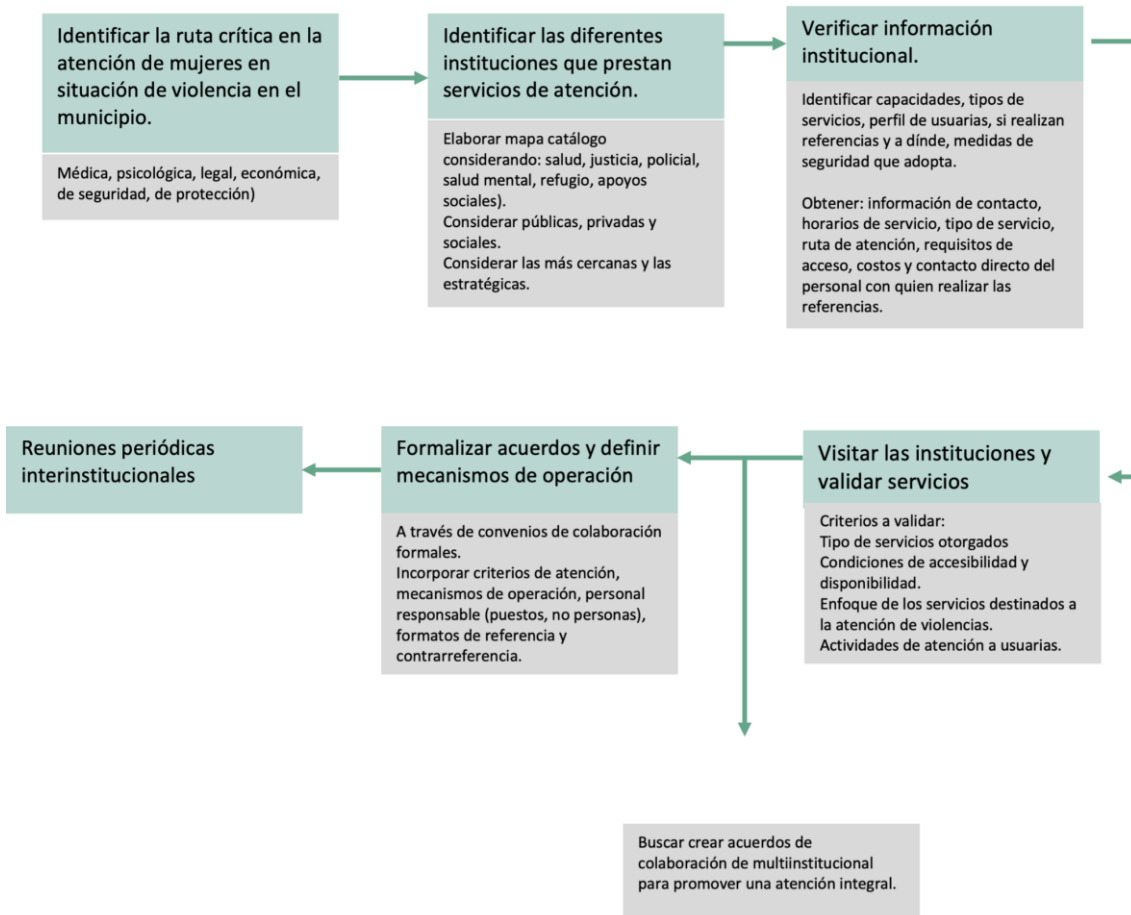
### 23. Mecanismos de canalización

| Mecanismos de canalización urgente  | Mecanismos de formales de canalización  |
|---|---|
| <p>En muchas ocasiones la urgencia amerita que se tomen acciones que no pueden esperar a los trámites burocráticos, considerando que la seguridad e integridad de la niña, adolescente o mujer es la principal obligación a atender. En ese sentido, es necesario contar con mecanismos de comunicación que permitan realizar la canalización o referencia urgente. En general se trata de canales no institucionales, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Llamada telefónica (número institucional)</li></ul> <p>Contacto con servidor o servidora pública específica:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Mensaje por mensajería instantánea</li><li>● Llamada a teléfono móvil</li></ul> <p>Posterior a la canalización y una vez que la niña, adolescente o mujer se encuentra segura, es necesario formalizar la referencia.</p> | <p>Establecidos por los manuales de operación, convenios de colaboración, normas oficiales, protocolos de referencia o coordinación institucional o reglamentos internos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Elaboración de oficios.</li><li>● Llamadas telefónicas que quedan registradas.</li><li>● Envío de correos electrónicos.</li><li>● Llenado de formatos de referencia y contrarreferencia.</li></ul>  |
| <p><b>Acciones previas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Contar con directorio de instituciones que ofrecen los servicios.</li><li>● Identificar a actores clave de cada institución y contar con información de contacto individual con ellos o ellas para casos de urgencia.</li><li>● Actualización constante de directorio.</li></ul>  | <p><b>Acciones previas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Contar con directorio de instituciones que ofrecen los servicios</li><li>● Realizar rutas de canalización (revisar si ya existe alguna en manuales o protocolos de atención).</li><li>● Firmar convenios de colaboración que resulten necesarios con instituciones públicas, privadas y sociales.</li><li>● Contar con los formatos estándar de derivación, referencia y contrarreferencia.</li></ul> |



## 24. Crear un directorio

El siguiente cuadro se recupera de la información que proporciona el Manual Operativo<sup>5</sup> como sugerencias para el correcto uso del directorio. Esta información resulta útil para cualquier servicio de atención, por lo que se expone en este apartado como una herramienta.

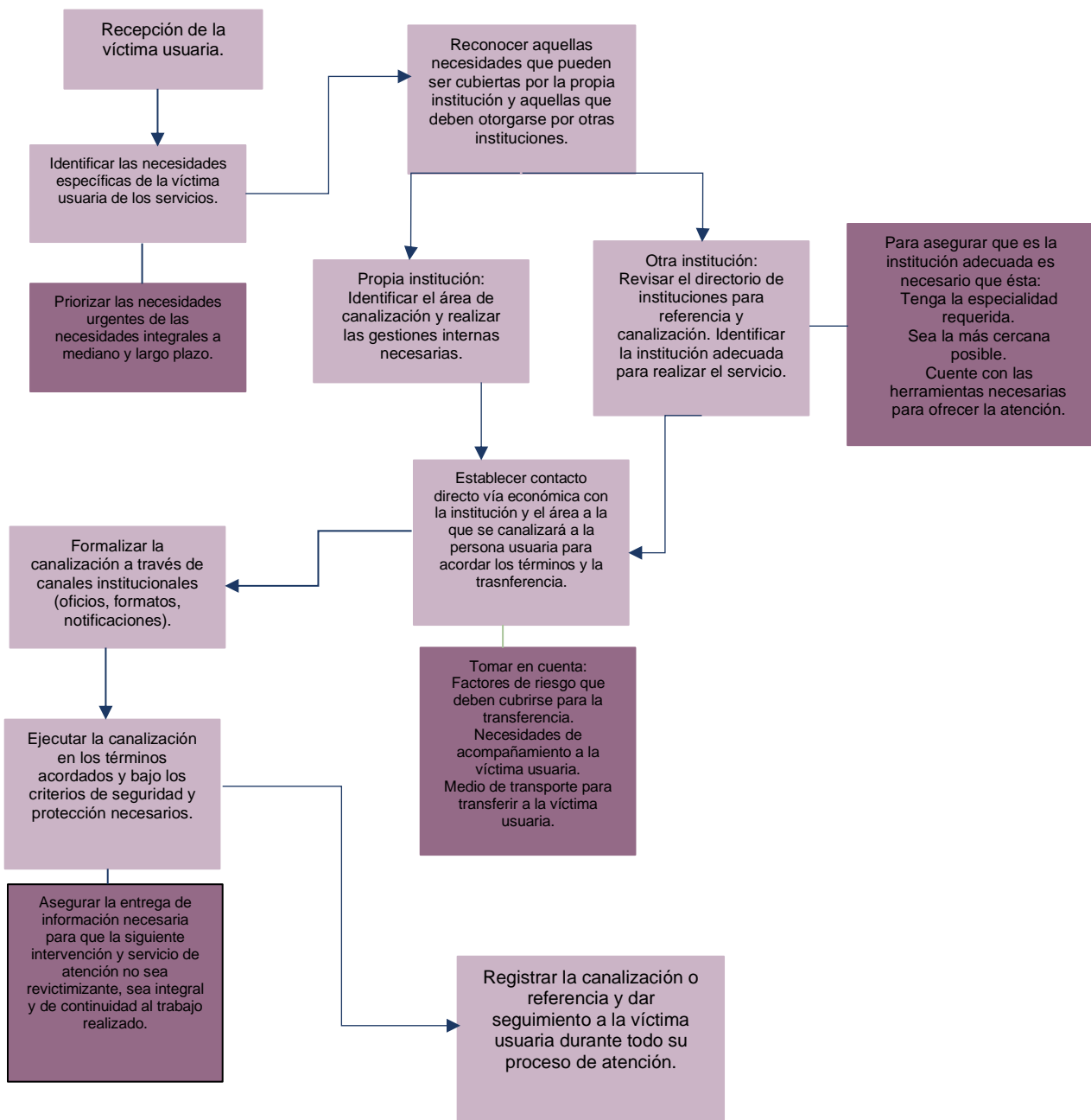


<sup>5</sup> Secretaría de Salud. *Modelo integrado para la prevención y atención de la violencia familiar y sexual*. 2010.

## 25. Mapa de canalización

El siguiente mapa mental muestra el proceso de canalización de la usuaria cuando se determina que el área o la institución no puede brindarle los servicios que requiere de manera urgente e inmediata, pero también los servicios integrales que requiere para promover su seguridad y recuperación. Es importante recordar que la canalización o referencia no implica que la institución que canalizó pueda cerrar el expediente, existe una obligación de dar seguimiento durante todo el procedimiento hasta que los servicios se hayan completado y/o que la mujer, niña o adolescente esté fuera de peligro.

Es importante recordar que todos los pasos deben ser informados y validados con la niña, adolescente o mujer usuaria del servicio.



## 26. Formatos de referencia y contrarreferencia

Muchas instituciones y sectores cuentan con formatos estandarizados propios de referencia y contrarreferencia que utilizan de manera cotidiana en procesos de referencia o canalización externa y procesos de derivación. Sin embargo, existen otras instituciones que no cuentan con ellos o que se van diseñando con cada institución con la que se realiza un convenio de colaboración para estos fines.<sup>6</sup> A continuación se presentan algunas fichas tomadas de otras instituciones que se consideran útiles para los fines que se persiguen:

Derivado a : \_\_\_\_\_

Teléfono : \_\_\_\_\_

### IDENTIFICACIÓN USUARIA

Iniciales : \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

E. Civil: \_\_\_\_\_

Dirección actual: \_\_\_\_\_

Datos de identidad que resulten de interés para el servicio: \_\_\_\_\_

Teléfono usuaria: \_\_\_\_\_

Teléfono de otro Referente (contacto de emergencia): \_\_\_\_\_

### MOTIVO DE LA ATENCIÓN

(Considerar datos de los hechos que son relevantes para el servicio que se prestará en la institución referida y datos de contexto)

-> Recuerde que la información compartida debe de estar amparada por el aviso de privacidad, que debe informar a la víctima sobre la información que se comparte y su razón; y que se deben compartir datos que permitan una atención especializada e integral, con los menores niveles de revictimización (por ello es importante enviar información que evite la repetición de las entrevistas).

### ANTECEDENTES Y ACCIONES REALIZADAS

(En la institución que realiza la referencia)

### SE SOLICITA :

(Acciones específicas que fueron consideradas necesarias para la recuperación y protección de la víctima usuaria)

<sup>6</sup> Protocolo de Referencia Contrarreferencia Atención a Víctimas de Violencia Sexual y Violencia de Género. Chile, Agosto 2010 Disponible en: <http://www.serviciodesaludaconcagua.cl/descargas/Protocolo%20RCR%20Violencia%20genero%20y%20Violencia%20Sexual%20FINAL.PDF>

**MECANISMO DE SEGUIMIENTO:**

(Solicitar el mecanismo a través del cual se informarán entre las instituciones de los avances en la prestación del servicio a la víctima usuaria).

**ANTECEDENTES PROFESIONAL QUE DERIVA**

Nombre \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Teléfono y correo electrónico \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

**Ficha de referencia para la atención de Interrupción Legal del Embarazo (ILE)<sup>7</sup>**

|  |
|--|
| Fecha: ..... N° de H. CL: .....<br>De: .....<br>A: .....   |
| <b>I. DATOS DE LA USUARIA:</b><br>Nombre y apellido: .....<br>Estado civil: ..... Edad:.....<br>Domicilio:<br>.....<br>...<br>Teléfono: .....<br>Teléfono de emergencia: ..... |
| <b>III. INFORMACIÓN DE CONTEXTO E IDENTIDAD QUE DEBAN SER COMADAS EN CUENTA</b>  |
| <b>III. MOTIVO DE LA REFERENCIA Y BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO</b>   |
| <b>IV. ENVIADO POR: ..... CARGO: .....</b>   |
| FIRMA <span style="float: right;">SELLO</span>   |

<sup>7</sup> Modelo de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual Ministerio de Salud. Dirección General de Servicios de Salud. La Paz-Bolivia . 2015 Disponible en: <https://data.miraquetemiro.org/sites/default/files/documentos/Modelo%20de%20Atencion%20Integral%20a%20v%C3%ADctimas%20de%20violencia%20sexual.pdf>

### Ficha de Contrarreferencia :

Fecha: ..... Hora: ..... N° H.CL: .....

Institución: ..... Responsable: .....

Acciones realizadas:

Acciones a realizar:

Otros datos importantes sobre el servicio otorgado:

Nombre y apellidos del responsable: .....

..... Cargo: .....

Referida al servicio/institución: .....

Se recomienda que el formato de referencia incluya datos de identidad necesarios para que el servicio que recibe a la persona prevea algunas adecuaciones, por ejemplo en relación a la edad, lengua o condición de discapacitad.

Algunos protocolos que pueden ser de ayuda para conocer a profundidad el tema:

Catálogo de referencia y canalización a víctimas del Gobierno Federal

<https://www.gob.mx/ceav/documentos/catalogo-de-referencia-y-canalizacion-de-victimas>

Modelo de referencia para la atención a casos de violencia familiar y de Género elaborado por INMUJERES

[http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/Campeche/CAM\\_MA3\\_MODELO\\_REF\\_CONTRAREF\\_2012.pdf](http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/Campeche/CAM_MA3_MODELO_REF_CONTRAREF_2012.pdf)

Secretaría de Salud. Modelo integrado para la prevención y atención de la violencia familiar y sexual. 2010.

<http://cedoc.inmujeres.gob.mx/lgamv/v/13.pdf>

Protocolo Nacional de Coordinación Interinstitucional para la protección de niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia.

[https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2021-09/Protocolo\\_Nacional\\_NNA-VF-MAR2021.pdf](https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2021-09/Protocolo_Nacional_NNA-VF-MAR2021.pdf)

## Capítulo 3 Servicios de Salud

### 1. Indicadores de violencia o maltrato infantil

La detección temprana del maltrato infantil o la violencia contra niñas y adolescentes es muy importante pues existen mayores posibilidades de tener resultados exitosos en detener el maltrato y prevenir el daño y las consecuencias de la violencia. Es necesario tener en cuenta que el potencial de daño en la niña o la adolescente aumenta de acuerdo con la frecuencia, la duración y la gravedad de la violencia.

Por ello es tan importante la labor que realiza el personal médico en las revisiones que efectúa y las acciones que tome después de detectar algún indicador de maltrato. En ese sentido, es muy importante también considerar lo siguiente que señala la [Guía Clínica: detección y primera respuesta a niños, niñas y adolescentes víctimas de maltrato por parte de familiares o cuidadores del gobierno de Chile](#).

- Resulta altamente efectivo derivar a cada niña o adolescente con daño físico y presencia de factores de riesgo psicosocial a un equipo con competencias en detección.
- Se debe fortalecer el seguimiento de casos de niñas o adolescentes con sospechas de maltrato, pero que no tienen factores de riesgo asociados o antecedentes suficientes requeridos para ser referidos a servicios especializados.
- Mejorar la detección a través de la evaluación clínica y la aplicación de protocolos correspondientes.
- Debe tomarse en cuenta toda la problemática asociada a la estigmatización de las familias en casos de falsos positivos.

Los siguientes indicadores son algunos signos (aquellos que podrán ser observables y detectados por las personas profesionistas intervinientes) y síntomas (se desprenderán de lo manifestado por la niña, niño o adolescente y que podrá ser asociado a algún evento de violencia vivido) que pueden dar alertas sobre violencias vividas. Sin embargo, se recomienda indagar más a fondo en la Guía Clínica antes señalada.

| Signos de maltrato físico  | Indicadores de maltrato psicológico   | Indicadores de abuso sexual   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hematomas, equimosis, eritemas y contusiones en la cara, labios, boca, tórax, abdomen, brazos y piernas.</li> <li>• Cicatrices en varias etapas de evolución</li> <li>• Marcas de objetos como cinturón, cable, cadena, plancha, etcétera.</li> <li>• Quemaduras inexplicables en palmas de las manos, pies, brazos y espalda (huellas de quemaduras de cigarrillos).</li> <li>• Luxaciones y fracturas inexplicables en diversas fases de consolidación (fractura de clavícula).</li> <li>• Lesiones musculares.</li> <li>• Señales de mordeduras humanas.</li> <li>• Trauma ocular.</li> <li>• Traumatismo craneoencefálico.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retardo en el desarrollo físico, emocional e intelectual.</li> <li>• Cansancio.</li> <li>• Somatizaciones.</li> <li>• Problemas de lenguaje.</li> <li>• Fobia.</li> <li>• Autoestima baja.</li> <li>• Sentimientos de miedo e ira.</li> <li>• Tristeza.</li> </ul> <p><b>Indicadores en la persona agresora:</b> (Tutor o responsable que acompaña al niño o a la niña)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desesperación por parte de los responsables hacia los menores de edad</li> <li>• Humillación por parte de los responsables hacia los menores de edad</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ropa interior rasgada, manchada o sanguinolenta.</li> <li>• Dificultad para caminar o sentarse.</li> <li>• Irritación, picor, dolor o lesión en la zona genital o anal.</li> <li>• Infecciones de transmisión sexual.</li> <li>• Infecciones del tracto urinario u orales.</li> <li>• Embarazo</li> <li>• Precocidad sexual</li> </ul> |

| Indicadores de maltrato por abandono  | Indicadores conductuales del niño o la niña maltratada   | Procedimiento para el diagnóstico de ITS, recomendado por el Centro de Control de Enfermedades de Atlanta y la Academia Estadounidense de Pediatría |              |                 |
|---|--|---|--------------|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hijo no deseado.</li> <li>• Se presenta con ropa inadecuada para el clima.</li> <li>• Falta de Atención médica u odontológica.</li> <li>• Hambriento.</li> <li>• Con evidente falta de supervisión adulta.</li> <li>• Desnutrición discordante con el nivel socioeconómico del hogar.</li> <li>• Retraso en el desarrollo físico, emocional o intelectual.</li> <li>• Constante fatiga, sueño o hambre.</li> <li>• No cuenta con documentos oficiales como acta de nacimiento o cartilla de vacunación.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temor al contacto a los acercamientos físicos.</li> <li>• Temor exagerado a una persona adulta.</li> <li>• Conducta agresiva, destructiva o excesivamente sumisa.</li> <li>• Depresión.</li> <li>• Intentos de autoagredirse o autoeliminarse.</li> <li>• Enuresis, encopresis.</li> <li>• Problemas alimenticios: muy glotón o pérdida de apetito.</li> <li>• Bajas calificaciones escolares.</li> <li>• Inasistencias escolares frecuentes e injustificadas.</li> <li>• Inhibición para jugar.</li> <li>• Se torna pedigüño(a); roba comida y objetos.</li> <li>• Tiende a beber alcohol o consumir psicoactivos.</li> <li>• Timidez exagerada.</li> <li>• Incapacidad para recibir o demostrar de afecto.</li> </ul> | ITS confirmada  | Abuso sexual | Acción sugerida |
| Gonorrea en NN + 2 años   | Diagnóstico  | Aviso MP  |              |                 |
| Sífilis en NN + 2 años  | Diagnóstico  | Aviso MP  |              |                 |
| Infección por VIH, si no es infección perinatal o secundaria a transfusión  | Diagnóstico  | Aviso MP  |              |                 |
| Chlamydia trachomatis   | Diagnóstico  | Alta sospecha<br>Aviso MP   |              |                 |
| Candilomas acumulados o candelomatosis NN +2 años   | Diagnóstico  | Aviso MP  |              |                 |
| Herpes en localización genital  | Diagnóstico  | Aviso MP  |              |                 |
| Vaginosis bacteriana  | Dudoso   | Seguimiento   |              |                 |

**Fuente:** Cuadro de elaboración propia con la información tomada de [Guía para el diagnóstico presuntivo del maltrato infanto juvenil](#)

En el caso de los Indicadores de Violencia para mujeres, debe acudir al [Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y sexual. Manual de Operación pág. 76, Cuadro 4.1. Indicadores de Violencia en Consulta, Urgencia y Hospitalización](#)

## 2. Lineamientos para semáforos de violencia

Los semáforos de violencia permiten reconocer, de manera general, el grado de violencia que está viviendo la niña, adolescente o mujer. Es importante considerar que tal, como lo señala el Manual de Operación:

1. La categorización de riesgos es arbitraria, en virtud de que en la vida de las mujeres los tipos de violencia y los niveles de riesgo se entremezclan y pueden modificarse súbitamente. Por ello resulta complejo asignar niveles fijos y generalizados para todas las mujeres que se encuentren en situaciones similares, pues omitir detalles puede invisibilizar riesgos.
2. La medición del nivel de riesgo no es mecánica. El nivel de riesgo se mide a partir de la combinación entre conducta violenta y frecuencia, capacidad de respuesta de las mujeres y peligrosidad del generador de violencia. Pese a lo anterior la valoración real depende también de información cualitativa que la mujer proporcione.
3. No existe gradación real en el riesgo. Las herramientas no buscan asignar niveles de riesgo, sino alertar sobre los tipos de riesgo, decir sobre las circunstancias específicas de

violencia que experimenta la usuaria, con el fin de considerar todas las variables posibles y una adecuada referencia.

Es importante que las unidades de salud generen sus propios semáforos para la detección y registro de la gravedad de los indicadores de violencia, realizando los ajustes necesarios de acuerdo a los contextos de violencia que se encuentran en cada localidad. En ese sentido, para elaborar el propio semáforo o crear claves que cumplan con la función que estos semáforos buscan se pueden crear contemplando lo siguiente:

1. Tipos de violencia detectados.
2. Nivel de afectación o daño.
3. Frecuencia de cada una de las violencias detectada.
4. Peligrosidad del sujeto que las provocó (si se tiene esa información de inicio).
5. Riesgo detectado (cuando se cuente con dicha información).
6. Condiciones de vulnerabilidad detectadas (edad, enfermedad, discapacidad, pertenencia étnica, etc.)

Los siguientes cuadros son ejemplos de semáforos, en relación a la crisis emocional en la violencia y la identificación de factores de riesgo en la violencia<sup>8</sup>:

ANEXO 4

### ESCALA PARA EVALUAR NIVEL DE CRISIS EMOCIONAL EN VIOLENCIA

Nombres completos: \_\_\_\_\_

VGF                      V. Sexual                      V. social Inst.                      R. Suicida

Motivo de apoyo: \_\_\_\_\_

Información                      Contención en crisis

Tipo de apoyo: \_\_\_\_\_

T. Psicológica.                      A. Legal                      T. Social                      Acogida

Resultados: \_\_\_\_\_

|    |  | Ausente<br>0 | Leve<br>1 | Medio<br>2 | Grave<br>3 |
|----|--|--------------|-----------|------------|------------|
| 1  | Tristeza, desesperanza, desamparo, sentimientos de inutilidad                                    |              |           |            |            |
| 2  | Sentimientos de culpa y/o baja autoestima  |              |           |            |            |
| 3  | Propensión al llanto con facilidad   |              |           |            |            |
| 4  | Pesimismo, preocupación y miedo por el futuro que no le permite proyectarse                      |              |           |            |            |
| 5  | Irritabilidad, impulsividad, miedo a perder el control y volverse loca                           |              |           |            |            |
| 6  | Sensación de muerte frente al elevado nivel de angustia  |              |           |            |            |
| 7  | Se muestra cansada, con estados de sobresalto, estremecimiento que no le permite relajarse       |              |           |            |            |
| 8  | Refiere miedo de no poder salir adelante y quedarse sola   |              |           |            |            |
| 9  | Perdida del interés de su aspecto personal y/o actividades sociales que le llevan al aislamiento |              |           |            |            |
| 10 | Presenta dificultades para poder concentrarse y problemas de memoria                             |              |           |            |            |
| 11 | Los problemas por los que atraviesa le han llevado a tener ideas suicidas y/o intentos suicidas  |              |           |            |            |

<sup>8</sup> Casas de Acogida del Ecuador. (2012). *Modelo de atención en Casas de Acogida para mujeres que viven violencia*. Recuperado de: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/Publicaciones/2012/8980.pdf> págs. 86 a 95.



#### CLAVE PARA NIVELES DE EVALUACIÓN

**0 – 19 LEVE:** violencia leve y eventual, la mujer cuenta con recursos para enfrentarlo, sin violencia aparente, solicita el apoyo para desahogarse y ser escuchada y sus síntomas son atribuidos a otros problemas no a la violencia. Ejemplo; Mujer que es agredida por su conviviente de forma psicológica, la obliga a tomar medicamentos para calmar sus angustias, sin embargo fuera de su casa es un caballero y ella siente que lo que está viviendo es parte normal de una relación, ella trabaja y su familia la apoya para que se separe aunque ella cree que no es necesario

**20 – 38 MEDIO:** Cuando a más de la escucha necesita una guía para poder mirar su problema como la causa de sus angustias; aun siente mucha ambivalencia entre lo que vive y lo que siente. Casos de violencia recurrente, secuelas considerables, cuenta con redes relativamente seguras la mujer. Ejemplo; Su conviviente la agrede física y psicológicamente de forma constante su familia no la apoya sin embargo cuenta con una amiga que le brinda acogida cuando ella lo necesita, ha iniciado procesos individuales aunque aun no logra salir de la violencia.

**39 – 57 GRAVE:** cuando los síntomas presentes no le permiten tener un discurso fluido y coherente sobre la situación que atraviesa, mantiene contradicciones constantes entre sus pensamientos y sentimientos, no le es suficiente la escucha activa sino se ve necesario apoyo y contención profesional para poder salir de la crisis. Puede estar consciente de que la violencia es la causante de su inestabilidad emocional, sin embargo el temor al agresor no le permite enfrentarlo, y prefiere seguir en silencio. Existe intento de privar la vida de la persona. Agresor con acceso a armas y redes de protección de poder. La mujer no cuenta con recursos. Ejemplo; Una mujer a quien en un episodio de violencia intento ahorcarla y al momento que quiso poner una denuncia le dijeron que no era posible pues su pareja tenía fuero político, y ella ha salido de su casa sin nada y no conoce a nadie en la ciudad.

HOJA DE CORRECCIÓN PARA ESCALA DE EVALUACIÓN DE CRISIS

### ESCALA PARA EVALUAR FACTORES DE RIESGO EN VIOLENCIA

|    |  | Ausente<br>0 | Leve<br>1 | Medio<br>2 | Grave<br>3 |
|----|--|--------------|-----------|------------|------------|
| 1  | Frecuencia de las agresiones en el cierre de los círculos de violencia   |              |           |            |            |
| 2  | Violencia emocional, física, sexual, económica o combinada como los tipos más habituales, utilizando o no objetos para someterla |              |           |            |            |
| 3  | Intensidad de las agresiones en el cierre de los círculos de violencia   |              |           |            |            |
| 4  | Nivel de afección según la cantidad de episodios violentos experimentados  |              |           |            |            |
| 5  | Presencia de armas letales que son usadas por el agresor   |              |           |            |            |
| 6  | Amenazas de muerte de parte del agresor hacia ella o terceros,   |              |           |            |            |
| 7  | Intentos de ahorcamiento y/o asesinato por parte del agresor hacia ella o terceros   |              |           |            |            |
| 8  | Intentos de suicidio provocados por el temor a enfrentar el episodio violento y/o ideación suicida                               |              |           |            |            |
| 9  | Ingesta de alcohol, drogas o estimulantes por parte del agresor  |              |           |            |            |
| 10 | Embarazo (la violencia es mayor cuando en esta etapa, le golpea en el vientre)   |              |           |            |            |
| 11 | Los celos son motivo de agresiones cada vez mas fuertes  |              |           |            |            |
| 12 | Mantiene control sobre sus actividades cotidianas, familiares laborales y económicas   |              |           |            |            |
| 13 | La agrede en ambientes públicos e incluso agrede a otras personas  |              |           |            |            |
| 14 | Cuando se torna violento lo hace también con los NNA   |              |           |            |            |

#### CLAVE PARA EVALUAR ALGUNAS PREGUNTAS IMPORTANTES QUE PERMITEN VISUALIZAR MEJOR EL RIESGO

##### PREGUNTA 1: FRECUENCIA DE LAS AGRESIONES

**GRAVE:** la violencia se repite todo el tiempo de forma constante. Ej: cada que toma alcohol, pero toma todos los fines de semana.

**MEDIO:** La violencia se presenta en fechas importantes. Ej: Luego del baile, en san Valentín, Navidad, Carnaval, etc.

**LEVE:** Sucedió una sola vez. Ej: La golpea luego de venir de la fiesta y en esa única vez sale la mujer.

##### PREGUNTA 4: NIVEL DE AFECTACION SEGÚN LA CANTIDAD DE EPISODIOS VIOLENTOS

**GRAVE:** Ha normalizado la violencia y sale porque la vida de sus hijos está en peligro. Ej: mujer que ha vivido violencia desde su infancia y considera que la violencia es normal.

**MODERADO:** Vive violencia con su pareja y busca ayuda luego de sentir que no puede mas. Ej: Una mujer que no vivió violencia en su familia de origen (no tan evidente) pero con su pareja si y le han dicho que es parte del matrimonio aunque ella siente que debe salir por el cansancio.

**LEVE:** Se han presentado uno o dos episodios y decide salir. Ej: una mujer que no ha vivido violencia en su familia de origen y sin embargo la violencia actual le afecta a nivel físico y psicológico y decide pedir apoyo.

##### PREGUNTA 8: INTENTOS DE SUICIDIO Y/O IDEAS SUICIDAS POR LA VIOLENCIA

**GRAVE:** uno o más intentos de haberse quitado la vida, Ej: Una mujer que se ha cortado las venas y no haya logrado morir, o se haya auto agredido intentando matarse.

**MODERADO:** no ha llegado a lastimarse pero tiene claro lo que podría hacer para morir.

#### CLAVE PARA NIVELES DE EVALUACIÓN

El nivel de riesgo nos delimitara el peligro al que se enfrenta la vida de esa mujer y/o la de sus hijas e hijos. Es importante tener en cuenta que las mujeres que viven violencia siempre se encuentran en riesgo pues una de las consecuencias extremas de la misma es la muerte en todos los casos, ya sea dada por el agresor por las mismas mujeres que se quitan la vida como medio de escape a su situación actual.

**47 – 69 GRAVE:** Peligro inminente contra la integridad Física y psicológica de la mujer y sus hijas e hijos. Por ejemplo: intentos de asesinato, agresor con acceso a armas, redes de apoyo para la mujer pobres, intensidad y frecuencia de las agresiones, no mira el riesgo real por la normalización de la violencia, violencia en el embarazo.

**24 – 46 MEDIO:** Violencia recurrente, donde hay secuelas considerables que pueden llegar a ser graves, por ejemplo: el agresor es violento pero no tiene acceso a armas de fuego, y no cuenta con redes de protección. La mujer cuenta con redes de apoyo activas y relativamente seguras, presenta la mujer signos de preocupación por su vida y ya hace una evaluación personal del riesgo.

**0 – 23 LEVE:** Violencia esporádica y la mujer cuenta con redes de apoyo Por ejemplo: las mujeres que viven la violencia cuentan con redes para poder enfrentarlo, ya sean emocionales como económicas, estas redes resuelven sus conflictos sin violencia, muestra signos de inseguridad personal sin embargo sabes cuándo y cómo salir en el caso de una posible explosión violenta.

#### HOJA DE CORRECCIÓN PARA ESCALA DE EVALUACIÓN DE RIESGO

### 3. Infografía de manejo de muestras o evidencias para personal de salud

La siguiente infografía contiene información esencial para el manejo de evidencias a las que puede tener acceso el personal de salud, en apego al acuerdo A/009/15 por el que se establecen las directrices que deberán observar los servidores públicos que intervengan en materia de cadena de custodia.

## Manejo de las evidencias provenientes de entidades prestadoras de servicios de salud pública o privada

**Dentro del proceso del manejo de evidencias provenientes de entidades prestadoras de servicios de salud:**

Se deben realizar actividades para aportar indicios o evidencias materiales encontrados en los procedimientos médicos y quirúrgicos practicados a personas a las cuales se les ha ocasionado daño en el cuerpo o en la salud como consecuencia de un posible delito.





### Procedimiento

Inicia con la atención médica o paramédica, hasta la entrega de los indicios o evidencia material a la autoridad correspondiente.

Aplica a las instituciones y personas servidoras públicas de la salud que tengan contacto con personas posiblemente relacionadas con una conducta punible y/o indicios o evidencias materiales; en este caso víctimas de violencia.

**Acciones correspondientes al manejo de las evidencias:**

1. Aviso a las autoridades por parte del personal médico que reciba a la persona a la cual se le hubiese ocasionado daño de un posible delito relacionado a la violencia.
2. Informar el ingreso de las personas a las autoridades.
3. Mientras se entregan evidencias, las instituciones de salud hará la custodia en condiciones de seguridad y preservación de las mismas.
4. La persona que reciba la evidencia debe dejar constancia del estado en que se encuentre.





5. El MP establecerá si se remite la muestra para su estudio o se envía a la Bodega de Evidencias.
6. El embalaje sólo se podrá abrir por el perito designado para su estudio o análisis, salvo que se tenga duda del contenido del embalaje se procederá a abrir con la ayuda de personal conocedor, indicando quienes lo abrieron en el registro.
7. La apertura se hará por el lado contrario al sello inicial. Si ya no hay dudas de la evidencia, se colocará en el embalaje.
8. Ningún Servidor público recibirá evidencias que no estén embalados, sellados, rotulados y con registro, salvo que exista imposibilidad para ello, en cuyo caso se hará uso de los medios más adecuados para tal fin garantizando siempre el principio de autenticidad del indicio.

**7.**

Para sellarlo se tendrá que imprimir el nombre, la firma y número de documento de identificación del encargado de la recepción del indicio o evidencia en la parte de su cierre y sobre ésta colocará la cinta de sello



### Recolección y embajale

**Manejo de prendas**

1. Cortar las prendas de vestir del herido evitando realizar cortes en las áreas que presenten orificios o desgarros dejados. Evitar contaminarlas con soluciones propias de los procedimientos de atención a heridos.
2. Preservar las prendas de vestir retiradas del paciente con el fin de evitar contaminarlas
3. Embalar las prendas preferiblemente secas en bolsas de papel o cajas de cartón, rotular, registrar y entregarlas a la Autoridad correspondiente.

Se hará de conformidad con los directrices dadas por los Servicios Periciales

### Recolección y embajale

**Manejo de muestras biológicas**

1. Tomar muestras de sangre, lavado gástrico, orina, frotis anal y frotis vaginal, entre otras, de acuerdo a las características del caso
2. Rotular, registrar y entregar las muestras biológicas a la Autoridad correspondiente



### Recolección y embajale

**Manejo de objetos personales del paciente**

1. Describir y registrar los elementos de valor
2. Verificar y registrar la identidad y parentesco, dirección, teléfono de la persona que reclama los indicios o evidencias
3. Dejar constancia por parte del auxiliar de enfermería asignado, asegurándose de la entrega de las pertenencias y objetos de valor a los familiares haciendo firmar con nombre completo e identificación
4. Registrar la entrega.



ACUERDO A/078/12 de la Procuradora General de la República, por el que se establecen las directrices que deberán observar los servidores públicos para la debida preservación y procesamiento del lugar de los hechos o del hallazgo y de los indicios, huellas o vestigios del hecho delictuoso, así como de los instrumentos, objetos o productos del delito.

#### 4. Formatos de atención de emergencia por violencia sexual

##### Ejemplo de formulario de anamnesis y examen físico

###### Consejos prácticos sobre cómo hablar con la mujer:

- Demostrar que la está escuchando y que le interesa lo que ella dice: establezca contacto visual, muestre que entiende sus sentimientos (p. ej., asintiendo con la cabeza, diciendo “ya entiendo” o “ya veo cómo se siente”).
- Sentarse al mismo nivel que la mujer.
- Respetar la dignidad de la mujer, sin expresar juicios negativos sobre ella ni sobre otras personas.
- Actuar con cortesía, animándola a contestar pero sin insistir.
- Formular una pregunta a la vez. Utilizar un lenguaje claro y sencillo. Pedir aclaración o detalles solo si es necesario para efectos de comprender el riesgo o las necesidades.
- Darle tiempo a que responda y permita los silencios, sin apresurarla.

#### CONFIDENCIAL<sup>9</sup>

Historia clínica no.: \_\_\_\_\_

#### Formulario de anamnesis y examen físico en caso de agresión sexual

*¿Me permite hacerle unas preguntas para ver cómo podemos ayudarla? Sé que hay algunas cosas sobre las cuales es muy difícil hablar, pero por favor intente responder. Sin embargo, quiero que sepa que no está obligada a responder si es demasiado difícil para usted.*

#### 1. DATOS PERSONALES

|            |                     |      |
|------------|---------------------|------|
| Apellido/s | Nombre              |      |
| Domicilio  |                     |      |
| Sexo       | Fecha de nacimiento | Edad |

#### 2. Información general de salud<sup>10</sup>

##### Problemas de salud existentes

<sup>9</sup> Formulario del Manual Clínico de Atención de salud para las mujeres que han sufrido violencia de pareja o violencia sexual, Manual Clínico (OPS/FGL/16-016) de la Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud, ONU Mujeres y UNFPA, p.107, 108 Disponible en <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/31381/OPSFGL16016-spa.pdf>

<sup>10</sup> Formulario del Manual Clínica de Atención de salud para las mujeres que han sufrido violencia de pareja o violencia sexual, Manual Clínico (OPS/FGL/16-016) de la Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud, ONU Mujeres y UNFPA, p.109 Disponible en <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/31381/OPSFGL16016-spa.pdf>

¿Tiene algún problema de salud en la actualidad? • Sí • No

En caso afirmativo, ¿cuál(es)?

¿Es alérgica a algo? En caso afirmativo, ¿a qué?

¿Toma algún medicamento, hierbas o remedios?

### Historia de vacunación

¿Está usted vacunada contra...

...el tétanos?

- Sí
- No

Fecha \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
DD MM AA

- No sabe

...la hepatitis B?

- Sí
- No
- No sabe

### VIH/Sida

¿Se ha hecho la prueba del VIH?

- Sí
  - No
- Fecha \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
DD MM AA

En caso afirmativo, ¿puedo saber cuál fue el resultado?

- Negativo
- Positivo
- No desea comunicarlo
- No sabe

### 3. Descripción de la agresión<sup>11</sup>

Fecha en que se produjo la agresión:

Hora:

\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
DD MM AA

¿Puede relatar lo que sucedió?

¿Le había ocurrido algo parecido antes? • Sí • No

<sup>11</sup> *Ibidem* 110 a 111

En caso afirmativo, ¿cuándo? \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
 DD MM AA

¿Fue la misma persona quien la agredió esta vez?  Sí  No

**Violencia física**

**Describir tipo y ubicación en el cuerpo**

Tipo (golpes, mordeduras, tirón del pelo, estrangulación, etc.)

Uso de mordazas

Uso de algún arma

¿La situación involucró drogas o alcohol?

**Penetración**

Sí

No

No segura

está

**Tipo (bucal, vaginal, anal)**

Pene

Dedo

Otro tipo (describir)

Eyacuación

¿Se usó un preservativo?

**Acciones después de la agresión**

Después de los hechos, usted:

¿Vomitó?

Sí

No

¿Orinó?

Sí

No

¿Defecó?

Sí

No

¿Se lavó los dientes?

Sí

No

|  |      |      |
|--|------|------|
| ¿Se enjuagó la boca?                       | • Sí | • No |
| ¿Se cambió de ropa?                        | • Sí | • No |
| ¿Se lavó o se bañó?                        | • Sí | • No |
| ¿Se puso un tampón o una toalla higiénica? | • Sí | • No |

#### 4. Historia ginecológica<sup>12</sup>

¿Utiliza algún método anticonceptivo?

|   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• DIU</li> <li>• Píldora</li> <li>• Inyecciones</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esterilización</li> <li>• Preservativos</li> <li>• Implante</li> <li>• Otro: _____</li> </ul> |
|---|--|

¿Estaba usándolo cuando se produjo la agresión?

|      |      |
|------|------|
| • Sí | • No |
|------|------|

#### Menstruación y embarazo

¿Cuándo comenzó su última menstruación?

\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
DD    MM    AA

¿Estaba menstruando en el momento de la agresión?

|      |      |
|------|------|
| • Sí | • No |
|------|------|

¿Cree usted que puede estar embarazada?

|      |      |
|------|------|
| • Sí | • No |
|------|------|

En caso afirmativo, de cuánto tiempo: \_\_\_\_\_ semanas

¿Ha estado embarazada alguna vez?

|      |      |
|------|------|
| • Sí | • No |
|------|------|

<sup>12</sup> Ibidem p. 112.

En caso afirmativo, ¿cuántas veces? \_\_\_\_\_ embarazos

### Antecedentes de relaciones consentidas o permitidas

(Únicamente si se recogen muestras para el análisis de ADN en caso de agresión)

¿Cuándo tuvo relaciones sexuales con su consentimiento o permiso por última vez?

\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
DD MM AA

¿Con quién? (p. ej.: pareja, novio, desconocido)

## 5. Exploración completa de cabeza a pies<sup>13</sup>

|       |                  |  |             |
|-------|------------------|--|-------------|
| Peso  | Talla            | Estadio puberal<br>(prepuberal, puberal, maduro) |             |
| Pulso | Presión arterial | Frecuencia respiratoria                          | Temperatura |

### Hallazgos físicos

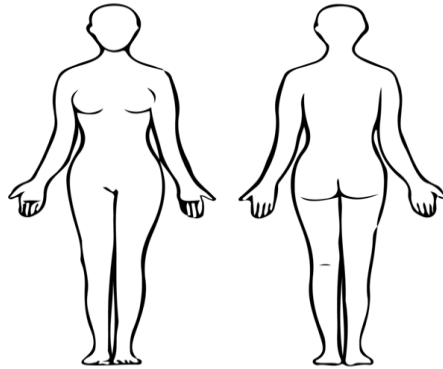
Describa sistemáticamente y señale en ilustraciones adjuntas (si están disponibles) la ubicación exacta de todas las heridas, hematomas, petequias (signos de hemorragias subcutáneas), marcas, etc. Documente el tipo, el tamaño, el color, la forma y otros detalles. La descripción debe ser lo más completa y precisa que sea posible. No interprete las observaciones.

|                      |                |
|----------------------|----------------|
| Cabeza y cara        | Boca y nariz   |
| Ojos, orejas y oídos | Cuello         |
| Tórax                | Espalda        |
| Abdomen              | Nalgas         |
| Brazos y manos       | Piernas y pies |

<sup>13</sup> Ibidem p. 113 y 114.



Use estas ilustraciones para localizar las lesiones



## 6. Examen anal)<sup>14</sup>

ginecológico (vaginal y

|        |                  |  |
|--------|------------------|--|
| Vulva  | Introito e himen | Ano  |
| Vagina | Cuello uterino   | Examen bimanual:   |
|        |                  | ¿Hay indicios de mutilación genital femenina? (si procede) |
|        |                  | <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No          |
|        |                  | Examen rectovaginal:                                       |
|        |                  | En caso afirmativo, describa:                              |

**Posición de la paciente** Mencione la posición en la que se realizó el examen: acostada boca arriba (supino), boca abajo (prono), de lado (lateral), con las rodillas en el pecho (genupectoral)

Para la inspección genital

Para la inspección anal

## 7. Estado mental<sup>15</sup>

**Apariencia** (¿Ropa y pelo ordenados o desordenados? ¿Distraída o nerviosa? ¿Inquieta? ¿Presenta signos de embriaguez o consumo de drogas?)

### Estado de ánimo

Pregunte: *¿Cómo se siente?*

<sup>14</sup> Ibidem P. 115.

<sup>15</sup> Ibidem P. 116

Además, observe. Por ejemplo: ¿está tranquila, llora, está enojada, ansiosa, muy triste, sin expresión?

**Lenguaje** (¿Guarda silencio? ¿Habla con claridad o con dificultad? ¿Está desorientada? ¿Habla muy rápido o muy lento?)

**Pensamiento**

Pregunte:

*¿Ha pensado en lastimarse a sí misma?*

• Sí

• No

*¿Tiene pensamientos o recuerdos negativos que regresan una y otra vez?*

• Sí

• No

*¿Revive los hechos en su memoria una y otra vez?*

• Sí

• No

**8. Pruebas realizadas**

| Tipo de prueba y lugar del que se tomó la muestra | Fecha en que se obtuvo la muestra o del envío al laboratorio | Resultados |
|---|--|------------|
|   |  |            |
|   |  |            |
|   |  |            |

**9. Evidencia médico forense obtenida<sup>16</sup>**

| Tipo de evidencia y lugar del que se tomó | Lugar al que se envió o en el que se guardó | Responsable de la obtención, fecha y hora |
|---|---|---|
|   |   |   |

<sup>16</sup> Ibidem p. 117.

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|  |  |  |

### 10. Tratamientos prescritos<sup>17</sup>

| Tratamiento                                   | Sí | No | Tipo y observaciones |
|---|----|----|----------------------|
| Prevención/ tratamiento de las ITS            |    |    |                      |
| Anticoncepción de emergencia                  |    |    |                      |
| Tratamiento de las heridas                    |    |    |                      |
| Profilaxis antitetánica                       |    |    |                      |
| Vacunación contra la hepatitis B              |    |    |                      |
| Profilaxis postexposición contra el VIH (PPE) |    |    |                      |
| Otro  |    |    |                      |

### 11. Orientación, remisiones y seguimiento<sup>18</sup>

¿La mujer ha hecho la denuncia ante la policía?

• Sí

• No

¿La mujer planea hacerla?

• Sí

• Aún no ha tomado una decisión

• No

<sup>17</sup> Ibidem p. 118

<sup>18</sup> Ibidem p. 119

|   |                          |                                 |                          |
|---|--------------------------|---------------------------------|--------------------------|
| ¿Dispone de un lugar seguro al que ir?  |                          | ¿Tiene alguien que la acompañe? |                          |
| <input type="radio"/> Sí  | <input type="radio"/> No | <input type="radio"/> Sí        | <input type="radio"/> No |
| Orientación proporcionada:  |                          |                                 |                          |
| Servicios a los que se remite (p. ej.: acogida, atención en salud mental, grupos de apoyo): |                          |                                 |                          |
| Servicio  | Finalidad                |                                 |                          |
|   |                          |                                 |                          |
|   |                          |                                 |                          |
| ¿Se acuerda una cita de seguimiento?  |                          | <input type="radio"/> Sí        | <input type="radio"/> No |
| Fecha de la próxima cita:   |                          | ____ / ____ / ____<br>DD MM AA  |                          |

## 5. Plan de autocuidado de salud

### Seguimiento después de una agresión sexual<sup>19</sup>

| Seguimiento a las 2 semanas |   |  |
|-----------------------------|---|--|
| <b>Lesiones</b>             | Comprobar que las lesiones estén sanando apropiadamente   |  |
| <b>ITS</b>                  | Comprobar que la mujer haya completado el tratamiento contra las ITS  |  |
|                             | Si está tomando la PPE, comprobar el cumplimiento en la toma de los medicamentos.   |  |
|                             | Hablar con la mujer sobre los resultados de las pruebas de laboratorio.   |  |
| <b>Embarazo</b>             | Realizar la prueba de embarazo si ha habido riesgo. Si resulta positiva, informar a la mujer de las opciones disponibles de conformidad con la legislación nacional e internacional de derecho a la salud, y derechos sexuales y reproductivos. Si el aborto es legal y ella así lo quiere, ofrecer remisión a servicios de aborto. |  |
| <b>Salud mental</b>         | Continuar con el apoyo de primera línea “ANIMA” y la atención de salud.   |  |
|                             | Evaluar el estado mental y emocional de la mujer. Si se detecta algún problema, programar apoyo psicosocial y técnicas para el manejo del estrés como la técnica de relajación progresiva o de respiración lenta.   |  |

<sup>19</sup> Ibidem 69 a 73.

|                    |  |  |
|--------------------|--|--|
| <b>Seguimiento</b> | Recordar a la mujer que acuda de nuevo a las consultas de seguimiento al mes y a los seis meses para las siguientes dosis de la vacuna contra la hepatitis B, o a los tres y seis meses para la prueba del VIH, o bien que acuda a consultas de seguimiento con su prestador de servicios de salud habitual. |  |
|                    | Pedir que regrese para seguimiento si aparece o se agrava cualquier síntoma emocional o físico de estrés, o bien si no hay mejoría alguna un mes después de la agresión.   |  |
|                    | Programar la próxima consulta de seguimiento para un mes después de la agresión.   |  |

### Seguimiento al mes

|                     |  |  |
|---------------------|--|--|
| <b>ITS</b>          | Si es necesario, administrar la segunda dosis de la vacuna contra la hepatitis B. Recuerde a la mujer la dosis de los seis meses.  |  |
| <b>Salud mental</b> | Continuar con el apoyo de primera línea “ANIMA” y la atención de salud.  |  |
|                     | Evaluar el estado emocional y mental de la mujer. Preguntarle si se siente mejor. Si refiere algún problema nuevo o persistente, gestione apoyo psicosocial y manejo del estrés.   |  |
|                     | En caso de depresión, consumo de alcohol o de sustancias psicoactivas, o trastorno por estrés postraumático, véase el capítulo 4 (páginas 76 a 94), que explica cómo proceder desde la atención primaria. Si es posible, remitirla para atención especializada con un proveedor entrenado específicamente y que conozca bien los casos de violencia sexual |  |
| <b>Seguimiento</b>  | Programar la próxima consulta de seguimiento tres meses después de la agresión.  |  |

### Seguimiento a los tres meses

|                     |   |  |
|---------------------|---|--|
| <b>ITS</b>          | Ofrecer la orientación y la prueba del VIH. Para esto, referir a la mujer a un servicio de prevención, tratamiento y atención del VIH, asegurándose de que dicho servicio cuenta con un programa de orientación previo y posterior a la prueba del VIH.   |  |
| <b>Salud mental</b> | Continuar con el apoyo de primera línea “ANIMA” y la atención de salud.   |  |
|                     | Evaluar el estado emocional y mental de la mujer. Preguntarle si se siente mejor. Si refiere algún problema nuevo o persistente, gestionar apoyo psicosocial y manejo del estrés  |  |
|                     | En caso de depresión, consumo de alcohol o de sustancias psicoactivas, o trastorno por estrés postraumático, véase el capítulo 4 (páginas 76 a 94), que explica cómo proceder desde la atención primaria. Si es posible, remitirla para atención especializada con un proveedor entrenado específicamente que conozca bien los casos de violencia sexual. |  |

**Seguimiento** Programar la próxima consulta de seguimiento para seis meses después de la agresión. Además, si procede, recuerde a la mujer sobre la dosis de los seis meses de la vacuna contra la hepatitis B.

### Seguimiento a los seis meses

**ITS** Ofrecer la orientación y la prueba del VIH. Refiera a la mujer a un servicio de prevención, tratamiento y atención del VIH, asegurándose de que dicho servicio cuenta con programa de orientación previo y posterior a la prueba de VIH. Si es necesario, administrar la tercera dosis de la vacuna contra la hepatitis B.

**Salud mental**

Continuar con el apoyo de primera línea **“ANIMA”** y la atención de salud.

Evaluar el estado emocional y mental de la mujer. Si refiere algún problema nuevo o persistente, gestionar apoyo psicosocial y manejo del estrés.

En caso de depresión, consumo de alcohol o de sustancias psicoactivas, o trastorno por estrés postraumático, véase el capítulo 4 (páginas 76 a 94), que explica cómo proceder desde la atención primaria. Si es posible, remitirla para cuidado especializado con un proveedor entrenado específicamente que conozca bien los casos de violencia sexual.

### Calendario de pruebas de laboratorio<sup>20</sup>

#### Calendario de pruebas

| Prueba                            | Prueba Inicial                                     | Repetición        |
|-----------------------------------|--|-------------------|
| Embarazo                          | A las dos semanas                                  | No                |
| Clamidia, gonorrea, tricomoniasis | A las dos semanas                                  | No                |
| Sífilis                           | A las dos semanas                                  | A los 3 meses     |
| VIH                               | En la primera consulta si la mujer está dispuesta* | A los 3 y 6 meses |
| Hepatitis B                       | En la primera consulta**                           | No                |

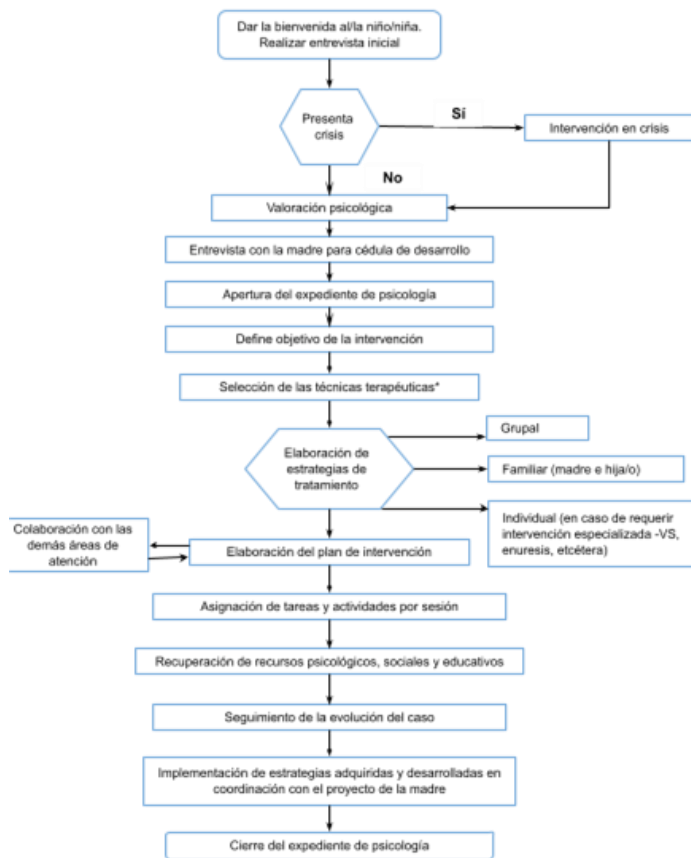
\* Si la mujer resulta positiva para el VIH en la primera consulta, no debe administrar la PPE. Si se niega a realizar la prueba y se desconoce si es VIH positivo, es necesario ofrecerle la PPE.

<sup>20</sup> Ibidem p. 74.

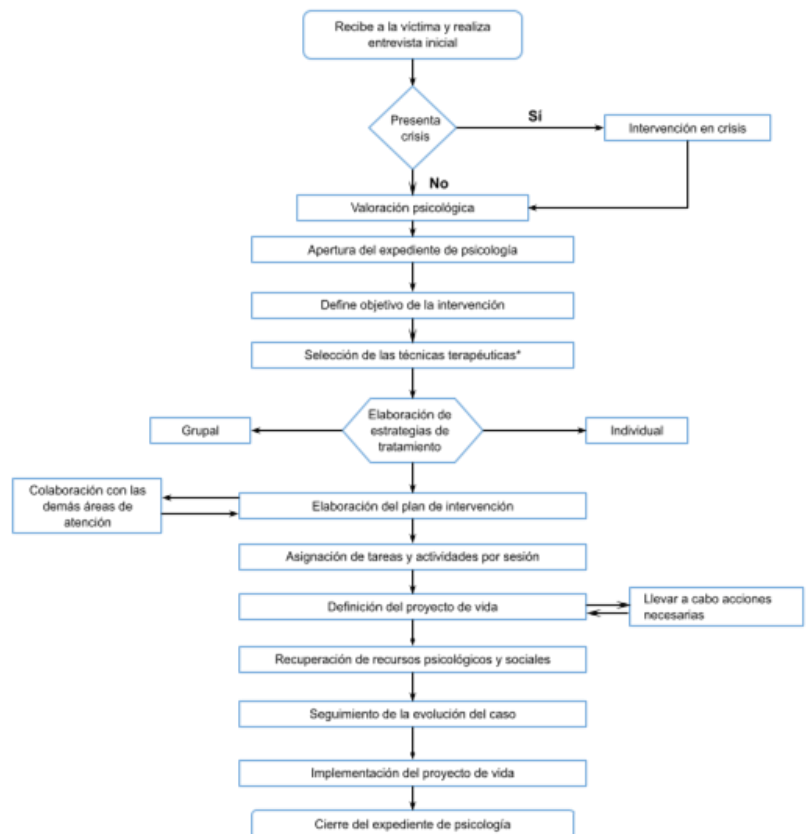
\*\* Realizar, si es posible, la prueba si la mujer no está segura de haber recibido las tres dosis de la vacuna contra la hepatitis B. Si la prueba tomada en la primera consulta indica que está inmunizada, no se requerirá una nueva vacuna.

## 6. Diagramas de atención psicológica<sup>21</sup>

Atención psicológica a población infantil



Atención psicológica a población adulta



## 7. ABC de la atención psicosocial

Para iniciar la atención psicosocial es necesario identificar los recursos con los que cuenta la víctima y los servicios a los que se le derivará. Para hacerlo es necesario hacer una breve evaluación que incluya:

### Factores socioeconómicos y culturales:

- Origen étnico
- Idioma
- Creencias

### Factores personales y familiares

- Edad
- Nivel educativo

<sup>21</sup> Adaptación del Modelo de atención en refugios para mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos por Vázquez, A.; Corona, A. y otros, 2011, *Instituto Nacional de las Mujeres*, p.36. Recuperado de: [http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos\\_download/101219.pdf](http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/101219.pdf)

- Costumbres
- Ingresos familiares
- Actividad laboral
- Acceso a servicios de salud
- Disponibilidad de tiempo para el cuidado

- Creencias sobre diagnósticos y tratamientos relacionados
- Historia personal o familiar en situaciones estresantes
- Dinámica y las relaciones familiares
- Grado de cohesión y percepción de soporte entre los miembros de la familia o la comunidad

#### Factores de la enfermedad y tratamiento:

- Procesos de enfermedad y tratamiento con mayores secuelas neurológicas, físicas o funcionales
- Involucran enucleaciones y cambios drásticos en la imagen personal
- Duración de hospitalización y separación de los responsables parentales
- Restricción de espacios sociales y de aprendizaje

#### Es importante tomar en cuenta que el apoyo psicosocial:

- Corresponde a la atención y seguimiento multidisciplinario que se requiera ya sea a corto, mediano o largo plazo.
- Promueve la salud mental y el bienestar psicosocial.
- Es un apoyo articulado que brindan de forma conjunta tanto instituciones como organismos de apoyo y busca mitigar los impactos al proyecto de vida de las víctimas, sus familias e incluso sus comunidades a causa de la violencia basada en el género.

#### Posibles ámbitos de actuación psicosocial

- Intervención con la comunidad: dirigido a todos los ámbitos como salud, educación, bienestar social y comunitario. Con análisis y soluciones a problemáticas.
- Mujer, familia e infancia: desarrollo de infancia y adolescencia, promover y garantizar sus derechos. Se valora:
  - Intervención familiar: busca la protección de la víctima y sus hijos e hijas, identificar su red de apoyo. Desarrollo de habilidades de cuidado y autocuidado, educación y mejora de su relación como grupo familiar.
  - Acogimiento familiar o de la víctima: se valora la necesidad de ir a casas de acogida o refugios en casos de no contar con redes de apoyo o de no poder garantizar la seguridad y se refiere a las mismas.
  - Cooperación para el desarrollo: Programas de reinserción escolar o de inserción o reinserción laboral, trabajo de autoestima, herramientas de comunicación asertiva, promoción de igualdad de oportunidades, conciencia de la misma y promover recursos para hacerla efectiva.
  - Psicología ambiental y comunitaria: campañas de prevención y detección de la violencia basada en el género.

#### ¿Cómo elaborar un plan terapéutico?

Debe contar con una planificación sistemática, rectora y anticipada del proceso general de intervención que contenga:

- Objetivos terapéuticos (podrán adecuarse a las necesidades de las usuarias).



- Número y duración de las sesiones tentativas (la intervención ideal es personalizada, por lo tanto, no es posible establecer número fijo de sesiones).
- Estrategias y técnicas terapéuticas a utilizar (la más recomendable es la terapia cognitivo conductual como se menciona en los contenidos de la Guía).
- Criterios indicativos de mejoría, del cumplimiento de los objetivos (el desenvolvimiento óptimo de los procesos de recuperación y autonomía), de cierre (alta terapéutica por cumplimiento de objetivos terapéuticos; abandono o derivación a otros servicios); así como, criterios de derivación a otros servicios.
- Seguimiento (para evaluar el mantenimiento de los cambios logrados, detectar recurrencia de síntomas, y contextos de alto riesgo que puedan conllevar a nuevos episodios de violencia).

## 8. Herramientas para fortalecer la autoestima

En esta herramienta se comparten algunas actividades que pueden utilizarse para el fortalecimiento de la autoestima con las mujeres víctimas a quienes se atiende.

### *El juego de la Autoestima*

Entregar a la persona una hoja en blanco que representaría su autoestima

Leer una lista de sucesos cotidianos que pueden dañarla

Trozar o solicitar que troce o rompa la hoja según el daño que ese suceso cause a la autoestima personal.

Juntar los trozos a medida que se lee una lista de sucesos que pueden hacer recuperar la autoestima

En caso de contar con materiales como colores, cinta adhesiva transparente esta dinámica puede trabajarse haciendo un dibujo de un lugar donde sienten seguridad que incluya espacios o momentos de plenitud o simples colores que le hacen sentir plenitud con figuras abstractas. Se siguen las indicaciones mencionadas y al final se tratan de juntar los trozos para recuperar el dibujo, juntar pedazos y tratar de enmicarlo y protegerlo con la cinta adhesiva para recuperarlo.

### *Aceptación de la Figura Corporal (autovaloración)*

Solicitar a la persona la valoración del 1 a 10 el grado de aceptación de cada una de las partes de la propia figura corporal y de cada una de las partes que integran su personalidad (agregar características como empatía, capacidad resolutiva, amistosa, conciliadora, calidez, etc).

Se debe indicar que es necesario incluir aspectos en los que se destaca o se evalúa alto

Se debe retroalimentar buscando aspectos que se aplauden y aspectos que quisieran mejorar

### *Reflexionamos sobre el juego de la Autoestima*

Entregar una hoja para que describa qué suceso recuperó o daño su autoestima

### *Ejercicio de aceptación*

Se hace una lectura descriptiva y explicativa de las características individuales físicas (influencia genética, importancia de la alimentación y el ejercicio físico) y de personalidad

Se solicita aceptar el cuerpo y la personalidad

## 9. Indicadores de la Conducta Suicida

En la presente herramienta se comparten los indicadores de la conducta propuestos por la Universidad Industrial de Santander<sup>22</sup>

- Expresión manifiesta de la intención suicida o verbalización de ideas de suicidio.
- Comentarios o verbalizaciones negativas sobre sí mismo o sobre su vida.
- Comentarios o verbalizaciones negativas sobre su futuro.
- Comentarios o verbalizaciones relacionadas con el acto suicida o la muerte evidenciando ideas de suicidio, como: hablar acerca de la muerte, del suicidio y/o incluso declarar el deseo de hacerse daño.
- Hablar acerca de marcharse.
- Despedidas verbales o escritas.
- Cambio repentino en su conducta, como:
  - ◆ Aumento significativo de la irascibilidad, irritabilidad.
  - ◆ Ingesta de bebidas alcohólicas en cantidades superiores a las habituales y en frecuencia inusual.
  - ◆ Consumo de drogas ilícitas o incremento del consumo de estas sustancias.
  - ◆ Periodo de calma y tranquilidad repentino cuando previamente presentó una agitación o estado de ansiedad. Esto puede constituirse en un gran **peligro y riesgo inminente**.
- Tener comportamientos autodestructivos como laceraciones recientes en alguna parte del cuerpo.
- Fantasías de suicidio.
- Preocupación por el efecto del suicidio en el medio familiar.
- Planificación de la forma del suicidio o del acto suicida, para preparar maneras de quitarse su propia vida (como comprar un arma o muchas pastillas).
- Entrega de posesiones valiosas o regalar las pertenencias u objetos muy personales, preciados y queridos.
- Preparación de testamento, seguros de vida, etc.
- Preparación de documentos, “arreglo de papeles” y cerrar asuntos pendientes para dejar las cosas en orden para cuando no esté.
- Sentimiento de tristeza.
- Aislamiento, no querer salir o alejarse de los amigos.
- Tener dificultad repentina en el colegio o el trabajo.
- Hablar acerca de sentirse desesperado o culpable.
- Cambiar los hábitos alimentarios o de sueño o presentar trastornos en estos aspectos.
- Tener dificultad para concentrarse o pensar claramente.
- Pérdida de interés en actividades que antes disfrutaba.
- Desesperanza

---

<sup>22</sup> Proceso bienestar estudiantil. Subproceso atención en salud. (2014, agosto). *Guía para la atención primaria de pacientes con ideación o intento suicida*. Universidad Industrial de Santander. [https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/bienestar\\_estudiantil/guias/GBE.81.pdf](https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/bienestar_estudiantil/guias/GBE.81.pdf)

Por otra parte, para prevenir conductas suicidas en infancia y adolescencia, se recomienda utilizar la Guía de evaluación de riesgo de conductas suicidas en menores que puede encontrar en la siguiente liga:

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/06676F9C-C4C3-40B7-BEAC-B862C5048D86/290506/Anexo93.pdf&ved=2ahUKEwivn535gaT8AhX0DkQIHQIiND1gQFnoEC A4QAQ&usg=AOvVaw2PIS4VCFacqQt08ZPsCihJ>

En caso de haber detectado cualquier riesgo para la seguridad de la víctima, el personal del área responsable deberá realizar la referencia y el enlace con la institución especializada; para gestionar que se le brinde el servicio inmediato. **Nunca hay que desestimar hallazgos relacionados con posible suicidio o pensar que se pretende llamar la atención.**

Es fundamental hacer la referencia inmediata y brindar un **acompañamiento** hasta que la persona ingrese al servicio.

Criterios de acompañamiento a la víctima:

- Por casos de violencia sexual.
- Si se presenta con lesiones físicas que ponen en riesgo su vida.
- Si detectan amenazas o cualquier otra situación que pongan en riesgo su vida y/o la vida

Y de las víctimas indirectas.

- En el caso de vulnerabilidad psicológica para el cumplimiento del objetivo de dicho acompañamiento y previa autorización de la víctima.
- Cuando la víctima presente rasgos psiquiátricos, se le refiere y acompaña a aquellas instituciones cuya especialidad sea atención psiquiátrica.

## 10. Interrupción voluntaria del embarazo

# NOM 046

### ¿Cuáles son las obligaciones del personal médico?

- **Ofrecer** anticoncepción de emergencia y de inmediato y hasta en un máximo de 120 horas después de la violación, así como toda la información pertinente, sin requerir denuncia.
- **Ofrecer** antirretrovirales hasta en un máximo de 72 horas después de la violación, así como toda la información pertinente, sin requerir denuncia.
- **Respetar** la autonomía de la mujer en sus decisiones y ofrecerle seguimiento médico, psicológico y de trabajo social.
- **Informar a** la mujer sobre su derecho a denunciar la violación, y sobre la existencia de las comisiones de atención a víctimas y centros de apoyo disponibles para orientarla sobre los pasos a seguir para acceder a los servicios de atención, protección y defensa de quienes sufren de violencia familiar o sexual.
- **Brindar** el servicio de aborto a cualquier mujer que, bajo protesta de decir verdad, manifieste estar embarazada como resultado de una violación sexual.
- **Todas las instituciones públicas deberán** contar con personal médico capacitado no objetor de conciencia. Si no hubiera personal de salud capacitado para realizar un aborto, la institución deberá referir de inmediato a la mujer a una unidad de salud donde sí lo haya.

### ¿Cuáles son los derechos de una víctima de violación?

- **Solicitar anticoncepción de emergencia y antirretrovirales** en cualquier centro de salud del sistema público, sin necesidad de denunciar.
- **Si está embarazada como consecuencia de la violación**, solicitar el procedimiento de aborto en cualquier centro de salud sin necesidad de denunciar.
- **Recibir atención médica por prestadores de servicios sensibilizados y capacitados**, que deberán actuar con profesionalismo, confidencialidad, honestidad y respeto a sus derechos humanos.
- **Decidir si presenta o no una denuncia ante el ministerio público**, sin que ello determine su acceso al aborto.
- **Si la víctima de violencia sexual es mayor de 12 años**, podrá solicitar el procedimiento de aborto sin el consentimiento de padre, madre o tutor legal.
- **En el caso de menores de 12 años**, es a solicitud de madre o padre o tutor escuchando la voluntad de la niña. Ante la falta de éstos o en caso de objeción se solicitará el apoyo del personal de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes o la instancia de procuración de justicia que proceda, evitando retrasos en la atención resolutive.

Contenido basado en el folleto NOM46\_300419-1-1 elaborado por GIRE, con acotaciones propias, recuperado de:

[https://gire.org.mx/wp-content/uploads/2020/11/FOLLETO\\_NOM46\\_300419-1-1.pdf](https://gire.org.mx/wp-content/uploads/2020/11/FOLLETO_NOM46_300419-1-1.pdf)

# Capítulo 4

## Servicios sociales

### 1. Lineamientos para plan individualizado

#### Identidad de la víctima

En este apartado deben considerarse sus datos de identidad generales y cualquier otra información de identidad que sea **relevante** para la prestación de los servicios. Para ello puede retomarse directamente la herramienta de *reconocimiento de contexto e identidad*.

#### Breve reseña de las violencias vividas:

Sin que ésta deba ser muy detallada, debe realizar una descripción general de las violencias vividas por la víctima. Esto es importante para que cualquier persona que dé seguimiento al Plan (lo ideal es que sea la misma servidora o servidor público desde un inicio) tenga referencias que le permitan contextualizar el Plan.

**¡Ojo!** Para realizar esta descripción no es necesario volver a entrevistar a la víctima. La información puede obtenerse de las entrevistas o referencias previas. Solo en caso de que se requiera información adicional **relevante**, se justifica una nueva entrevista.

#### Breve reseña del contexto:

Este apartado se refiere al contexto familiar, social y comunitario en el que se desenvuelve la usuaria víctima de violencias, con la finalidad de que los servicios tomen en cuenta ello para la recuperación de la usuaria víctima. Se trata de un apartado breve que haga referencia a los contextos que tienen un impacto en la vida de la niña, adolescente o mujer víctima.

#### Detección de necesidades para la plena recuperación de las violencias vividas:

En común acuerdo con la mujer víctima, identificar aquellas necesidades de atención que se desprenden, directa o indirectamente, de las violencias vividas para su plena recuperación. Para ello se debe identificar:

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>¿Qué violencias vivió?</b> | ¿Qué requiere para recuperarse de esas violencias?<br>¿Qué requiere para empoderarse y evitar que vuelva a vivir dichas violencias?<br>Considerar los ámbitos laboral, educativo, salud, vivienda, comunitario, social, económico, entre otros que resulten necesarios para sus necesidades específicas. |
|-------------------------------|--|

Es importante tomar en cuenta que las vivencias de las violencias son complejas, muchas veces no se pueden disociar una de otra; por ejemplo, en materia familiar, la violencia económica puede ir de la mano de la psicológica, por lo que las afectaciones deben mirar la complejidad de éstas.

#### Plan Individualizado (sección de recuperación y empoderamiento)

|                                      |  |   |  |                                       |  |
|--------------------------------------|--|---|--|---------------------------------------|--|
| <b>Necesidad a cubrir (detallar)</b> | <b>Acción o medida a realizar para</b> | <b>Institución (gubernamental, privada o de sociedad civil)</b> | <b>Fundamento Jurídico (en caso de que el servicio sea</b> | <b>Periodo de cumplimiento (días,</b> | <b>Seguimiento (detallar la fecha en que se da</b> |
|--------------------------------------|--|---|--|---------------------------------------|--|

| el objetivo) | cubrir la necesidad | que la realiza (detallar área) | brindado por una institución gubernamental es necesario fundamentar su obligación). | meses, años) | seguimiento y breve reseña de informe) |
|--------------|---------------------|--------------------------------|---|--------------|--|
|              |                     |                                |   |              |  |



## 2. Cuadro de información legal básica.

|       | Familiar   | Psicológica  | Física   | Patrimonial o económica  | Sexual  | Digital   | Política   | Efectos legales  |
|-------|--|--|--|--|---|---|--|--|
| Civil | <p>Las mujeres en situación de violencia familiar que consideren como una alternativa el divorcio o quieran solicitar la guarda y custodia exclusiva o la pérdida de patria potestad de sus hijas e hijos por parte del progenitor, pueden acudir ante el juez de lo familiar en la entidad federativa de la que se trate. La demanda de divorcio se presenta en los tribunales familiares de cada entidad federativa, con la asesoría de un abogado, con la finalidad de solicitar adecuadamente las medidas de protección para las mujeres en situación de violencia, el pago de alimentos, y la custodia de los hijos. La formulación adecuada de la demanda de divorcio, permite a las mujeres en situación de violencia obtener el amparo adecuado de las leyes y las instituciones, y con ello garantizar una vida plena para ellas y sus hijos e hijas.</p> <p>El trámite de divorcio también se puede llevar a cabo por vía administrativa, bajo una declaración de voluntad y los requisitos que para tal efecto señalen las leyes de cada entidad federativa.</p> <p>De manera particular, en los casos de violencia patrimonial o política se podrán iniciar otras acciones civiles, dependiendo del caso en particular deberán revisarse las opciones.</p> |  |  |  |   |   |  | <p>Divorcio</p> <p>Determinaciones sobre guarda y custodia y la patria potestad de las y los hijos.</p> <p>Prohibición de ir a un domicilio o lugar determinado.</p> <p>Medidas de protección.</p> <p>Indemnización por daños.</p> |
| Penal | <p>Las mujeres pueden acudir a las autoridades penales cuando la ley considere a la violencia familiar un delito. La denuncia se levanta en el Ministerio Público más cercano al lugar donde ocurrieron los hechos. Esta vía da lugar a los juicios penales, y puede terminar con una sentencia en donde se establezca la sanción</p>  | <p>Además del delito de violencia familiar, el delito de amenazas tipificado en diversas entidades federativas es un caso típico de violencia psicológica sancionado por las leyes penales. Comete este delito</p> | <p>Además del delito de violencia familiar, en términos de las leyes penales lesionar, es causar a otro una alteración en su salud física, es un delito en toda la República, y se puede denunciar en el Ministerio Público más cercano al domicilio de la lesionada. Este delito se considera grave</p> | <p>La violencia económica o patrimonial también es considerada en el delito que puede ser denunciado ante Ministerio Público, y solicitar las medidas cautelares o de protección necesarias.</p> | <p>Los códigos penales de las distintas entidades contienen catálogos de delitos de violencia sexual. No es responsabilidad de la víctima señalar cuál fue el delito vivido, ésta es labor del Ministerio Público en su labor de investigación. Es necesario interponer una denuncia para</p> | <p>Los códigos penales regulan figuras que buscan la protección de la intimidad sexual. Estas conductas tipificadas buscan sancionar la violencia digital o mediática. Son contempladas en este delito:</p> | <p>Si bien este delito solo está regulado en los códigos penales de algunas entidades, la Ley General en Materia de Delitos Electorales ya la contempla como tal. La violencia política en razón de género tiene distintas penalidades. Esta</p> | <p>Sanciones penales establecidas en el código de cada entidad.</p> <p>Reparación integral del daño para la víctima.</p> <p>Medidas cautelares y de protección.</p>  |



adecuada para el agresor. Desde el inicio de la denuncia se puede solicitar al Ministerio Público –dependiendo de la entidad federativa– medidas de protección o cautelares.

el que amenace a otro con causarle un mal en su persona, bienes, honor o derechos, o en la persona, bienes, o derechos de alguien con quién esté ligado por algún vínculo. Se puede denunciar en el Ministerio Público más cercano al domicilio en el que ocurrieron los hechos. Desde el inicio de la denuncia se puede solicitar al Ministerio Público –dependiendo de la entidad federativa– medidas de protección o cautelares.

cuando las lesiones tardan en sanar más de quince días o dejan secuelas definitivas que transforman la vida de las mujeres. Desde el inicio de la denuncia se puede solicitar al Ministerio Público –dependiendo de la entidad federativa– medidas de protección o cautelares.

que inicien las investigaciones. Desde el inicio de la denuncia se puede solicitar al Ministerio Público –dependiendo de la entidad federativa– medidas de protección o cautelares.

Video grabar, audio grabar, fotografiar o elaborar videos reales o simulados de contenido sexual íntimo, de una persona sin su consentimiento o mediante engaño. o Exponer, distribuir, difundir, exhibir, reproducir, transmitir, comercializar, ofertar, intercambiar y compartir imágenes, audios o videos de contenido sexual íntimo de una persona, a sabiendas de que no existe consentimiento, mediante materiales impresos, correo electrónico, mensajes telefónicos, redes sociales o cualquier medio tecnológico. Desde el inicio de la denuncia se

Ley también contempla las competencias federales y locales. Son las Fiscalías Especializadas en Delitos Electorales de cada entidad las que investigan este delito.

|                            |   |  |  |  |  |   |  |  |
|----------------------------|---|--|--|--|--|---|--|--|
|                            |   |  |  |  |  | <p>puede solicitar al Ministerio Público –dependiendo de la entidad federativa– medidas de protección o cautelares.</p> |  |  |
| <p>Administrativ<br/>o</p> | <p>Las mujeres en situación de violencia pueden acudir ante la autoridad administrativa cuando, en la entidad federativa donde vivan exista un órgano del Estado que tenga una ley que establezca un procedimiento para atender la violencia, este órgano puede variar de nombre algunos se llaman Unidades de Atención a la Violencia, y solo son instancias conciliadoras, por lo que no existen sanciones para los agresores, y no pasan de apercibimientos o multas que muchas veces agravan la condición de violencia familiar, debido a que el agresor se siente agredido por ser denunciado. La relevancia de estos órganos se debe a que cuando las mujeres en situación de violencia no desean divorciarse o acudir ante un Ministerio Público, pueden sentar precedentes ante la autoridad administrativa o llegar a acuerdos con el agresor, mediados por la autoridad administrativa. También ante estos órganos se pueden solicitar medidas de protección, canalización.</p> <p>La mayoría de las entidades consideran en sus leyes de cultura cívica como infracciones distintos actos de violencia (salvo la violencia patrimonial o económica y la política), por lo que se convierte en otra vía legal para la atención de las violencias.</p> <p>Cuando la violencia sea cometida por personas servidoras públicas existen procedimientos administrativos de acuerdo con la Ley de Responsabilidades Administrativas y los procedimientos internos de cada institución. Normalmente estos procesos se llevan a cabo desde las OIC o las Unidades de Género.</p> |  |  |  |  |   | <p>En procedimientos administrativos de cultura Cívica:<br/>Amonestación<br/>Multa<br/>Arresto<br/>Trabajo en favor de la comunidad.<br/>(es importante considerar que</p> <p>En procedimientos administrativos contra servidores públicos:<br/>Suspensión de actividades.<br/>Destitución de cargos<br/>La disculpa pública, la aceptación de responsabilidad, así como la garantía de no repetición,</p> |  |

|                       |   |  |  |   |  |   |   |
|-----------------------|---|--|--|---|--|---|---|
|                       |   |  |  |   |  |   | cuando el delito se cometa por servidores públicos.   |
| Laboral               | No aplica   | En materia laboral la violencia califica como una causa de rescisión de la relación de trabajo. La violencia psicológica como las amenazas o las conductas verbales también califican como hostigamiento o acoso laboral, en cuyos casos podrán iniciar procedimientos laborales | Cuando se considera violencia económica por parte del patrón puede iniciarse un procedimiento por discriminación por motivos de género. No es necesario agotarse la instancia conciliadora, puede acudir directo al procedimiento ante Tribunales. | Las mujeres en situación de acoso u hostigamiento sexual en el ámbito laboral, pueden iniciar algún procedimiento interno en atención a los protocolos de atención que tengan en su institución, pero también pueden iniciar un procedimiento laboral ante los juzgados correspondientes, en caso de violencia sexual no debe agotarse la instancia conciliadora, pudiendo acudir directo al procedimiento ante Tribunales. | En materia laboral la violencia califica como una causa de rescisión de la relación de trabajo. Algunas conductas de violencia digital podrán también considerarse acoso, hostigamiento o amenazas. De cualquier manera, de configurar violencia, pueden iniciar procedimientos laborales. | En materia laboral la violencia califica como una causa de rescisión de la relación de trabajo. Se pueden iniciar procedimientos laborales. | Rescisión de la relación de trabajo<br>Suspensión laboral<br>Pago por reparación integral del daño<br>Despido justificado |
| Medidas de protección | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Protección para las y los niños, incluirá las medidas de seguridad, seguimiento y terapias necesarias para evitar y corregir los actos de violencia familiar.</li> <li>● Tutela/patria potestad considerando el interés superior de las niñas o niños.</li> <li>● Refugios o casas de asistencia social, ya sean públicas o privadas, donde se reciban a niños y niñas que hayan sido objeto de la violencia familiar.</li> <li>● Asistencia y protección de las instituciones públicas.</li> <li>● Separación del agresor del domicilio compartido.</li> <li>● Prohibición al agresor de ir a lugares determinados, tales como el domicilio o el lugar donde trabajan o estudian los agraviados.</li> <li>● Prohibición al agresor de aproximación hasta cierta distancia de los y las agraviadas.</li> </ul> |  |  |   |  |   |   |

- Apercibimiento de no esconder o remover a los niñas o niños procreados con la víctima.
- Apercibimiento de no disposición de los bienes de la agraviada o de los pertenecientes a la sociedad conyugal.
- Reincorporación al domicilio de quien ha salido por razones de seguridad personal.
- Otorgamiento de la guarda y custodia provisional de los y las hijas a la víctima.
- Fijación de la pensión alimenticia provisional.
- La indemnización del daño material y moral causado.
- Atención médica y psicológica, de los servicios sociales y de rehabilitación o tratamientos curativos necesarios para la recuperación de la salud, que hubiere requerido o requiera la víctima.
- Pago de los tratamientos psicoterapéuticos.
- El costo de la pérdida de oportunidades, en particular el empleo, educación y prestaciones sociales, acorde a sus circunstancias.

Los medios para la rehabilitación deben ser lo más completos posible, y deberán permitir a la víctima participar de forma plena en la vida pública, privada y social.

**¡Ojo!** Esta información es básica para conocer algunas opciones para iniciar procedimientos en casos de violencia de género. Sin embargo, siempre que se brinde asesoría jurídica se debe verificar que esta información no se encuentre desactualizada y aterrizarla de manera puntual, de acuerdo con las leyes de la localidad en donde se atiende a la víctima. Además, se deberá profundizar en los tipos de violencia vividos.

### 3. Entidades que brindan representación o asesoría legal

# AUTORIDADES

## QUE PUEDEN REPRESENTAR Y/O ASESORAR LEGALMENTE

### INSTITUCIONES PÚBLICAS

#### COMISIONES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS ESTATALES Y FEDERAL

##### ASESORÍA JURÍDICA

Las comisiones de atención a víctimas y/o la Comisión Ejecutiva deben nombrar un Asesor Jurídico a través de la Asesoría Jurídica Federal, a las víctimas cuando ésta así lo solicite o cuando no cuenten con abogado particular. Además un intérprete o traductor lingüístico cuando la víctima no comprenda el idioma español o tenga discapacidad auditiva, verbal o visual.

##### TRÁMITE GRATUITO

#### INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES

##### ASESORÍA JURÍDICA

Brindan asesoría y acompañamiento a partir de la perspectiva de género y en el marco de los derechos humanos para iniciar una carpeta de investigación por algún delito de violencia de género y al momento de comparecer ante el Ministerio Público.



#### UNIDADES LOCALES DE ATENCIÓN

Unidades de atención en el país, de carácter fijo, semifijo o itinerante, que ofrecen servicios. Proporciona orientación y asesoría en materias familiar, civil, penal y laboral para el ejercicio de los derechos de las mujeres, favoreciendo su acceso a la justicia.



#### INSTITUTO DE DEFENSORÍA PÚBLICA

Órgano auxiliar del Consejo de la Judicatura Federal encargado de garantizar el derecho a la defensa pública en materia penal y el acceso a la justicia mediante la orientación, asesoría y representación jurídica en materia administrativa, fiscal, civil y de causas penales, que permite atender a la población menos favorecida del país con la finalidad de superar las desigualdades sociales y la consolidación del estado de derecho.

##### TRÁMITE GRATUITO

A través de sus delegaciones en todos los estados de la República

#### PROCURADURÍA DE PROTECCIÓN EN CASO DE NIÑAS Y ADOLESCENTES

Institución pública de protección de niñas, niños y adolescentes. Brinda asesoría y representación jurídica en suplencia o coadyuvancia. Coordina las medidas de protección especial para la restitución de derechos. Es conciliador y mediador en conflictos familiares.

##### PROCEDIMIENTOS GRATUITOS



### ORGANIZACIONES DE SOCIEDAD CIVIL Y DESPACHOS JURÍDICOS PRIVADOS

#### ORGANIZACIONES DE SOCIEDAD CIVIL

Las Organizaciones de Sociedad Civil pueden dar representación o acompañamiento. Normalmente atienden solo algunos casos, pero generalmente pueden dar orientación al público.

##### GRATUITO O COSTO DEPENDIENDO DE LA OSC

#### DESPACHOS JURÍDICOS

Servicios de representación jurídica en diversas materias como civil, penal, administrativa, entre otras. Son las o los abogados de las víctimas.

##### COSTO DEPENDIENDO DEL DESPACHO



Infografía de realización propia para fines de la Guía

#### 4. Lista de verificación de acciones que deberá realizar la Representación Jurídica para impulsar la investigación, judicialización y sanción con perspectiva de género

| Acción  | Penal | Civil |
|---|-------|-------|
| <b>Investigación</b>  |       |       |
| Solicitar que se emitan medidas de protección y medidas cautelares.   | *     | *     |
| Impedir la revictimización. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reiteración de actuaciones.</li> <li>• Prejuicios y estereotipos de género.</li> </ul>   | *     | *     |
| Exigir que la investigación se realice con perspectiva de género  | *     | *     |
| Impulsar actos de investigación que permitan identificar las afectaciones diferenciadas de por género o por edad.   | *     |       |
| Impugnar aquellas diligencias que la autoridad investigadora no quiera realizar o que sean revictimizantes.   | *     |       |
| Verificar y dar seguimiento a la inscripción de la niña, adolescente o mujer como víctima en la comisión de atención a víctimas correspondientes y se otorguen las medidas de apoyo necesarias.   | *     | *     |
| En casos de niñas y adolescentes impulsar la prueba anticipada.   | *     |       |
| <b>En juicio</b>  |       |       |
| Coadyuvar con el MP para en las audiencias.   | *     |       |
| Verificar que el juez o jueza lleve a cabo un análisis de acuerdo con lo establecido en el Protocolo para juzgar con Perspectiva de Género y cualquier otro que sea necesario. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de contextos objetivo y subjetivo.</li> <li>- Análisis de material probatorio suficiente.</li> <li>- Valoración de pruebas sin estereotipos de género.</li> <li>- Aplicación de análisis interseccional (si corresponde)</li> <li>- Análisis de la norma y el impacto diferenciado.</li> <li>- Lenguaje adecuado, incluyente y accesible.</li> </ul> | *     | *     |
| Realizar las impugnaciones correspondientes en caso de ser necesario.   | *     | *     |
| Exigir que la participación de la víctima se de en condiciones protegidas para evitar una revictimización y que ésta sea debidamente tomada en cuenta.  | *     | *     |
| <b>Resolución</b>   |       |       |
| Pugnar por una sanción justa y que abone a la recuperación de la víctima  | *     | *     |
| Solicitar y verificar que las reparaciones sean integrales.   | *     | *     |
| Solicitar y verificar que las reparaciones sean transformadoras y no coloquen a la niña, adolescente o mujer en una nueva situación de riesgo.  | *     | *     |
| Realizar las impugnaciones correspondientes.  | *     | *     |

## 5. Diagramas de procedimiento de atención en refugios<sup>23</sup>

Los siguientes diagramas pretenden dar certeza a la o el servidor público que reciba a víctimas en alojamientos para niñas, adolescentes o mujeres en situación de violencia que requieran atención de emergencia para salvaguardar su integridad y vida.

DIAGRAMA I. Ingreso, permanencia, egreso y seguimiento

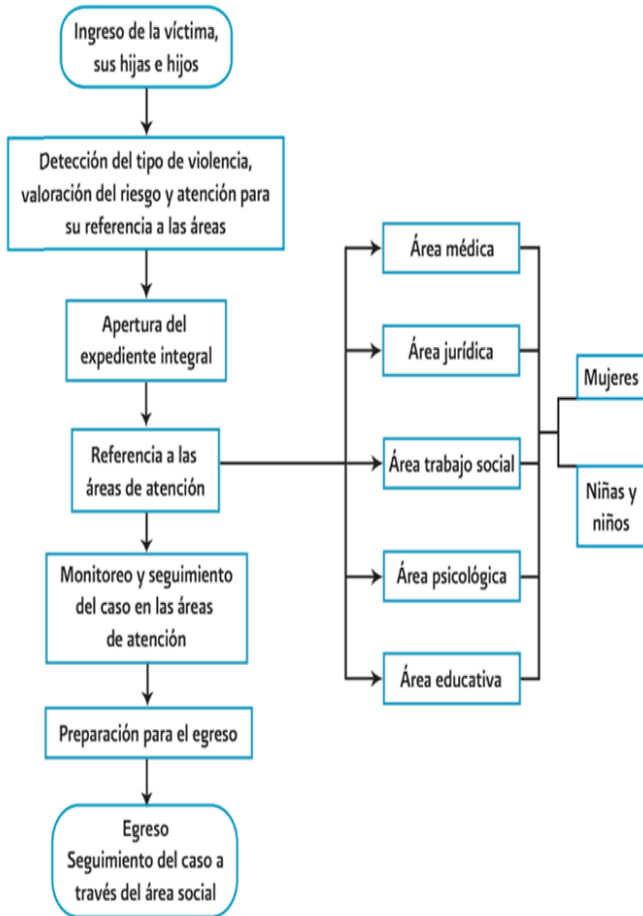
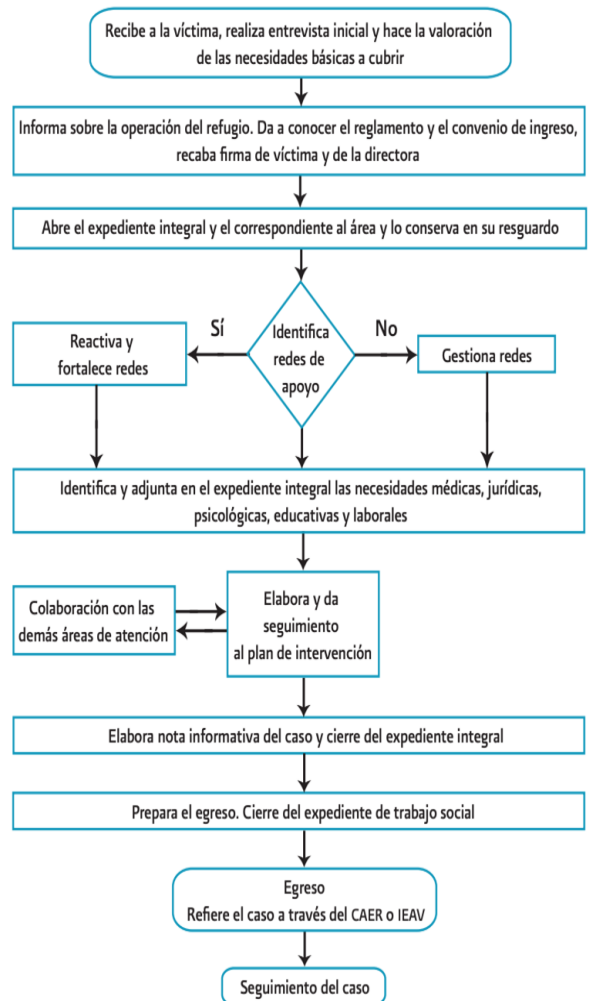


DIAGRAMA II. Trabajo social



<sup>23</sup> Vázquez, A; Corona, A. y otros. (2011). *Modelo de atención en refugios para mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos*. Instituto Nacional de las Mujeres. Recuperado de: [http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos\\_download/101219.pdf](http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/101219.pdf)



**6. Herramienta para evaluar la existencia de redes familiares o sociales con las que cuenta la víctima.- Cédula Única de Registro<sup>24</sup>**

A través del siguiente formato, las autoridades podrán identificar redes de apoyo que sirvan para el proceso de recuperación de la víctima y para la elaboración del plan individualizado. Este cuadro de la red de apoyo se tiene que replicar por cuantas personas de apoyo identifique la víctima.

| 1.4- DATOS DE LA RED DE APOYO         |                                   |                                  |                              |                                      |
|---------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Tutora/Tutor | <input type="checkbox"/> Familiar | <input type="checkbox"/> Amistad | <input type="checkbox"/> OSC | <input type="checkbox"/> Otro: _____ |
| _____                                 | _____                             | _____                            | _____                        | _____                                |
| Relación con la víctima               | Nombre (s)                        | 1er. Apellido                    | 2do. Apellido                |                                      |
| _____                                 | _____                             | _____                            | _____                        | _____                                |
| Calle                                 | Número Ext. / Int.                | Código Postal                    |                              |                                      |
| _____                                 | _____                             | _____                            |                              |                                      |
| Teléfono Casa: _____                  | Teléfono Trabajo: _____           | Ext. _____                       |                              |                                      |
| Correo Electrónico: _____             | Número de Celular: _____          |                                  |                              |                                      |

<sup>24</sup> Formato tomado de Instituto de las Mujeres de la Ciudad de México.. (s.f.) *Prontuario del Modelo Único de Atención. Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del DF.* INMUJERES DF. <https://www.semujeres.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Publicaciones/ProntuarioMUA.pdf>



## 7. Proceso de atención a egresadas de los refugios<sup>25</sup>

El proceso que se presenta a continuación es una muestra de un protocolo<sup>26</sup> para dar seguimiento y cierre a los casos de niñas, adolescentes y mujeres que egresan de refugios, con la finalidad de asegurar su bienestar y seguridad.

### PROCESO DE ATENCIÓN A EGRESADAS

Una vez egresadas del refugio, las usuarias, sus hijas e hijos, tendrán **seguimiento multidisciplinario** a fin de continuar con su empoderamiento personal y familiar, ofreciendo estrategias jurídicas, psicológicas y de trabajo social para gestionar y coadyuvar el acceso a una vida digna, en el ejercicio pleno de sus derechos humanos, tomando en cuenta los siguientes rubros:

**A**

Verificar o conocer si la usuaria acude al Centro Naranja al que se canaliza para dar seguimiento a su proceso jurídico en materia familiar y penal.

**B**

Indagar si la usuaria no ha abandonado su proceso psicoterapéutico y el de sus hijas e hijos, así como el avance de éste.

**C**

Identificar que la usuaria continúa dentro del espacio laboral que fue gestionado para su egreso.

**D**

Dar seguimiento educativo de las condiciones escolares de sus hijas e hijos a través de la usuaria (asistencia, deserción o rezago).

#### LOCALIZACIÓN DE REDES DE APOYO PERSONALES O PÚBLICAS

En caso de no contar con una red de apoyo viable, se gestionará la colaboración y espacios necesarios a los gobiernos estatal, municipal o alguna institución pública o privada para que la usuaria, sus hijas e hijos no sean vulnerados.

20 | PROTOCOLO DE EGRESO, SEGUIMIENTO Y VINCULACIÓN DE USUARIAS

#### TEMPORALIDAD DE SEGUIMIENTO

En términos de temporalidad, a su egreso se da seguimiento multidisciplinario en varios momentos:

**A**

Al transcurrir los primeros quince días, a fin de indagar el estado emocional, seguimiento de trabajo, vivienda y red de apoyo

**B**

En el primer mes

**C**

A los tres meses

**D**

A los seis meses

**E**

Cuando se cumpla un año del egreso, para comprobar los avances significativos que la usuaria obtuvo después de su estancia.

De esta manera, se da por terminado el proceso de seguimiento, evaluando las áreas de oportunidad, fortalezas, debilidades y posibles amenazas; tomando en cuenta las habilidades que la usuaria desarrolló dentro y fuera del refugio como medio de empoderamiento y acceso a una vida libre de violencia.

#### CONCLUSIÓN DE CASO

Para concluir un caso, se deberá realizar un resumen multidisciplinario que mencione los avances de la usuaria a lo largo de un año.

Asimismo, se valorará si el caso puede ser considerado exitoso o, por el contrario, crear estrategias para futuras usuarias.

Se consideran casos de éxito cuando al cabo del primer año las usuarias no regresan con su agresor y junto con sus hijas e hijos pueden mantener un equilibrio en los ámbitos emocional, psicológico, social, laboral, escolar y económico y, con ello, dignificar su vida personal y familiar.

PROTOCOLO DE EGRESO, SEGUIMIENTO Y VINCULACIÓN DE USUARIAS | 21

<sup>25</sup> Tomando de Dirección General de Prevención y Atención a la violencia. (2022). *Protocolo de egreso, seguimiento y vinculación de usuarias*. Secretaría de las Mujeres del Gobierno del Estado de México (p. 20). Recuperado de: [https://semujeres.edomex.gob.mx/sites/semujeres.edomex.gob.mx/files/files/1%20protocolo\\_de%20egreso,\\_seguimiento%20y%20vincuacion%20de%20usuarias%20Refugios.pdf](https://semujeres.edomex.gob.mx/sites/semujeres.edomex.gob.mx/files/files/1%20protocolo_de%20egreso,_seguimiento%20y%20vincuacion%20de%20usuarias%20Refugios.pdf)

<sup>26</sup> Información tomada del Protocolo de Egreso, Seguimiento y Vinculación de Usuarias. Secretaría de Mujeres. Gobierno del Estado de México. Disponible en [https://semujeres.edomex.gob.mx/sites/semujeres.edomex.gob.mx/files/files/1%20protocolo\\_de%20egreso,\\_seguimiento%20y%20vincuacion%20de%20usuarias%20Refugios.pdf](https://semujeres.edomex.gob.mx/sites/semujeres.edomex.gob.mx/files/files/1%20protocolo_de%20egreso,_seguimiento%20y%20vincuacion%20de%20usuarias%20Refugios.pdf)

## 8. Tipos de terapia

A continuación se presentan algunas consideraciones que se deben de tomar en cuenta para definir el tipo de terapia que se brindará a las víctimas usuarias para lograr los objetivos propuestos desde la mirada del apoyo psicosocial.

### Terapia grupal

- a. Recursos humanos y demanda de atención: si la demanda es mucha y no se cuenta con suficiente personal capacitado para brindar atención en terapia individual es recomendable no tener lista de espera sino formar grupos de psicoterapia. En este sentido se podrá atender a grupos de 8 hasta un máximo de 15 mujeres en un espacio de 2 horas con un trabajo de 1 terapeuta y 1 coterapeuta.
- b. Participación social: la experiencia de violencia afecta de forma significativa a la capacidad para participar plenamente en la sociedad. Trabajar en grupos de personas con vivencias y afectaciones similares puede tener no sólo la ganancia de elaborar la situación de violencia y llevar a cabo el plan terapéutico, sino promover la interacción social y generar nuevas redes donde surja apoyo entre pares.
- c. Problemas graves de salud mental: en este caso **NO** es recomendable el trabajo en grupo.

### Terapia individual

- a. Recursos humanos y demanda de atención: si se cuenta con suficiente número de psicólogas especializadas para brindar atención individual y es posible cubrir la demanda de apoyo se brindará este tipo de atención. Cada sesión tendrá una duración de 45 min a 1 hora.
- b. Participación social: cuando la persona no se siente emocionalmente preparada para socializar su problemática, en caso de sentirse avergonzada o con sensación de enojo y/o tristeza incontrolable.
- c. Problemas graves de salud mental: es recomendable el trabajo individual.

### Consideraciones fundamentales

- Prestar atención y tratamiento psicológico individualizado y grupal, a través de profesionales capacitadas/os y especializadas/os a mujeres y niñas que enfrentan violencia, que favorezcan su empoderamiento y disminuyan el impacto de dicha violencia.
- La persona que brinde el tratamiento psicológico debe ser un/a profesional de salud mental que tenga formación en género y que tome en cuenta la experiencia específica de violencia de las mujeres o niñas a las que se atiende.
- Garantizar que las mujeres y las niñas tengan acceso a un número mínimo de 8 a 15 sesiones de tratamiento psicológico de forma gratuita y recordar que en muchas ocasiones puede ser necesario prestar un apoyo continuado durante un mínimo de seis meses con el fin de lograr una recuperación total de la persona, incluyendo apoyo

psicológico y económico. (La temporalidad no puede ser estandarizada, depende de la situación de cada víctima).

## 9. Actividades lúdicas, recreativas y artísticas

A continuación se presentan algunas propuestas de actividades lúdicas, recreativas y artísticas que se pueden llevar a cabo con las mujeres víctimas y usuarias.

- Generar espacios artísticos para expresión en pintura, escultura, escritura, composición, entre otros. Lo anterior, con el objetivo de utilizar el arte y las actividades recreativas como una herramienta para expresar imaginarios sobre el tema de las violencias de género y propiciar un espacio para la reflexión sobre la identificación y transformación de diferentes situaciones que socialmente pueden estar normalizadas, pero que constituyen acciones violentas.
- Convocar a obras de teatro o proyecciones de películas que promuevan la igualdad y la cero tolerancia a la violencia.
- Conciertos con mensajes preventivos y reprobatorios de la violencia.
- Círculos de lectura que lleven a la reflexión y adquisición de herramientas.
- Talleres de prevención del ciberacoso.
- Talleres deportivos y de defensa personal que promueven el empoderamiento.
- Llevar a cabo actividades de destreza y equilibrio que al representar un reto o incluso fracasar en varios intentos favorezcan la creatividad, flexibilidad mental y tolerancia a la frustración.
- Carreras en favor de la igualdad.
- Retomar y acondicionar espacios públicos como parques o plazas para mejorarlos y llevar a cabo en ellos actividades que fortalezcan las redes de apoyo y el trabajo en equipo.

Para niñas y adolescencia se recomienda explorar: <https://blogsaverroes.juntadeandalucia.es/directormanuelsomoza/actividades-y-talleres-plan-de-igualdad/> donde se presentan materiales como videos, cuentos y contenidos para el trabajo tanto preventivo de la desigualdad y la violencia basada en el género; del mismo modo plantean contenidos que ayudan a identificar herramientas para enfrentar la violencia basada en el género con mecanismos de protección y gestión emocional a partir de cuentos, metáforas y reflexiones.

## Capítulo 5

### Servicios Seguridad y Justicia

Para efectos de la presente Guía, y por la estrecha relación entre las autoridades involucradas, se abordarán de forma conjunta los servicios policiales y judiciales, entendiendo por los primeros cualquier interacción de las mujeres, adolescentes y niñas víctimas de violencia con personal que cumpla con funciones de seguridad ciudadana en todos los niveles de gobierno. Esta interacción puede ser resultado de procesos de procuración y administración de justicia, incluida la prevención y atención de delitos; investigación policial; seguimiento de órdenes y medidas de protección, etc. Respecto a los servicios judiciales, serán el conjunto de interacciones que forman parte de los procesos de acceso a la justicia, en concreto la procuración de justicia ante las fiscalías estatales o federales y la impartición de justicia que se llevan a cabo por parte de poderes judiciales estatales y federal, es decir, la aplicación de normas y principios jurídicos para la solución de conflictos de derechos en las diversas materias: penal, civil, mercantil, familiar, administrativo, etc.<sup>27</sup>

#### 1. Herramienta de análisis de casos e información sobre alternativas de acción en el asesoramiento jurídico y/o acompañamiento jurídico

En la siguiente tabla encontrará 4 secciones. La primera y segunda de ellas se deben llenar con los datos y hechos proporcionados por la víctima usuaria.

En el tercer apartado, la persona que brinda el asesoramiento establecerá de forma clara y precisa las posibles líneas de acción (si requiere servicios de salud, si se puede entablar una denuncia penal o una demanda administrativa o familiar) y le será informado a la víctima de violencia, la cual podrá firmar respecto a que fue informada.

El último apartado registrará que las rutas que fueron aprobadas por la víctima usuaria a efecto de iniciar el acompañamiento.

##### (I) DATOS PERSONALES

Fecha de elaboración: \_\_\_\_\_

Expediente: \_\_\_\_\_

Usuaría: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_ Correo de contacto: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Estado civil: \_\_\_\_\_

¿Tienes hijas/hijos? \_\_\_\_\_ ¿Cuántas hijas/edades? \_\_\_\_\_ ¿Cuántos hijos/edades? \_\_\_\_\_

¿Depende(n) económicamente de ti? \_\_\_\_\_

Otros dependientes: \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_

CURP: \_\_\_\_\_

¿La usuaria pertenece a un grupo históricamente discriminado o en condiciones de vulnerabilidad? Especifique cuáles: \_\_\_\_\_

<sup>27</sup> Véase Paquete de Servicios Esenciales (PSE) para Mujeres y Niñas que enfrentan violencia en México (adaptación municipal), 2020, p. 76.

(II) Narrativa de Hechos:

(III) Alternativas propuestas y necesidades detectadas (enliste todos los servicios disponibles conforme a lo narrado y las necesidades detectadas)

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma de quien elaboró

Me doy por enterada de las posibles alternativas propuestas

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma de la usuaria

(IV) Rutas aprobadas por la usuaria:

Siguientes pasos:

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma de quien elaboró

Acepto iniciar las rutas que se enlistan, aceptando que puedo modificarlas, cancelarlas o ampliarlas en cualquier momento

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma de la usuaria

## 1. Lineamientos para el diagnóstico preliminar para el dictado de medidas de protección a víctimas o testigos en la investigación de violencias

Las medidas de protección tienen como finalidad salvaguardar la integridad de víctimas y testigos, que puedan encontrarse en riesgo derivado de la denuncia de hechos delictivos, demandas con hechos de violencia o su participación en diversos procesos. Esta salvaguarda, se satisface en la medida en que las autoridades cuentan con información objetiva y suficiente sobre la situación de las víctimas y, cuando en atención a ella, se emiten las medidas de protección pertinentes.

Para tal efecto, es importante actuar diligentemente tanto en la obtención de información sobre las personas que se encuentran en riesgo, información de la persona posiblemente agresora, como en la determinación de las medidas idóneas de protección y el seguimiento a las mismas.

### ¿Cuándo se debe emitir una medida de protección?

- Las medidas de protección pueden emitirse desde el primer contacto con la víctima o testigo.
- En cualquier momento de la investigación o del proceso en el que se advierta (sea expresada por la persona o no) la existencia de un riesgo.
- Deben ser emitidas de forma **inmediata** una vez que se tenga información sobre el riesgo de la persona.
- Las autoridades deben hacer saber de forma clara a las personas que intervienen en la investigación o el proceso, la posibilidad de brindarles medidas de protección, en caso de que adviertan algún riesgo para su persona, derechos o bienes.
- La labor de valoración debe iniciarse ante la simple sospecha de riesgo para las personas intervinientes.

### ¿Quiénes pueden ser beneficiarias de una medida de protección?

- Cualquier persona que con motivo de la investigación o de su participación en el proceso, se encuentre en riesgo de ser agredida o de incrementar el nivel de agresión en su contra.
- También deberá considerarse la posibilidad de emitir medidas de protección a personas cercanas o dependientes de víctimas o testigos que, no obstante no participen directamente en el proceso, exista la amenaza o riesgo de un mal, debido a la participación de la víctima o testigo.
- Responsables o representantes de instituciones públicas o privadas, o de organizaciones o colectivos, que hayan intervenido en la denuncia o den seguimiento a la investigación o proceso.

### ¿Cómo pueden las policías, fiscalías y poderes judiciales valorar provisionalmente la existencia de un riesgo?

#### Información sobre las circunstancias

- Analizando los hechos materia de la investigación.
- Recabando información sobre los antecedentes del hecho, incluso si no son relevantes penalmente.
- Consiguiendo información sobre situaciones de desigualdad entre la persona posiblemente en riesgo y la posible agresora: grado de estudios, subordinación, dependencia económica o laboral.

## Información sobre la víctima o testigo

- Datos generales de la persona, poniendo especial atención en cualquier condición de vulnerabilidad.
- Es relevante la historia de violencias previas vividas: desde cuándo, de qué manera se han manifestado esas violencias, que le ha manifestado la persona posible agresora, antecedentes de atención médica, psicológica o jurídica, a raíz de esta situación de violencia.
- El contexto familiar, social o relacional, según resulte relevante en el caso.
- La existencia de redes de apoyo confiables y sólidas (familiares, amistades, asociaciones civiles, instituciones, entre otras).

## Información sobre la persona agresora

- Si la persona posiblemente agresora tiene antecedentes de violencia con otras personas: con quiénes, cuándo, en qué contextos, en qué consistió dicha violencia.
- Si cuenta con redes de complicidad: hay otras personas que realizan las agresiones o amenazas en su nombre.
- Las posibilidades de acercarse o molestar por sí mismo o por otras personas, a la víctima, testigo o sus personas cercanas.

En principio, esa información puede ser recabada a través de una entrevista con la persona – víctima o testigo– que requiera de la medida de protección, los hechos descritos en una demanda o que informe a la autoridad sobre el riesgo. Eso bastará para su emisión **inmediata**. Durante etapas subsecuentes, la autoridad deberá allegarse de información de otras fuentes para corroborar la pertinencia e idoneidad de las medidas decretadas y, en su caso, modificarlas. Esto deberá hacerse con independencia de que la medida de protección deba ser judicializada o no **y no constituir una carga adicional para las personas beneficiarias de la medida**.

Una vez que se cuente con esa información, las autoridades deberán emitir las medidas de protección que resulten idóneas y proporcionales.

## ¿Qué medidas de protección se pueden emitir?

- Las contempladas en el artículo 109 fracciones XVI y XIX y 137 del Código Nacional de Procedimiento Penales.
- Las establecidas en los artículos 29, 30 y 32 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Las medidas que se estimen necesarias para evitar cualquier daño a las víctimas –además de las mencionadas– en términos del artículo 46 de la Ley General de Víctimas.
- Las señaladas en el artículo 122 de la Ley General de Derecho de Niñas, Niños y Adolescentes.

## ¿Cuáles deben ser las características de las medidas de protección?

Las medidas deben ser:

- **Congruentes**: considerar las particularidades de la víctima y su situación específica de riesgo.
- **Oportunas**: deben emitirse de forma inmediata.



- **Provisionales:** tendrán una duración provisional y serán judicializadas de conformidad a lo establecido en la Ley.
- **Obligatorias:** deben ser cumplidas por las autoridades y los particulares a quienes son dirigidas. Las acciones de incumplimiento deben ser sancionadas por la autoridad cuando exista un incumplimiento.
- **Prorrogables:** las medidas de protección ordenadas por 60 días pueden prorrogarse hasta por 30 días más. Para ello es indispensable el seguimiento que haga la autoridad de cumplimiento a las medidas y de la situación de riesgo. Debe vigilarse que la prórroga se realice de forma oportuna, previamente al vencimiento del plazo inicial.
- **El derecho a obtener medidas de protección es irrenunciable:** la persona beneficiaria de la medida de protección puede solicitar el levantamiento anticipado de las medidas de protección, pero ello **no** debe entenderse como una renuncia a su derecho, el cual podrá volver a ejercer al aparecer otra situación de riesgo.
- **Variables:** las medidas de protección son modificables atendiendo a las circunstancias de las personas y del riesgo.
- **Accesibles:** el procedimiento para su solicitud, modificación o levantamiento debe ser sencillo y accesible para las personas, atendiendo especialmente a sus condiciones de vulnerabilidad. El lenguaje y formato en que se emitan, también debe ser accesible y de fácil lectura para las personas.

## ¿Qué debe ocurrir después de emitida(s) la(s) medida(s) de protección?

### 1 Notificar

La autoridad ministerial debe establecer comunicación inmediata con las autoridades que tengan a su cargo la implementación de las medidas: como la vigilancia policial.

En caso de medidas que deban ser cumplidas por particulares, se ordenará la notificación por agentes policiales. En ningún caso deberá encomendarse dicha notificación a las personas en posible riesgo.

### 2 Corroborar información y recabar datos

Deberá recolectarse la información y datos que corroboren o aclaren la información proporcionada por la persona en posible riesgo, sin que ello implique una carga adicional a las víctimas o personas en riesgo.

### 3 Confirmación o modificación de la medida

En caso de que se trate de medidas que deban ser judicializadas, se deberá solicitar audiencia ante juez de control dentro de los 5 días posteriores a su emisión, para su ratificación, modificación, exponiendo los resultados de la investigación realizada en el paso previo.

La fiscalía deberá realizar una argumentación que permita al juzgador conocer las circunstancias que rodean a las personas (especialmente cualquier condición de

vulnerabilidad) y al hecho violento, evidenciando el riesgo que existe para la víctima y/o sus seres queridos.

En caso de que se trate de medidas que no deban ser judicializadas, el Ministerio Público, con la información recabada, valorará la modificación

#### **4 Culminación o prórroga**

De forma previa al vencimiento del plazo de la medida de protección el Ministerio Público deberá cerciorarse de la continuación del riesgo o si el mismo ha desaparecido, para en su caso prorrogar la medida o emitir una nueva.

#### **5 Transformación de la medida**

En caso de que se determine la vinculación a proceso durante la vigencia de las medidas de protección, deberá valorarse la posibilidad de su transformación en medidas cautelares o providencias precautorias.

## 2. Herramienta de mapeo general de intervenciones en la investigación del delito de feminicidio en los procesos judiciales penales

Si bien la herramienta es para el delito de feminicidio, es útil para cualquier delito que involucre violencia de género, ya que permite tener un panorama amplio de la investigación y las personas que intervienen en ella.<sup>28</sup>

| DILIGENCIAS  | OPERATIVIDAD   | PROCEDIMIENTO  |
|--|--|--|
| El levantamiento del cadáver en la escena del hallazgo   | Personal pericial en criminalística, medicina, fotografía, químico, antropología | Protocolo Peritas/os oficiales o particulares legal  |
| Necropsia médico   | Médico forense   | Protocolos médico forense para feminicidios  |
| Acordonamiento del lugar de los hechos   | Policía/personal pericial  | Protocolo Inspección, fijación con fotografías y video   |
| Recolección de evidencias: Ropa, muestras biológicas: cabello, pelo, sangre, semen; huellas, muebles, objetos  | Policía /personal pericial   | Por medios electrónicos, fotografías, tabletas, teléfono celular Procedimiento riguroso cadena de custodia Protocolos periciales técnico-científicos Reunión equipo de investigación   |
| Elaborar líneas de investigación<br>Ejecución del plan de acción<br>Teoría del caso<br>Hipótesis fáctica<br>Hipótesis Jurídica<br>Hipótesis Probatoria | AMPF, Policía/Personal pericial  | Trabajo en equipo; ubicar, organizar las ideas de las líneas de investigación para identificar y asegurar los medios cognoscitivos, elementos materiales probatorios y evidencia física necesarios; basado en indagar e identificar las razones de género que motivaron su realización (contexto), del nexo causal entre la acción delictiva y el resultado de la muerte, y de la responsabilidad de los autores o partícipes del hecho punible Protocolo Investigación Ministerial, Policial y Pericial con Perspectiva de Género para el Delito de Feminicidio de la PGR |
| Entrevista testigos de la escena, vecino/as, amigo/os, familiares, compañero/as de trabajo, jefe/as, parejas, ex parejas                               | Policía/personal pericial  | Protocolos de entrevistas/interrogatorios con perspectiva de género y análisis interseccional Contar con una guía de preguntas conforme líneas de investigación Reunión equipo de investigación  |

<sup>28</sup> Procuraduría General de la República, Protocolo de Investigación Ministerial, Policial y Pericial con Perspectiva de Género para el delito de feminicidio, México

|   |                   |  |
|---|-------------------|--|
| Estudios y dictámenes en materia de antropología social, trabajo social, psicología | Personal pericial | Protocolos con perspectiva de género, análisis interseccional<br>Reunión equipo de investigación |
|---|-------------------|--|

### 3. Herramienta de diligencias probatorias para la investigación en procesos judiciales penales y/o familiares<sup>29</sup>

El Protocolo de Investigación Ministerial, Policial y Pericial con Perspectiva de Género para el delito de feminicidio, de la Fiscalía General de la República, señalan una serie de para tener elementos que deben visibilizarse en la investigación para tener pruebas relacionadas con el contexto:

| Indicador  | Elementos |
|--|-----------|
| A. Historia de vida y entorno social:  |           |
| ¿Qué evidencias hay de que es un feminicidio? Distinguir entre muerte natural, suicidio, accidental culposa. Buscar elementos que cuadren con las hipótesis del tipo penal   |           |
| ¿Hay alguna prueba de tortura?   |           |
| ¿Qué arma o medios se utilizaron y de qué manera?  |           |
| ¿Cuántas personas participaron en el feminicidio?  |           |
| ¿Qué otro delito se cometió durante el feminicidio o en asociación con éste, y cuáles son sus detalles exactos?  |           |
| ¿Cuál era la relación entre los sospechosos de feminicidio y la víctima antes del feminicidio?   |           |
| ¿La víctima formaba parte de alguna agrupación política, religiosa, étnica o social, y podría haber sido éste un motivo del feminicidio?   |           |
| Ubicar antecedentes sobre agresiones anteriores que haya sufrido la víctima, la línea de investigación deberá incluir entrevistas a familiares, vecinos, amistades o cualquier otra persona que haya conocido o no a la víctima, para conocer el tipo de relación existente entre la persona agresora y la víctima, indagando si se han observado hechos de violencia de género o cuál era la personalidad de la víctima |           |
| B. Los perfiles de personalidad de la víctima y del (o los) victimario(s)  |           |
| C. La conducta criminal, esto es, la interpretación de indicios de la criminalística en el lugar de la investigación   |           |

### 1. Herramienta de diligencias útiles para la acreditación de contexto en procesos de violencia de género

Considerando el reconocimiento de investigar el contexto, a continuación se propone una herramienta que amplía la anterior metodología a cualquier delito de violencia de género

<sup>29</sup> Procuraduría General de la República, Protocolo de Investigación Ministerial, Policial y Pericial con Perspectiva de Género para el delito de feminicidio, México

mediante una lista enunciativa de diligencias que pueden ser útiles en la investigación de contexto objetivo y subjetivo de víctimas o mujeres probables responsables.

El presente documento contiene una lista enunciativa (es decir, no limitativa) de las diligencias que los y las agentes del Ministerio Público pueden ordenar en el marco de las investigaciones iniciadas por la comisión del delitos de violencia de género, haciendo uso de los diversos enfoques diferenciados que pueden aplicar en cada caso concreto.

En este sentido, la lista que aquí se propone abarca diligencias específicas para determinar el contexto de las víctimas y de las personas probables responsables, intentando se genere un análisis lo suficientemente profundo para que los funcionarios puedan tener un panorama claro, dentro de la investigación, del contexto personal de las personas, las dinámicas que imperaban en las relaciones personales de las personas involucradas, de los daños causados por el delito y de las medidas de protección y de reparación que es necesario ordene o solicite dependiendo de la etapa procesal en la que se encuentre.

Finalmente, es importante recalcar que es posible ir nutriendo la presente propuesta con diversas diligencias que las personas servidoras públicas de la fiscalía, diversas asesorías victimales o, en general, cualquier persona, piense pueda aportar para los fines para los que se plantea este documento; de igual forma, si bien la lista presenta diligencias o actos de investigación de delitos, puede servir para que las y los operadores de justicia en materia familiar, en atención a sus obligaciones de juzgar con perspectiva de género, ordenen alguna prueba que les sea útil en los procesos que conocen.

| Elemento de la lista de verificación   | Verificación de cumplimiento                               | Comentarios |
|--|--|-------------|
| Recabar estudios fenomenológicos sobre las formas en que se manifiestan las violencias contra determinados grupos en situación de vulnerabilidad       | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X           |
| Recabar y analizar información de fuentes públicas sobre conflictos y la situación de derechos de determinados grupos                                  | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X           |
| Entrevistar a testigos para conocer los lugares de convivencia de la víctima y de la persona probable responsable                                      | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X           |
| Entrevistar a testigos para conocer las relaciones de amistad sobresalientes de la víctima   | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X           |
| Entrevistar a testigos para conocer las circunstancias familiares, sociales, económicas y laborales de la víctima y de la persona probable responsable | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X           |
| Recabar información sobre antecedentes médicos de las víctimas y de las personas probables responsables  | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X           |
| Ordenar una pericial sobre entorno social o mapa relacional de la víctima y el probable responsable  | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X           |

|   |  |   |
|---|--|---|
| Entrevistar a testigos para saber sobre los roles sociales que desempeñaban las personas involucradas tanto en espacios públicos como en privados   | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X |
| Entrevistar a testigos para saber sobre las ocupaciones o actividades que realizaban ordinariamente las personas involucradas   | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X |
| Estudios socioeconómicos sobre las personas involucradas  | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X |
| Recabar información sobre el nivel de alfabetización, grado de escolaridad y estatus profesional de las personas involucradas   | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X |
| Pericial en psicología forense sobre la víctima   | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X |
| Recabar información sobre las relaciones familiares y afectivas de la víctima, así como de sus posibles dependientes económicos. Es importante que la autoridad investigadora tenga conocimiento exacto de todas las personas que sean víctimas indirectas en cada caso concreto  | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X |
| Realizar valoraciones de riesgo de las víctimas indirectas y testigos   | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X |
| Recabar información sobre el estándar de cumplimiento a otras medidas de protección, precautorias o cautelares  | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X |
| Pericial que evalúe impacto psicosocial del delito en víctimas indirectas. También es de especial relevancia que la parte acusadora tenga claras las medidas de reparación a solicitar, por lo que esta propuesta tiende a trascender las medidas económicas y entender las necesidades de otras (satisfacción, rehabilitación, etc.) | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X |
| Pericial que determine afectaciones psicológicas generadas por el delito en las víctimas indirectas   | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X |
| Pericial para determinar el daño moral ocasionado   | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X |
| Determinación del daño patrimonial (daño emergente y lucro cesante)   | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X |
| Determinar daños físicos a la víctima   | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X |
| Practicar peritajes para la determinación de daños sociales o colectivos.<br>Las medidas de reparación en casos en los que existen daños sociales o colectivos también deben de estar basadas en pruebas que acrediten dichos daños.  | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X |

**Además, en casos en los que se vean involucradas mujeres y/o personas pertenecientes a la comunidad LGBTI+, es decir, cuando se eleven las posibilidades de que el delito se cometió por motivos de género, se proponen las siguientes diligencias**

|   |  |   |
|---|--|---|
| Pericial en antropología o sociología forense para el conocimiento del entorno social y cultural en una situación de violencia de género o derivada de alguna condición social  | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X |
| Recabar información sobre estadística de violencia de género en el lugar de los hechos. Fuentes oficiales como la CNDH, INEGI, INMUJERES, etc.  | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X |
| Entrevistar a testigos para conocer la relación entre la víctima y la persona probable responsable.<br>En casos en donde la persona imputada o probable responsable sea mujer, las entrevistas y demás diligencias para intentar entender el contexto en el que se desarrollaba adquieren una relevancia mayor en tanto es importante saber si los actos de las personas involucradas pudieran estar motivados o justificados por situaciones de violencia previa en su contra. | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X |
| Buscar otras carpetas de investigación o antecedentes registrales ante la Fiscalía del Estado que mencionen a las personas involucradas y a las víctimas indirectas   | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X |
| Buscar antecedentes en otras instituciones de atención a víctimas de violencia  | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X |
| Entrevistar a testigos para saber sobre la existencia de roles de género desempeñados por personas involucradas   | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X |
| Entrevistar a testigos para indagar sobre las expresiones de la identidad de género u orientación sexual de la víctima directa  | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X |
| <b>Otro sector históricamente discriminado es el compuesto por las personas con discapacidad. Frente a ello, resulta necesario que las fiscalías tomen acciones para brindar un trato que permita la igualdad real entre las personas con discapacidad y las demás personas que acuden a la fiscalía. Al respecto, se proponen las siguientes acciones.</b>   |  |   |
| En caso de que sea necesario, requerir al sector salud o al Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, se emita un certificado de reconocimiento y calificación de discapacidad.   | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X |
| Solicitar una opinión técnica sobre los apoyos pertinentes para la persona con discapacidad mental o psicosocial para llevar el procedimiento.  | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X |

|  |  |   |
|--|--|---|
| Peritajes interdisciplinarios (personas expertas en psicología, derecho, trabajo social, sociología, medicina, entre otras ramas), que establezca la necesidad de asistencia o no de la persona con discapacidad y el tipo de apoyos necesarios a partir de sus potencialidades y funcionalidades. | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X |
|--|--|---|

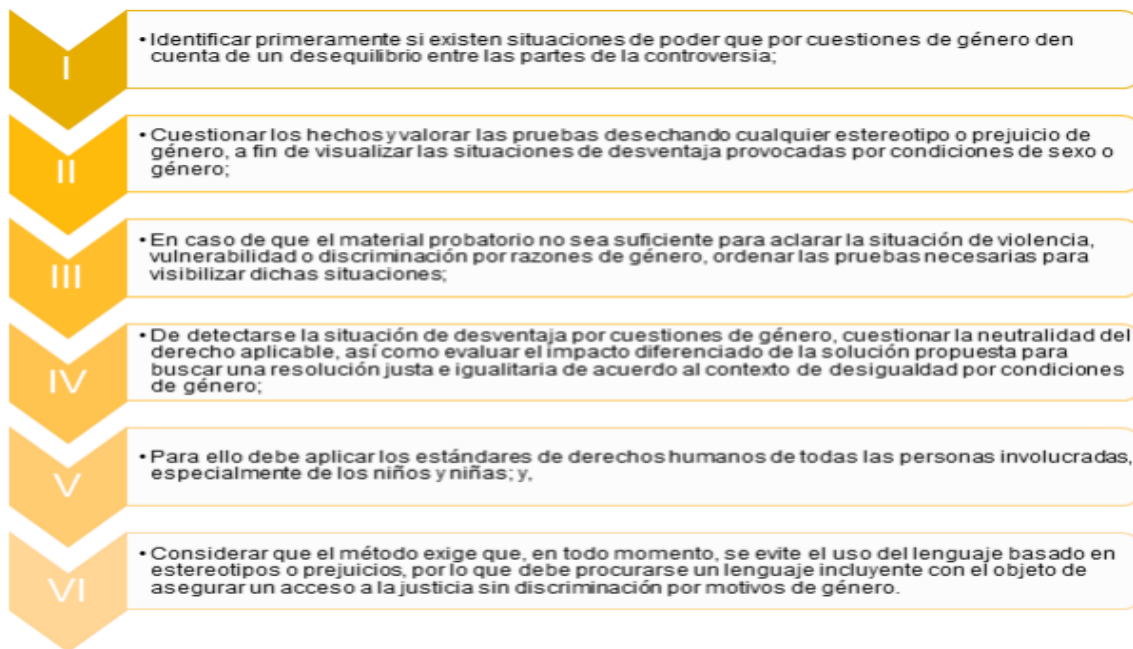
**Finalmente, a fin de proteger y respetar los derechos de niños, niñas y adolescentes que puedan verse involucradas en algún delito de homicidio y en atención al principio rector de todas las autoridades de guiar sus decisiones con base en el interés superior de la niñez, se propone**

|  |  |   |
|--|--|---|
| Solicitar a la Procuraduría de Protección cualquier información con la que cuente sobre la valoración del contexto en que se encontraban | <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No | X |
|--|--|---|

#### 4. Resolución

La Suprema Corte de Justicia de la Nación, ha emitido un Protocolo para Juzgar con Perspectiva de Género, en el cuál se establece una metodología para poder verificar si el asunto a resolver se está analizando o con enfoque diferenciado.<sup>30</sup>

Dicha metodología consta de seis elementos:



#### 5. Herramienta de verificación de resolución con perspectiva de género

A continuación se presenta una herramienta de verificación de que el asunto está siendo juzgado con perspectiva de género.

| Punto a verificar | Observaciones |
|-------------------|---------------|
|-------------------|---------------|

<sup>30</sup> Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana, Protocolo Nacional Protocolo Nacional de Actuación Policial para la Atención a la Violencia de Género Contra las Mujeres en el Ámbito Familiar, México, 2020.



1. Identificar primeramente si existen situaciones de poder que por cuestiones de género den cuenta de un desequilibrio entre las partes de la controversia

1.A. ¿Están involucradas personas que han sido tradicionalmente discriminadas en virtud de “categorías sospechosas”?

1.B. ¿La persona presenta características que la exponen a una situación agravada de discriminación por tratarse de un caso de interseccionalidad?

1.C. Análisis de contexto subjetivo:

- Identificar las condiciones de identidad de las partes involucradas en el caso.
- Identificar si las partes se conocían previamente y en su caso qué tipo de relación tenían (afectiva, familiar, amistosa, laboral, docente, etcétera).
- Determinar si la relación existente tiene un carácter asimétrico, de supra-subordinación o dependencia (emocional, económica, etcétera).
- Identificar quién toma las decisiones en esa relación, cómo se toman y cuáles son los mecanismos de participación en la toma de decisiones sobre cuestiones que afectan a las partes involucradas. Reconocer si de los hechos relatados y/o de las pruebas se advierte alguna conducta que puede constituir violencia (qué forma, en qué ámbito) y,
- Analizar si el género de las partes influyó en los hechos del caso concreto de manera que coloca a una de ellas en una situación de ventaja o desventaja frente a la otra.
- Valorar si el género de una de las partes sirvió como justificación para el ejercicio de mayor poder, y si esto impacta en el caso concreto.
- Evaluar si los hechos se relacionan con roles y estereotipos de género, y/o el actuar de las partes se vincula con cargas sociales impuestas.
- Identificar indicios de discriminación y violencia por motivos de género en el caso de estudio
- Contrastar la información del contexto objetivo con los hechos del caso para reconocer si se está ante una situación de violencia sistemática o de desigualdad estructural que afecta a un grupo determinado de personas a nivel local, nacional o incluso mundial.

1.D. Análisis de contexto objetivo:

- 
- Considerar el lugar y el momento o momentos en los que sucedieron los hechos del caso.
- Recopilar datos y estadísticas de instituciones gubernamentales, organismos internacionales o fuentes similares en relación con los planteamientos del caso y el tipo de violencia o discriminación alegada.

|  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar si la controversia tiene relación con otro tipo de problemáticas sociales, además de las que tienen que ver propiamente con las cuestiones de género.</li> <li>• Contrastar la información del contexto objetivo con los hechos del caso para reconocer si se está ante una situación de violencia sistemática o de desigualdad estructural que afecta a un grupo determinado de personas a nivel local, nacional o incluso mundial.</li> </ul> |  |
| 2. Cuestionar los hechos y valorar las pruebas desechando cualquier estereotipo o prejuicio de género, a fin de visualizar las situaciones de desventaja provocadas por condiciones de sexo o género   |  |
| 2.A. Desechar cualquier estereotipo o prejuicio de género [los propios].   |  |
| 2. B. Analizar las premisas fácticas (los hechos y las pruebas) con sensibilidad sobre las múltiples consecuencias que tiene el género en la vida de las personas: analizar el contexto (objetivo y subjetivo), entendimiento de los factores de género y su impacto.  |  |
| 2.C. Cuestionar las teorías del caso de las partes y/o excluir cualquier medio de prueba que contenga estereotipos o prejuicios de género.   |  |
| 3. En caso de que el material probatorio no sea suficiente para aclarar la situación de violencia, vulnerabilidad o discriminación por razones de género, ordenar las pruebas necesarias para visibilizar dichas situaciones.  |  |
| 3.A. Analizar las pruebas que constan en el proceso.   |  |
| 3.B. Si el material probatorio resulta insuficiente, allegarse de las pruebas necesarias para comprobar si está presente alguna de las circunstancias descritas  |  |
| 4. De detectarse la situación de desventaja o vulnerabilidad por cuestiones de género, cuestionar la neutralidad del derecho aplicable, así como evaluar el impacto diferenciado de la solución propuesta para buscar una resolución justa e igualitaria de acuerdo al contexto de desigualdad por condiciones de género   |  |
| 4.A. Interpretar las disposiciones jurídicas tomando en consideración el posible impacto diferenciado que éstas pueden tener en ciertos grupos de personas, debido a la forma particular en la que incide el género en el caso concreto  |  |
| 4.B. Evitar que se elija una interpretación que, dadas las características del caso, pueda proyectarse de manera diferenciada afectando en mayor medida a las personas de un género.   |  |
| 4.C. Evaluar el impacto diferenciado de la norma (discriminación indirecta)  |  |
| 5. Aplicar los estándares de derechos humanos de todas las personas involucradas, especialmente de los niños y niñas   |  |
| 5.A. Incluir los estándares de derechos humanos que son pertinentes para la solución del caso con base en el contexto de las partes  |  |

|  |  |
|--|--|
| 5.B. Incluir instrumentos convencionales, no convencionales y del sistema jurídico mexicano  |  |
| 5.C. Ir más allá de la mera cita de la norma, criterio o sentencia: es necesario argumentar por qué y cómo esas normas y elementos son aplicables al caso concreto (motivación)  |  |
| 5.D. Aplicar un enfoque transversal e interseccional en la selección del marco jurídico  |  |
| 6. Considerar que el método exige que, en todo momento, se evite el uso del lenguaje basado en estereotipos o prejuicios, por lo que debe procurarse un lenguaje incluyente con el objeto de asegurar un acceso a la justicia sin discriminación por motivos de género |  |
| 6..A. Evidenciar el uso de lenguaje sexista, discriminatorio.  |  |
| 6.B. Lenguaje claro y sencillo para la sociedad  |  |
| 6.C. Argumentación incluyente, no sexista, desprovisto de estereotipos de género y sin carácter revictimizante (en los hechos formulados, al invocar datos de prueba, en los alegatos y pretensiones)  |  |