



**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

Reconocimiento de créditos

La presente Guía se ha elaborado por un equipo de personas consultoras investigadoras.

Coordinación de investigación: Dalia Berenice Fuentes Pérez

Equipo de investigación:

Diana Mora López, Paola Rebeca Moreno Sandoval, Luis Alberto Muñoz López, Susana Angelique Atme Abdo, Michelle Guerra Sastré, Andrea Pérez González, Héctor Rosales Zarco, Julia Andrea Ramírez Pacheco y Dulce Lethian Bernal Pérez.

Nota metodológica

La elaboración de la Guía Operativa y la Caja de Herramientas del *Modelo para la Atención y Protección Integral para Mujeres que Viven Violencias* es el resultado de un proceso de consulta y colaboración interinstitucional, en el que participaron las autoridades integrantes de la Comisión de Atención del Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (en lo subsecuente la Comisión de Atención y el SNPASEVM); así como las autoridades aliadas que colaboran con la Iniciativa Spotlight en México: municipios de Naucalpan de Juárez y Ecatepec de Morelos en el Estado de México, municipios de Ciudad Juárez y Chihuahua en Chihuahua y el municipio de Chilpancingo de los Bravo en Guerrero.

Ese proceso estuvo integrado por distintas fases de consulta a autoridades federales, estatales y municipales que prestan servicios de salud, servicios sociales, así como servicios policiales y judiciales (o de seguridad y justicia) a mujeres, niñas y adolescentes que son víctimas de violencias de género o están en riesgo de serlo. Se aplicaron 371 cuestionarios virtuales; se llevaron a cabo 18 mesas de consulta técnica / mesas de discusión; y se revisaron 167 modelos de atención, manuales, guías de operación y/o protocolos nacionales del orden federal, estatal y municipal, además de otros documentos que brindaron las autoridades participantes.

Por último, se identificaron los criterios normativos mínimos de cumplimiento de las obligaciones de atención a mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencias de género o en riesgo de serlo, desde un enfoque de derechos humanos y una mirada interseccional que coloca su énfasis en la perspectiva de género y la perspectiva de infancia.

Índice

Introducción i

Capítulo 1. Elementos Generales 1

1.1	Los servicios de atención.....	1
1.1.1	Atención a una niña, adolescente y mujer víctima de violencias basadas en el género o en riesgo de serlo	1
1.1.2	¿Por qué no es fácil romper el silencio?, ¿por qué una víctima no se defiende o denuncia?	6
1.1.3	Servicios estratégicos para detección y atención de violencias basadas en el género contra niñas, adolescentes y mujeres	10
1.1.4	La atención que brinda cualquier autoridad al prestar un servicio esencial	13
1.1.5	¿Cuáles son los servicios mínimos que forman parte del Modelo de Atención?	15

Capítulo 2. Acciones transversales a todos los servicios y niveles 20

2.1	Principios de atención.....	20
2.1.1	Atención con enfoque diferencial e interseccional	20
2.1.2	Ambiente de confianza	29
2.1.3	Trato respetuoso	30
2.1.4	Evitar la revictimización	30
2.1.5	Informar a la usuaria	31
2.1.6	Espacios e infraestructura	33
2.2	Acciones en el primer contacto o primera respuesta.....	37
2.2.1	Adecuar la atención conforme al perfil de la niña, adolescente o mujer en situación de violencia	37
2.2.2	Detección de necesidades inmediatas	39
2.2.3	Detección y atención de necesidades de seguridad	41
2.3	Obtención y registro de la información.....	44
2.3.1	Registro de la información	44
2.3.2	Protección de información	46
2.3.3	Confidencialidad en la información	47
2.3.4	Medidas adicionales tratándose de niñas, niños y adolescentes	48
2.3.5	Infraestructura	49
2.4	Coordinación interinstitucional.....	49
2.4.1	Características	50
2.4.2	Uso de protocolos o rutas de conexión con otros servicios	52
2.4.3	Acciones de seguimiento y acompañamiento	53
2.4.4	Tipo de referencia o contrarreferencia	55
2.4.5	Infraestructura	56

Capítulo 3. Acciones específicas de servicios de salud 58

3.1	Identificación de violencias en las usuarias de los servicios de salud.....	59
3.1.1	Identificación de niñas, adolescentes y mujeres que enfrentan violencia	60
3.1.2	Obligación de denunciar	64
3.1.3	Historial completo	66
3.1.4	Documentación médico-jurídica	69
3.1.5	Protección a la víctima	72
3.2	Evaluación y atención de emergencia de salud física y mental.....	74
3.2.1	Descripción del servicio	74
3.2.2	Atención de emergencia	76

3.2.3	Atención de emergencia por violencia sexual	77
3.3	Evaluación y atención de salud a mediano y largo plazo.....	84
3.3.2	Evaluación y atención de salud a mediano y largo plazo. Problemas de salud mental más graves	89
3.4	Interrupción voluntaria del embarazo	93
3.4.1	Interrupción voluntaria del embarazo	93
3.5	Salud materna en niñas y adolescentes	98
3.5.1	Acceso a salud materna	98
3.5.2	Anticoncepción post evento obstétrico	99
Capítulo 4. Acciones específicas de los servicios sociales 100		
4.1	Plan individualizado (de recuperación y empoderamiento) y Plan de seguridad. 101	
4.1.1	Análisis de necesidades	102
4.1.2	Elaboración de los planes	103
4.1.3	Gestión y coordinación de acciones y seguimiento	105
4.2	Asesoramiento jurídico básico	107
4.2.1	Brindar información precisa	107
4.3	Asesoramiento jurídico especializado.....	110
4.3.1	Acompañamiento todo el proceso	110
4.4	Gestión de alojamiento seguro (mujeres, hijas e hijos con necesidad de abandonar inmediatamente su entorno vital)	113
4.4.1	Viviendas seguras, refugios y albergues para mujeres / Centros de pernocta, refugios o casas de transición	113
4.4.2	Servicios especializados y gratuitos de lugares de acogida	114
4.4.3	Desarrollo de planes	118
4.5	Gestión para tramitación, recuperación y sustitución de documentos de identidad	119
4.6	Apoyo y asesoramiento psicosocial a mediano y largo plazo	122
4.7	Asistencia material, económica y de vinculación económica	125
4.7.1	Asistencia material y económica a mediano y largo plazo	125
4.8	Reeducación de la persona agresora	128
Capítulo 5. Acciones específicas de los servicios policiales y judiciales 135		
5.1	Servicio de asesoría, acompañamiento y representación jurídica	135
5.1.1	Diferencia entre asesoría jurídica, acompañamiento y representación jurídica	136
5.1.2	Funciones en el asesoramiento, acompañamiento y representación jurídica	136
5.2	Servicio de Órdenes y Medidas de Protección.....	137
5.2.1	Dictado de órdenes de protección	138
5.2.2	Ejecución de órdenes de protección	139
5.2.3	Seguimiento, modificación, cancelación y prórroga de las órdenes o medidas de protección	140
5.3	Procesos judiciales penales y/o familiares	140
5.3.1	Lineamientos para la recepción de denuncia y/o demanda	141
5.3.2	Lineamientos para la identificación de necesidades y otorgamiento de órdenes y/o medidas de protección	142
5.3.3	Lineamientos para la investigación	143
5.3.4	Lineamientos para la recepción y desahogo de pruebas	144
5.3.5	Lineamientos para emitir la resolución	145

Bibliografía 147

Introducción

El objetivo de este documento es proporcionar a las autoridades de todos los niveles de gobierno, una Guía para operar de forma uniforme y con base en estándares de calidad mínimos para la protección de los derechos humanos, la atención que actualmente se brinda a niñas, adolescentes y mujeres víctimas de violencias de género o en riesgo de serlo, a través de servicios esenciales previstos en el *Modelo para la Atención y Protección Integral para Mujeres que Viven Violencias* (en lo subsecuente Modelo de Atención).

El Modelo de Atención propone la prestación de un grupo de servicios integrales y especializados en materia de salud, servicios sociales, policiales y judiciales que son esenciales y estratégicos para detectar, atender, canalizar y acompañar a niñas, adolescentes y mujeres víctimas de violencias de género o que se encuentran en riesgo de serlo. En ese instrumento se describen los servicios esenciales, sus elementos centrales y directrices a seguir, para que con base en un enfoque diferencial y especializado se dé respuesta a la pregunta sobre ¿cuáles son los servicios y procedimientos que, como mínimo, deben brindarse a una niña, adolescente o mujeres víctima de violencias de género, para asegurar una atención integral y especializada?

Esta Guía, por su parte, procura responder a las preguntas sobre: ¿qué hacer para prestar esos servicios esenciales?, ¿a quién le corresponde dar la atención? y ¿en qué momento? En tal sentido, funciona como una especie de instructivo en donde se enlistan los fundamentos jurídicos (con base en estándares de protección de los derechos humanos) y se describen las características generales mínimas que deben cumplirse en la prestación de los servicios; éstos comparten algunas características comunes y transversales, otras más son específicas o exclusivas de cierto servicio y/o sector de la población (como en el caso niñas, niños y adolescentes cuya atención tiene principios rectores propios).

Adicionalmente, la Guía está acompañada por una caja de herramientas, cuyo objetivo es proponer a las autoridades distintos instrumentos para operar el servicio; es decir, para identificar cómo prestar el servicio de manera que éste sea también un medio a través del cual se puedan detectar situaciones de riesgo o de violencias de género ya materializadas, y se actúe de forma inmediata en coordinación con otras autoridades, para proteger de la manera más completa o integral posible, a las niñas, adolescentes y mujeres víctimas de violencias.

¿Cómo usar la Guía y la Caja de Herramientas?

La presente Guía y la Caja de Herramientas son un paquete complementario de información que permiten que las y los funcionarios apliquen las directrices marcadas en el *Modelo para la Atención y Protección Integral para Mujeres que Viven Violencias*, de manera muy sencilla.

La Guía es el instructivo que especifica paso a paso qué deben realizar las autoridades de los distintos servicios de salud, sociales, policiales y judiciales, para cumplir con las obligaciones o mandatos establecidos por la normatividad en la materia y el mismo Modelo de Atención. La Caja de Herramientas contiene aquellos instrumentos que pueden ser utilizados para llevar a cabo esos pasos. Las herramientas que se proporcionan pretenden facilitar las actividades encomendadas a las y los funcionarios públicos, de tal manera que puedan llevarlas a cabo con mayor agilidad y eficacia.

Algunas consideraciones importantes respecto a la Caja de Herramientas:

1. El uso de herramientas no es obligatorio, son sugerencias que atienden a los estándares en la materia. Si la institución cuenta con sus propios formatos o estándares pueden utilizarlos, asegurándose que cumplan con los requisitos legales en la materia.
2. No todos los pasos de la Guía tienen herramientas, solo aquellos en los que se requieren instrumentos o información complementaria que permitirá cumplir con la acción de manera eficiente.
3. El primer capítulo de la Guía no contiene ninguna herramienta, pues es una introducción que permite encuadrar elementos teóricos y conceptuales para comprender mejor la Guía. Es decir, en el primer capítulo no hay pasos a seguir.
4. La Caja de Herramientas comienza en el Capítulo 2 y se estructura de la siguiente manera:
 - a. Capítulo 2.- Acciones transversales. Aquellas que deben seguir todos los servicios esenciales, independientemente de ser primer contacto o servicio de referencia.
 - b. Capítulo 3. – Servicios de salud. Sólo incluye instrucciones y herramientas útiles para la prestación de estos servicios.
 - c. Capítulo 4.- Servicios sociales. Con las instrucciones que deben seguir las distintas instituciones que ofrecen servicios como albergues, prestaciones sociales, acompañamiento psicosocial, etc.
 - d. Capítulo 5.- Servicios policiales y judiciales. Refiere aquellas instrucciones y herramientas que deberán aplicar los cuerpos policiales y las autoridades de procuración de justicia en los procesos de atención.
5. La Caja de Herramientas, de manera autónoma, no tendrá sentido si no se revisa primero por qué y cómo utilizarla en la Guía.

¿Cómo saber qué herramienta utilizar en cada acción o directriz?

Cada vez que una acción deba complementarse con una herramienta, la Guía hará una referencia clara a esa herramienta. Por ejemplo:

Véase la herramienta “Aviso de Privacidad”

Cuando la Guía haga ese llamado, el o la lectora, deberá abrir la Caja de Herramientas para identificar la herramienta correspondiente. Lo puede hacer por dos vías: i) En el índice, por el nombre; o ii) Identificar el número de capítulo de la Guía en donde está ese aviso e ir directamente ese mismo número de capítulo en la Caja de Herramientas y buscar el instrumento con ese nombre.

Los números de capítulo de la Caja de Herramientas corresponden con los mismos números de capítulo de la Guía; por ejemplo: “Capítulo 2. Elementos transversales” en la Guía, se correlaciona directamente con el “Capítulo 2. Elementos transversales” en la Caja de Herramientas. Las herramientas se encuentran en el mismo orden que los temas del Guía.

GLOSARIO

Adolescente. Las personas que tienen entre 12 años cumplidos y menos de 18 años.¹ Si bien, las y los adolescentes, tienen un marco de regulación especial, les son aplicables las disposiciones relativas a los derechos de las niñas y niños, ya que se encuentran dentro del rango de edad protegido por las disposiciones internacionales.

Ajustes de procedimiento. Modificaciones que es necesario hacer a los procedimientos e instancias, para garantizar un efectivo acceso a la justicia en condiciones de igualdad.²

Ajustes razonables. Son modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas, que deben realizarse cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce y/o ejercicio de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, en igualdad de condiciones.³

Asimetría de poder. Situación que ocurre cuando las diferencias y las condiciones identitarias y de contexto (materiales y estructurales), colocan a las personas en distinta posición y posibilidad para ejercer sus derechos. La asimetría de poder es un componente común de las relaciones humanas; puede tomar las más diversas formas y es necesario hacer una revisión sobre su dinámica, para determinar si la asimetría está o no justificada con base en criterios objetivos y razonables.

Atención de la violencia. Conjunto de estrategias para que los tres órdenes de gobierno brinden acceso a la justicia a mujeres víctimas de violencia desde un enfoque restaurativo; limitando el impacto de la violencia y promoviendo su empoderamiento a través del otorgamiento de servicios integrales, así como del establecimiento de acciones y medidas reeducativas para los agresores. Todo lo anterior, con la debida diligencia, perspectivas de infancia y género, e impartida por personal especializado.⁴

Autoridades indígenas. Persona o colectivo de personas designado por los órganos de gobierno de cada comunidad originaria, encargadas de la aplicación de los procedimientos y sanciones en materia de justicia indígena.⁵

Capacidad jurídica. Concepto que reconoce la capacidad de las personas de ser titulares de derechos y obligaciones, ejercerlos y contraer obligaciones por sí mismas.⁶

¹Véase. Ley General de los derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, México, D.O. 4 de diciembre de 2014, última reforma aplicada, 17 de octubre de 2019 artículo 5.

²Comité de los derechos de las personas con discapacidad, Observación General núm. 6, sobre la igualdad y la no discriminación, 2018, párr. 25.

³ONU, Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, ratificado por el Estado mexicano el 17 de diciembre de 2007, artículo 2.

⁴ Comisión de Atención del Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, Modelo para la Atención y Protección Integral para Mujeres, México, 2021, pág. 24.

⁵ Ley de Derechos de los Pueblos y Barrios Originarios y Comunidades Indígenas Residentes en la Ciudad de México, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 20 de diciembre de 2019, artículo 3 Fracción 4. Ley de Derechos y Cultura Indígena del Estado de Tabasco, publicada en el Periódico Oficial del Estado de Tabasco el 25 de abril de 2009, última reforma publicada en el Periódico Oficial el 5 de julio de 2017, artículo 3 Fracción III.

⁶ ONU, Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, ratificado por el Estado mexicano el 17 de diciembre de 2007, artículo 12.

Círculo de violencia. Un ciclo que muestra un patrón repetitivo en el proceso de maltrato. Consta de tres fases: fase de tensión, fase de agresión y fase de reconciliación o “luna de miel”.⁷

Discapacidad física o motriz. Es la limitación generada por la presencia de una problemática o afectación en el sistema neuromuscular, vinculada con una disminución o eliminación de habilidades motoras o físicas.⁸

Discapacidad intelectual. Es la limitación derivada de deficiencias en el funcionamiento intelectual de las personas (razonamiento, solución de problemas, pensamiento abstracto, comprensión de ideas complejas, aprender con rapidez y aprender de la experiencia), como en su conducta adaptativa (conceptual, social y práctica).⁹

Discapacidad mental o psicosocial. Limitaciones derivadas de alteraciones conductuales o del comportamiento adaptativo, temporales o permanentes, derivadas de trastornos mentales como depresión mayor, trastorno bipolar, trastorno límite de la personalidad, trastorno obsesivo-compulsivo, trastorno de ansiedad, trastorno fronterizo, esquizofrenia, trastorno esquizo-afectivo, trastornos alimentarios (anorexia y bulimia), trastorno dual (que es una de estas disfunciones, pero con una o más adicciones), etc.¹⁰

Discapacidad múltiple. Limitaciones derivadas de la combinación de más de una discapacidad.

Discapacidad sensorial. Limitaciones derivadas de la existencia de deficiencias de alguno de los sentidos (visual, auditiva, del olfato, el gusto y el tacto).¹¹

Discriminación. Distinciones, exclusiones o restricciones injustificadas a las personas, con el propósito de obstaculizar el “reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales”, de los que son titulares las personas.¹²

Discriminación directa. Cuando se da un trato desigual injustificado a una persona, que impide el ejercicio de sus derechos; por ejemplo, negar a alguien el acceso a la educación en virtud de su discapacidad, condición económica, color de piel, etc..¹³

Discriminación indirecta. Cuando se brinda un trato diferenciado no justificado, que tiene por efecto impedir que una persona ejerza sus derechos (por ejemplo, permitir el acceso a un edificio público a través de escaleras, sin considerar que no todas las

⁷ CUERVO, Mónica Maercela y Martínez, John Freddy. Descripción y caracterización del Ciclo de Violencia que surge en la relación de pareja. Revista Tesis Psicológica, 2013, pág. 80-88. Para profundizar en este tema se recomienda consultar: CONAVIM, infografía disponible en: https://stjjalisco.gob.mx/files/home/Circulo_de_Violencia.pdf.

Organización de los Estados Americanos (OEA), Comité de Expertas del Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará, Recomendación General (No. 1), Legítima defensa y violencia contra las mujeres, Washington, 2018. Disponible en <https://www.oas.org/es/mesecvi/docs/RecomendacionLegitimaDefensa-ES.pdf>.

⁸ Construcción propia derivada de los elementos expuesto por la Suprema Corte de Justicia de la Nación, Protocolo de actuación para quienes imparten justicia en casos que involucren derechos de personas con discapacidad, segunda edición, México, 2014, pág. 23.

⁹ Asociación Internacional para el Estudio Científico de las Discapacidades Intelectuales, Discapacidad Intelectual. Definición, Clasificación y Sistemas de Apoyo Social. Madrid: Alianza Editorial, 2011.

¹⁰ Idem.

¹¹ Idem.

¹² ONU, Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, ratificado por el Estado mexicano el 17 de diciembre de 2007, artículo 2.

¹³ Comité de los derechos de las personas con discapacidad, Observación General núm. 3, sobre las mujeres y las niñas con discapacidad, 2016. párr. 17.

personas pueden caminar; imponer requisitos innecesarios para la prestación de un servicio, etc.).¹⁴

Enfoque de derechos. Contar con un marco conceptual para el proceso de desarrollo humano que, desde el punto de vista legal, está basado en las normas internacionales de derechos humanos y, desde el punto de vista operacional, está orientado a la promoción y la protección de los derechos humanos.¹⁵

Estereotipos de género. Son ideas preconcebidas sobre cómo deben ser, parecer o comportarse las personas, a partir de los roles y funciones asignadas conforme a su sexo y/o su género (expresión e identidad).¹⁶ De acuerdo con esas ideas, los roles son o deberían ser ejecutados por las personas, con base en diferencias sexuales binarias de sus cuerpos (hombres y mujeres).

Expresión de género. La manifestación externa de los rasgos culturales que permiten que una persona se identifique o autoafirme como masculina o femenina, conforme a los patrones considerados propios de cada género, por una determinada sociedad en un momento histórico determinado.¹⁷

Género. Construcciones sociales que crean funciones, roles (papeles) y características que se cree que tienen -o deben tener- las personas y sus cuerpos, a partir de las diferencias sexuales que se les asignaron socialmente al nacer o que asumen por sí mismas. A las personas construidas como mujeres, se les asignan roles y atributos de género femeninos y a los hombres, los roles y atributos masculinos.

Identidad de género. La vivencia interna e individual del género, tal como cada persona la siente profundamente. Esa vivencia podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género (como la vestimenta, el modo de hablar y los modales).¹⁸ Aquí se puede hablar, entre otras identidades, de persona trans (cuando la identidad de género de la persona no corresponde con el sexo asignado al nacer) y persona cis (cuando la identidad de género de la persona corresponde con el sexo asignado al nacer).¹⁹

Interculturalidad. De acuerdo con el artículo 4 de la Convención sobre la Protección y la Promoción de la Diversidad de las Expresiones Culturales,²⁰ la interculturalidad se refiere a la presencia e interacción equitativa de diversas culturas y la posibilidad de generar expresiones culturales compartidas, adquiridas por medio del diálogo y de una actitud de respeto mutuo.

Interseccionalidad. La interseccionalidad es una herramienta que tiene como base la conciencia de que la gente vive identidades múltiples y condiciones de contexto

¹⁴ Ibidem. párr. 17.

¹⁵ Comisión de Atención del Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, Modelo para la Atención y Protección Integral para Mujeres, México, 2021, pág. 34.

¹⁶ Cook, Rebecca y Cusack, Simone. Estereotipos de género. Perspectivas Transnacionales, trad. Andrea Parra, Pennsylvania, Printex Impresores Ltda. 2010.

¹⁷ CIDH. *Algunas precisiones y términos relevantes*. 2008. Disponible en: <http://www.oas.org/es/cidh/lgtbi/mandato/precisiones.asp>.

¹⁸ Principios de Yogyakarta. Principios sobre la aplicación de legislación internacional de los derechos humanos en relación a la orientación sexual y la identidad de género, 2006, preámbulo.

¹⁹ CIDH. *Conceptos básicos*. 2015. Disponible en: <https://www.oas.org/es/cidh/multimedia/2015/violencia-lgtbi/terminologia-lgtbi.html>.

²⁰ Convención sobre la Protección y la Promoción de la Diversidad de las Expresiones Culturales, Adoptada el 20 de octubre de 2005, aprobada por el senado mexicano el 27 de abril de 2006, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 2 de junio de 2006 y con vigencia a partir del 18 de marzo de 2007.

diversas, formadas por varias capas que se derivan de las relaciones sociales, la historia y la operación de las estructuras del poder. Las personas pertenecen a más de una comunidad a la vez y pueden experimentar opresiones y privilegios de manera simultánea. El análisis interseccional tiene como objetivo revelar las variadas identidades, exponer los diferentes tipos de discriminación y desventaja que se dan como consecuencia de la combinación de identidades.²¹

Intersexualidad. Todas aquellas situaciones en las que el cuerpo sexuado de una persona varía respecto al estándar generalizado de corporalidad femenina o masculina, culturalmente vigente.²²

Justicia indígena. Todo sistema normativo conforme al cual se resuelven, en cada comunidad indígena, las controversias jurídicas que se suscitan entre sus integrantes o entre éstas/os y terceras personas que no tienen identidad indígena.²³

LGBTIQ+. Siglas referidas a la comunidad Lésbico, Gay, Bisexual, Transexual, Trasvesti, Transgénero, Intersexual, Queer y el signo de más, por otras diversidades identitarias respecto de la orientación y/o preferencia sexual.

Libre determinación. La Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación ha señalado que la libre determinación implica la posibilidad de los pueblos indígenas de elegir libremente la situación dentro del Estado mexicano, para decidir su suerte, así como para decidir sus formas internas de convivencia y organización social, económica, política y cultural.²⁴

Modelo médico de discapacidad. En el modelo médico de la discapacidad no se reconoce a las personas con discapacidad como titulares de derechos, sino que estas quedan “reducidas” a sus limitaciones corporales. En este modelo, las deficiencias se consideraban un motivo legítimo para restringir o denegar derechos.²⁵

Modelo social de discapacidad o modelo basado en los derechos humanos. Este modelo reconoce que la discapacidad es una construcción social y es también uno de los diversos estratos de identidad. Por lo tanto, las leyes y políticas de discapacidad deben tener en cuenta la diversidad de personas con discapacidad.²⁶

Niño, niña y adolescente. Todo ser humano menor de dieciocho años de edad.²⁷ Sin importar la edad en concreto, toda persona menor de dieciocho años tiene un conjunto de derechos especiales que deben ser respetados y garantizados.

Orientación sexual. La capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género; así como a la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas.²⁸ Podemos hablar de homosexualidad (orientación al mismo sexo), heterosexualidad (orientación al sexo opuesto), bisexualidad (orientación

²¹ AWID. Una herramienta para la justicia de género y la justicia económica, disponible en: https://www.awid.org/sites/default/files/atoms/files/interseccionalidad_-_una_herramienta_para_la_justicia_de_genero_y_la_justicia_economica.pdf.

²² Comisión Interamericana de los Derechos Humanos (CIDH). 2008. Algunas precisiones y términos relevantes. Disponible en: <http://www.oas.org/es/cidh/igtbi/mandato/precisiones.asp>.

²³ Ley de Derechos de los Pueblos y Barrios Originarios y Comunidades Indígenas Residentes en la Ciudad de México, artículo 19 Fracción III. Ley de Derechos y Cultura Indígena del Estado de Tabasco, artículo 68.

²⁴ S CJN. Tesis aislada con número de registro 165288.

²⁵ Comité de los derechos de las personas con discapacidad, Observación General núm. 6, sobre la igualdad y la no discriminación, 2018, párr. 8 y 9.

²⁶ Comité de los derechos de las personas con discapacidad, Observación General núm. 6, sobre la igualdad y la no discriminación, 2018, párr. 8 y 9.

²⁷ Véase Convención sobre los Derechos del Niño,

²⁸ Principios de Yogyakarta. Principios sobre la aplicación de legislación internacional de los derechos humanos en relación a la orientación sexual y la identidad de género, 2006, preámbulo.

a ambos sexos), asexualidad (sin orientación sexual), pansexualidad (orientación a las personas sin importar su sexo), por mencionar algunos ejemplos.

Patriarcado. Es la forma de organización social, política y cultural basada en la autoridad y primacía de la identidad “hombre, masculino, blanco, propietario, adulto, heterosexual, europeo, sin discapacidad” respecto de otro tipo de identidades. Lo anterior da origen a múltiples situaciones de discriminación y violencia que obstaculizan el desarrollo de las personas.

Persona agresora: La persona que inflige cualquier tipo de violencia contra las mujeres, adolescentes o niñas.²⁹

Persona con discapacidad. De conformidad con la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, dicho concepto incluye a quienes “tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.³⁰

Perspectiva de género. Es una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la igualdad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en la cual las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.³¹

Pluriculturalidad. El concepto de pluriculturalidad hace referencia a la coexistencia dentro de un mismo sistema (por ejemplo, una nación) de diversas culturas.³² México se reconoce como un país pluricultural y reconoce las culturas indígenas y las afromexicanas como parte fundamental de la nación.

Poder. Se refiere tanto a la facultad para hacer, no hacer o permitir algo, como al juego de relaciones entre individuos, es decir, al modo de acción de unas personas sobre otras.³³

Prevención de la violencia. Conjunto de estrategias para que los tres órdenes de gobierno, con la participación de la sociedad, generen condiciones idóneas para erradicar la violencia y cualquier forma de discriminación hacia las mujeres, niñas y adolescentes, en los ámbitos público y privado, y modifiquen los patrones de comportamientos sociales y culturales basados en estereotipos.³⁴

Procuraduría de Protección: se refiere a las Procuradurías de Protección de niñas, niños y adolescentes que se encuentran en las Entidades federativas, de acuerdo con lo establecido en los artículos 122 a 124 de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

²⁹ Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, art. 5, fr. VII.

³⁰ ONU, Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

³¹ Comisión de Atención del Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, Modelo para la Atención y Protección Integral para Mujeres, México, 2021, pág. 35.

³² García, Néstor, en Rappaccioli-Tünnermann, Karen. Coexistencia en la multiculturalidad. Consultable en <https://www.laprensa.com.ni/2017/03/17/columna-del-dia/2199914-coexistencia-en-la-multiculturalidad#:~:text=%E2%80%9CLa%20multiculturalidad%20es%20esa%20coexistencia,m%C3%A1s%20o%20menos%20de%20todos%E2%80%9D>.

³³ FOUCAULT, Michel. El poder, una bestia magnífica. Sobre el poder, la prisión y la vida. México, Siglo XXI. 2012

³⁴ Modelo de Atención. Op. Cit. pág. 24.

Pueblos indígenas. Aquellos que descienden de poblaciones que habitaban en el territorio actual del país al iniciarse la colonización y que conservan sus propias instituciones sociales, económicas, culturales y políticas, o parte de ellas.³⁵

Queer. Es un término general para las personas cuya identidad de género no está incluida o trasciende el binario hombre y mujer.³⁶

Rol de género. Hace referencia a las funciones, tareas o responsabilidades que son atribuidas y exigidas a las personas en razón de su sexo, imponiendo sanciones sociales en caso de incumplir con los atributos y roles que les fueron asignados.

Sanción de la violencia. Conjunto de estrategias para que los mecanismos judiciales y administrativos de los tres órdenes de gobierno, establezcan las consecuencias jurídicas para el agresor de la violencia contra las mujeres, niñas y adolescentes; y aseguren a las víctimas y personas ofendidas, el acceso efectivo a la reparación del daño (con un sentido restitutivo y transformador, que comprenda la indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición).³⁷

Sexo. Se refiere al “cuerpo de la persona” como un vehículo para la construcción de significados y representaciones,³⁸ por ejemplo: el significado de los pechos, a los de unos cuerpos les llamamos “pectorales” y a otros “mamas o senos”, se trata de la misma parte del cuerpo humano pero la práctica cultural los categoriza (en función de semejanzas o diferencias) y les crea diferentes significados y representaciones (unos pueden mostrarse y otros deben taparse en ciertos contextos).

Víctima: Para efectos de esta Guía, se refiere a las niñas, adolescentes y mujeres a quienes se les inflige cualquier tipo de violencia.³⁹ Las hijas o hijos también se consideran víctimas, en la violencia de género que se gesta en la familia.

Víctima usuaria: Mujer, adolescente o niña atendida por uno o más servicios esenciales.

³⁵ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 2

En el mismo sentido, se toma en consideración el planteamiento que establece el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo en su artículo 1 inciso b) sobre las personas indígenas, a quienes considera aquellas personas quienes *por el hecho de descender de poblaciones que habitaban en el país o en una región geográfica a la que pertenece el país en la época de la conquista o la colonización o del establecimiento de las actuales fronteras estatales y que, cualquiera que sea su situación jurídica, conservan todas sus propias instituciones sociales, económicas, culturales y políticas, o parte de ellas.*

³⁶ CIDH. Conceptos básicos. Op. Cit.,

³⁷ Comisión de Atención del Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres. *Modelo para la Atención.* Op. Cit. pág. 24.

³⁸ Moreno, Hortensia y Torres, César. *La noción de performatividad de género para el análisis del discurso fílmico.* Trabajo presentado en el seminario Cuerpo, género y sexualidad por el área Mujer y poder de la Universidad Autónoma Metropolitana-Xochimilco. 2019. Disponible en <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/cadpagu/article/view/8657094>. Págs. 1 a 27.

³⁹ Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, art. 5, fr. VI,

Capítulo 1. Elementos Generales

1.1 Los servicios de atención

1.1.1 Atención a una niña, adolescente y mujer víctima de violencias basadas en el género o en riesgo de serlo

1.1.1.1 ¿Qué son las violencias basadas en el género y qué daños y consecuencias dejan en la persona y su contexto?

Un requisito para el adecuado funcionamiento del *Modelo para la Atención y Protección Integral para Mujeres que Viven Violencias*, así como para el uso de esta Guía Operativa y sus respectivas herramientas, es la comprensión sobre el problema que buscan atender: las violencias basadas en el género o violencia de género, como es nombrada en gran parte de las normas jurídicas nacionales e internacionales. Lo anterior, con fundamento en lo establecido por la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, en sus artículos 5, fracciones IV, XIII y XV y 6.⁴⁰ En el capítulo 2 de

⁴⁰ **ARTÍCULO 5.-** Para los efectos de la presente ley se entenderá por:

IV. Violencia contra las Mujeres: Cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público;

VIII. Derechos Humanos de las Mujeres: Refiere a los derechos que son parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales contenidos en la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), la Convención sobre los Derechos de la Niñez, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem do Pará) y demás instrumentos internacionales en la materia;

XV. Enfoque diferencial: Tiene como objetivo visibilizar las diferentes situaciones de vulnerabilidad de las mujeres, las adolescentes y las niñas, ya sea por género, edad, etnia o discapacidad; así como las vulneraciones específicas a sus derechos humanos en tanto pertenecientes a grupos sociales o culturales específicos. Lo anterior con el objetivo de diseñar y ejecutar medidas afirmativas para la garantía del goce efectivo de los derechos de las mujeres, las adolescentes y las niñas, y

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

- I. La violencia psicológica. Es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio;
- II. La violencia física.- 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;
- III. La violencia patrimonial.- Es cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima. Se manifiesta en: la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima;
- IV. Violencia económica.- Es toda acción u omisión del Agresor que afecta la supervivencia económica de la víctima. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral;
- V. La violencia sexual.- Es cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la Víctima y que por tanto atenta contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso

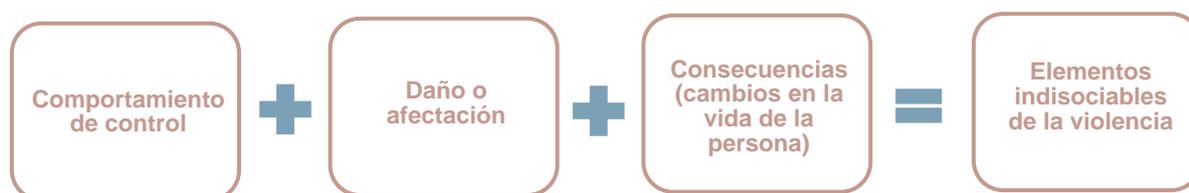
esta Guía se describen los tipos y modalidades de la violencia, de conformidad con esta Ley.

Esta Guía propone entender la violencia de género a partir de sus elementos más característicos, aquellos que han sido identificados por las leyes que la regulan y sancionan, sus interpretaciones por parte de los tribunales a partir de casos reales, y otras disciplinas como la psicología, la antropología y la sociología.

Existen distintas formas de entender la violencia, los conceptos más coloquiales y tradicionales se refieren a ella como una fuerza física o psicológica que se aplica contra alguien, causándole daño; también se le define como un abuso de poder. La violencia de género comparte esos elementos, pero no se reduce a ellos pues tiene otras características que nos ayudan a identificarla y distinguirla de otras conductas.

En un sentido amplio, la violencia (incluida la de género, aunque no solo ésta) es un **comportamiento a través del que una persona controla, somete y pone a otra bajo su dominio**⁴¹, obligándole o induciéndole a atender sus propios deseos, intereses y necesidades; **causándole daños y consecuencias** en su vida.

Esquema 1. Elementos indisociables de la violencia



Fuente: Esquema de elaboración propia

A. Comportamiento de control donde se abusa del poder

Hemos señalado que la violencia es un comportamiento de control y sometimiento de una persona hacia otra; con esto nos referimos a que alguien, a través de conductas de acción (hacer, dar, etc.) y/u omisión (no hacer, no dar, ocultar, etc.) logra imponer su propia voluntad y poder, sobre otra persona.⁴²

Pero ¿qué no es esto lo que sucede en muchos espacios de convivencia humana?, es decir, las personas somos controladas y, en cierto modo, nos sometemos a otras personas; por ejemplo: en casa a nuestra madre o padre, en la escuela a las personas docentes, en los espacios laborales a quien tiene un cargo directivo, etc.

Así es, sin embargo, es importante entender que las situaciones de violencia de género no son simples actos cotidianos de control sobre una persona, como aquellos que si bien, implican un ejercicio desigual o asimétrico de poder, también facilitan la convivencia, tal cual podría suceder en las situaciones señaladas.

Por el contrario, el comportamiento violento es un control que rompe con la idea de igualdad y dignidad de la persona pues quien violenta parte, consciente o

de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto, y

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

⁴¹ Fuentes, Dalia "La violencia en la familia", en *Manual para juzgar con perspectiva de género en materia familiar*, Coord. Estefanía Vela. SCJN. 2021.

⁴² SCJN, Sentencia recaída en el amparo en revisión 3169/2015, 22 de enero de 2014, 2014.

inconscientemente, de una posición de superioridad respecto de la víctima, lo que da paso no solo a un ejercicio de poder sino a un abuso de poder.

La persona que violenta “cree” que tiene el derecho de mandar, más allá de cualquier razón, límite o condición, y que la víctima le debe obediencia ciega (“como yo lo digo”, “en el momento en que yo lo digo y con mis condiciones”), sin importar si con esto le causa daño; es por eso que la violencia niega, invisibiliza o manipula la voluntad de la víctima. Cuando la víctima se “atreve” a cuestionar esa orden o parece que no la cumple conforme a los deseos de la otra persona, quien violenta siente que pierde el control e intenta recuperarlo de distintas formas: con palabras, manipulaciones, golpes, etc., aunque ello implique abusar de su poder.

También es importante entender el poder no en un sentido político, sino social: como la capacidad que tenemos las personas, de incidir y actuar sobre otras personas, los objetos, etc.⁴³ Nacemos con poder o poderes para muchas cosas: vivir, caminar, alimentarnos, pensar, expresarnos, poseer cosas e incluso apropiarnos de ellas, disfrutar, decidir, trabajar, modificar nuestro entorno, etc. y son los contextos sociales, con sus reglas de convivencia (mandatos), los que promueven o inhiben el ejercicio de nuestro poder (es).

La violencia es un factor que inhibe el ejercicio de poder de una persona, cuando otro poder se muestra como absoluto y dominante, negando cualquier posibilidad de diálogo y negociación respecto de los deseos e intereses de la víctima.

El ejercicio abusivo de poder con el que se controla y somete a una persona se muestra a través de distintos medios, la fuerza física y psicológica son solo dos de ellos, pero no los únicos. Otros que se pueden mencionar son el lenguaje verbal y no verbal (gestos y movimientos corporales, como la mirada o rodear a una víctima); los medios materiales económicos (controlar el dinero, los ingresos, etc.) y patrimoniales (los bienes con valor económico o sentimental); e incluso la información que se tiene de la víctima puede ser un medio de control material y simbólico (fotografías, mensajes, datos personales, secretos contados bajo confianza, etc.).

No hay una lista exhaustiva de los distintos medios para controlar y someter a una persona; cualquier cosa o situación con la que se hace presión sobre la víctima para obligarle a obedecer o a ceder en su voluntad (pensando en aquellas situaciones donde “aparentemente” la víctima aceptó la situación), pueden considerarse un medio que hace posible el abuso de poder.

Por ejemplo, en la violencia familiar uno de los medios para controlar a la persona es el dinero (el poder para tener recursos económicos), o la amenaza (medio psicológico) a la mujer de que la dejarán en la calle a ella y a sus hijas/os (poder sobre el patrimonio familiar). A través de esto se le puede obligar a mantenerse en una relación matrimonial (incluyendo tener relaciones sexuales no deseadas) o a no denunciar otras formas de violencia.

B. El sexo y el género como causas de violencia

El sexo y el género son factores que crean contextos de desigualdad y asimetría de poder, favoreciendo el ejercicio abusivo del mismo. Esto atiende a varias razones:

- Primero, se trata de categorías que, conforme al modelo del orden social de género y el patriarcado, dividen a las personas en grupos identitarios binarios: se cree socialmente que solo puedes o debes “ser” mujer-femenina y hombre-

⁴³ Bourdieu, Pierre, “Sobre el poder simbólico”, en *Intelectuales, política y poder*. UBA/Eudeba, Buenos Aires. 2000. Págs. 67-73; Michel Foucault, “El sujeto y el poder”, *Revista Mexicana de Sociología* 50, n.º 3 1988, págs. 3-20; Michel Foucault, *El poder, una bestia magnífica. Sobre el poder, la prisión y la vida*. Siglo XXI México. 2012.

masculino, anulando o negando cualquier otra variedad de identidad sexo-genérica.⁴⁴

La violencia surge cuando, con base en esa creencia social, se intenta anular o negar a las personas que se autoafirman en otra variedad identitaria por sexo, género y orientación sexual; tal es el caso de las personas trans, queer o las personas no binarias. A partir de eso se detonan ejercicios abusivos de poder en su contra como la homofobia, la transfobia, la lesbofobia, etc.

- Segundo, con base en esas categorías binarias se fijan reglas sobre cómo se considera que “es” o “debe ser” la persona en cuanto a su apariencia y/o comportamiento (atributos de sexo y género), y respecto de los roles o funciones que supuestamente debe tener en la sociedad (roles de género), más allá de si la persona es así o si desea desempeñar esas tareas.⁴⁵ Por ejemplo:

Cuadro 1. Roles de género

Mujer-femenina	Hombre-masculino
A quien nace con vulva y vagina se le clasifica sexualmente como mujer y se le asignan atributos de género (femenino) como: la debilidad, la cobardía y necesidad de recibir protección, la emocionalidad o sentimentalismo, el ser un objeto sexual u objeto de deseo, dependencia, ternura, obediencia, entre otros. Respecto de los roles, se le asignan funciones de reproducción y cuidado de otras personas, los que aparentemente coinciden con sus atributos.	A quien nace con pene se le clasifica sexualmente como hombre y se le asignan atributos de género (masculino) como la fuerza, valentía, inteligencia, tener un deseo sexual explícito y permanente, independencia, rudeza, don de mando, entre otros. En cuanto a los roles, se considera que sus principales funciones en la sociedad son las de ser proveedor y productor, pues son los que supuestamente coinciden con sus atributos de sexo y género.

Fuente: Cuadro de elaboración propia

- Tercera, en el orden social de género y el sistema patriarcal, los atributos y roles del hombre-masculino reciben mayor reconocimiento y valor social, jurídico y económico, en comparación con los que se asignan a la identidad mujer-femenina; lo que crea contextos de desigualdad o asimetría respecto del ejercicio del poder.⁴⁶

Por ejemplo, el trabajo doméstico no recibe valor económico, aunque gracias a éste sea posible que otras personas puedan desarrollarse en otros trabajos fuera de casa (porque tienen ropa limpia, alguien que prepare la comida en casa, que cuide de hijas e hijos, que compre el gas y la despensa, etc.). Puede suceder que incluso, la mujer que lo lleva, también esté convencida de ese poco valor y, en función de ello, suponga que su opinión vale menos y que efectivamente le debe obediencia absoluta a quien

- Cuarta, además del distinto reconocimiento y valor que se da a estas identidades y que por sí mismo crea desigualdades, el patriarcado fomenta una masculinidad

⁴⁴ Scott, Joan. “El género: una categoría útil para el análisis histórico”, en *El género: la construcción cultural de la diferencia sexual*, ed. Marta Lamas Miguel Ángel Porrúa-PUEG, México. 1996; Gayle Rubin, “El tráfico de mujeres: notas sobre la ‘economía política’ del sexo”, en *El género: la construcción cultural de la diferencia sexual*, ed. Marta Lamas (México: Miguel Ángel Porrúa-PUEG, 1996).

⁴⁵ Lagarde, Marcela, *Los cautiverios de las mujeres: madresposas, monjas, putas, presas y locas*, 4a ed. México, 2005; Marta Lamas, Op. Cit.

⁴⁶ Lerner, Gerda, *La creación del patriarcado*. Crítica Barcelona. 1986; Celia Amorós, “Violencia contra las mujeres y pactos patriarcales”, en *Violencia y sociedad patriarcal*. Pablo Iglesias. Madrid, 1980, págs. 1-15.

hegemónica; es decir, aquella que busca su propia validación a través de una actitud de dominación. Quien ostenta una masculinidad hegemónica es formado bajo la premisa de que “es dueño, señor y merecedor de todo”, incluidas las personas.

Las personas aprendemos y fomentamos la masculinidad hegemónica y su sentido de “dueñidad” (el ánimo de dominio) a través de prácticas simples y cotidianas, como el que siempre se dé la última palabra al “hombre de la casa”, que se le sirva la comida primero a él y el menú se decida en función de lo que le gusta (dejando en segundo lugar la opinión del resto de la familia), que solo se reconozca y valore su esfuerzo y no el de las demás personas, que se “disculpen” sus abusos porque “así son los hombres” o “para eso es hombre”, etc. “El dueño lo puede hacer todo”; esta forma de “ser social” se fomenta principalmente en los hombres, aunque las mujeres también son formadas en esas prácticas -ya sea para repetirlas o asumir la inferioridad y cosificación que producen, como lo “normal”-.

- Quinta. Los atributos y roles sexo-genéricos, a fuerza de simple repetición social, se generalizan y se convierten en estereotipos: ideas o creencias sólidas que determinan la forma de ser y de comportarse de las personas.⁴⁷

Los estereotipos, a su vez, son utilizados como razones o justificaciones con base en las que se controla y somete a una persona, sin importar el daño que eso pueda ocasionar.

Cuadro 2. Ejemplos de situaciones de control fundadas en razones de sexo y género

Situación	Ejemplo
Se obliga a aprender y asumir atributos y roles sexo-genéricos a una persona, aun en contra de su voluntad.	Cuando a una adolescente se le obliga a servirle la comida a su hermano y su padre, porque “ellos son hombres”.
Se controla a la persona con base en los atributos y roles de sexo-género que se cree que tiene o debería cumplir.	Cuando un hombre violenta sexualmente a una mujer, por considerar que “las viejas están hechas para eso” y él tiene “derecho” a satisfacer su propio deseo.
Se castiga o reprocha a la persona por no cumplir con los atributos y roles de sexo-género.	Cuando un esposo deja de dar dinero a su esposa al enterarse que ella quiere divorciarse; le recuerda así que “ella no es nadie sin él”, “que en cualquier momento le puede quitar a sus hijas”, “a ver si así aprende a obedecer y entiende quién manda aquí”.

Fuente: Cuadro de elaboración propia

En síntesis, podemos considerar que la violencia de género es aquel comportamiento de control, sometimiento y dominación de una persona sobre otra. Se denomina “de género” cuando se funda, consciente o inconscientemente, en las creencias sociales sobre lo que es o debería ser la víctima (aparición, comportamiento, ideas, funciones, etc.), a partir de lo que determinan los mandatos y estereotipos sobre el sexo y el género de las personas.

Cuando las leyes señalan que la violencia de género es aquella que se comete contra niñas, adolescentes y mujeres sólo por el hecho de “ser mujeres”, se refieren a que con la palabra “mujer”, “adolescente” o “niña” se asocian significados específicos sobre lo

⁴⁷ Cook, Rebeca y Cusack, Simone, *Estereotipos de género. Perspectivas legales transnacionales*. Profamilia Bogotá, 2010.

que representa el cuerpo y el comportamiento de una persona; significados que condicionan el trato social, las funciones y el lugar que ocupa en la sociedad.

Durante siglos, el término mujer, y sus símiles como niña o adolescente, han sido asociados con atributos y roles que les devalúan y les convierten en un objeto; esto ocasiona que estén en desventaja y vulnerabilidad para el ejercicio de poder y se normalice su dominación por parte de los hombres.

La violencia sexual es un ejemplo de ello, las mujeres son víctimas desproporcionales de esa forma de violencia debido a que, con base en mandatos de sexo (mujer) y género (femenina), se reproduce socialmente la creencia de que su cuerpo es un objeto de deseo del que “puede y tiene derecho a disponer” el sujeto de deseo, el hombre.

C. El control que causa daño y consecuencias

Además del control y el ejercicio abusivo de poder, la violencia se caracteriza por ser un comportamiento que causa daños y consecuencias a la víctima⁴⁸, con independencia de la intención de quien violenta (que hubiera o no querido provocar eso). Precisemos estos elementos:

- El daño es aquello que duele en la persona víctima, puede ser su cuerpo en un sentido físico y/o psicológico (emocional), pero también sus bienes (su patrimonio) o su sentido de dignidad (sentido de reconocimiento y valía individual y colectiva).

Se experimenta como una imposición para la persona víctima, lo que es un indicativo de que no estaba de acuerdo (total o parcialmente). Suele ser identificado primero, en un nivel emocional y sólo después comienza el proceso racional para intentar explicarlo; por este motivo, las palabras que cotidianamente expresan algo sobre el daño se refieren a cuestiones emocionales mezcladas: incomodidad, coraje, miedo, angustia, ansiedad, rabia, sentirse sucia, frustración, tristeza, decepción, etc.

- Las consecuencias, por su parte, se refieren a cualquier cambio que experimenta la persona víctima, a partir de que comienza a ser controlada y sometida (incluso de forma sutil) y a resentir el daño. Esos cambios se deben a que la violencia desestructura la vida de una persona, ser sometida y dañada no es algo que se espere, por lo tanto, en la persona víctima se activan formas de defensa o se buscan medios para protegerse.

Algunos ejemplos de las consecuencias son: el desarrollo de enfermedades físicas y psico-emocionales, cambiarse de casa, volverse una persona desconfiada e insegura, modificar la red de amistades, cortar con lazos familiares, cambiarse de trabajo, poner chapas de seguridad, etc.

Reconocer y comprender qué y cuáles son los daños y consecuencias de la violencia de género es fundamental pues, aun cuando la víctima no pueda reconocer la situación de control y sometimiento sobre su persona, esos son indicadores por los que podría acudir a solicitar servicios como los de salud, sociales, policiales y judiciales; por lo tanto, son factores clave para identificar la violencia de género y actuar desde sus primeras manifestaciones.

1.1.2 ¿Por qué no es fácil romper el silencio?, ¿por qué una víctima no se defiende o denuncia?

Es importante tomar en cuenta que muchas de las violencias que pueden estar viviendo las niñas, adolescentes y mujeres en la sociedad están normalizadas porque, como se vio en el apartado anterior, el sometimiento de ellas por parte de los hombres ha sido, históricamente, un mandato de sexo y género. Así, las actitudes de control y

⁴⁸ SCJN, Sentencia recaída en el amparo directo en revisión 5826/2015, 8 de junio de 2016, 2016.

sometimiento se han considerado normales y los daños son invisibilizados o percibidos como una consecuencia natural de “ser mujer”. En ese sentido, no se reconoce la existencia de la violencia de género y, por tanto, las mujeres no se asumen como víctimas de la misma.

Otro supuesto es el de aquellas niñas, adolescentes y mujeres que sí identifican que están siendo víctimas de violencias (aunque no reconozcan que se debe a razones de género). En este caso, es necesario entender lo que con frecuencia vive una persona víctima, que pueden experimentar una victimización secundaria, es decir que las autoridades llegan a responsabilizar a la niña, adolescente o mujer por no querer denunciar los hechos ocurridos, e incluso pueden cuestionar la veracidad de su dicho. Es preciso tener en cuenta que existen diversos factores psicológicos y sociales que dificultan a las víctimas romper el silencio y defenderse o denunciar. Entre ellos se encuentran:

- No tener conocimiento del derecho a levantar una denuncia (no saber a dónde acudir, cómo hacerlo)
- Que no se cuente con un ambiente propicio para la denuncia.
- No contar con redes de apoyo a nivel social, familiar e institucional.
- Los lazos de confianza o dependencia (emocional, material, etc.) que se tienen con la persona agresora.
- Miedo a no tener credibilidad de su dicho ante las autoridades.
- El miedo a la reacción de la persona agresora y que afecte no solo a la persona víctima, sino a otras personas que dependen de ella.
- Sentimientos de vergüenza, culpa y/o responsabilidad, entre otros.

También se activan en las personas víctimas -consciente o inconscientemente- diferentes mecanismos de defensa que las llevan a quitar importancia a este tipo de situaciones, para no sentirse víctimas y reconocer que están en condiciones de vulnerabilidad.

En muchas ocasiones, las muestras de arrepentimiento por parte de las personas agresoras, tras los actos de violencia, hacen que se mantenga la ilusión de que todo mejorará. A esto se le conoce como una fase del **círculo o espiral de la violencia**, sobre todo en violencia conyugal, la fase de conciliación en donde la persona agresora pide perdón, hace promesas y cambio, frente a ese cambio aparente la mujer puede justificar a su pareja y permanecer a su lado.⁴⁹

Por tal motivo, en este apartado se describen brevemente algunos procesos que viven ellas y que impiden que reconozcan el problema o que incluso lleguen a justificarlo o decidir no actuar en contra de quien las agrede, aun cuando existen daños evidentes en la persona y en su vida, justo aquellos por los que acuden a solicitar un servicio (de salud, social, policial o judicial):

⁴⁹ Para más información sobre el círculo de la violencia véase Leonore E. Waler. *The Battered Woman*. Harper & Row, 1979. Tomado de <https://campusgenero.inmujeres.gob.mx/glosario/terminos/circulo-o-espiral-de-la-violencia>

Cuadro 3. Procesos que viven las mujeres en el círculo de la violencia

<p>Indefensión aprendida</p>	<p>La víctima de violencias se adapta a las circunstancias y al maltrato empleando mecanismos como la minimización, la auto victimización y la negación de los hechos⁵⁰ y, no se arriesga a que la lastimen aún más, o la maten tratando de escapar. Así, la víctima trata de complacer y no molestar a su agresor, y evade toda confrontación para no ser lastimada. Al desencadenarse los episodios de violencia, las mujeres confirman la impotencia y falta de recursos para resolver la situación, y se mantiene el temor, como refiere el Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva. A esto se suma que, su imagen y su autoestima, se devalúan al grado de percibirse en la indefensión aprendida; esto es, en el desamparo condicionado que nulifica la posibilidad de reacción provocada por la desesperanza y el continuo fracaso en detener la violencia.</p>
<p>Relaciones de codependencia</p>	<p>Son resultado de prácticas que impiden la exposición abierta de sentimientos, la discusión directa de problemas personales e interpersonales y que permiten que la conducta de otra persona les afecte directamente, por lo que se intenta controlar dichas conductas. Se teme no poder sobrevivir lejos de la pareja y se manifiesta una tendencia a la exclusividad en las relaciones, dificultad por poner límites, necesidad de acceso constante a las personas de las que se depende emocionalmente, una necesidad excesiva de aprobación, la subordinación en las relaciones de pareja, la idealización de la pareja, el pánico ante la ruptura y la soledad por temor a no poder satisfacer las propias necesidades y deseo. Como resultado de lo anterior, pedir ayuda o denunciar genera mayor ansiedad y temor que la esperanza de un futuro mejor.</p>
<p>Existencia de vínculos afectivos que condicionan las relaciones personales</p>	<p>Se refiere a vínculos donde prevalece el temor al abandono, una visión negativa de sí misma que incluso la hace justificar las situaciones abusivas, aislamiento y confusión, ya que “lo que debería de ser fuente de amor es fuente de terror también”.⁵¹ En este caso, se desarrolla un vínculo inseguro donde no siente que pueda tener el control de lo que sucede en la relación y se desarrolla una parálisis e incapacidad de afrontar el abuso.</p>
<p>Dependencia material y emocional</p>	<p>Los actos violentos parten de la desigualdad. Cuando una víctima es económicamente dependiente puede sufrir problemas de autoestima, por lo que no logra sentirse autosuficiente y esto la coloca en una situación de mayor vulnerabilidad. Por otra parte, el maltrato genera una dependencia emocional de tal magnitud que la víctima, no solo no se reconoce como tal, sino que se siente responsable. Esto sucede porque debido a la dependencia emocional la persona pone a su pareja por encima de todo, incluso de sí misma. A partir de la dependencia, quien vive las violencias minimiza, perdona y no contempla la posibilidad de vivir sin quien ejerce la violencia. En ocasiones se da un aislamiento de su familia y amistades porque es mayor el miedo de quedarse solas.</p>
<p>Estrés postraumático</p>	<p>Es uno de los trastornos más frecuentemente desarrollados por las víctimas de violencia basada en el género. Es una condición sufrida después del evento violento que se caracteriza por el miedo y estrés constante, aunque el peligro en ese momento ya haya pasado. Algunos de sus síntomas son: rememoración del trauma (<i>flashbacks</i>), pesadillas o recuerdos instantáneos e involuntarios en cualquier momento, ansiedad extrema al entrar en contacto con las personas, lugares o cualquier circunstancia que recuerde el trauma, palpitaciones, dificultad para respirar, sudor cada vez que se recuerda el hecho desencadenante y sensación de que se revive el trauma en ese momento. Se suele evitar conversaciones, lugares, personas y, en general, cualquier cosa que pueda relacionarse con el trauma, se manifiesta incapacidad para recordar detalles importantes del hecho y organizar las ideas y hay una sensación de distancia, entumecimiento y parálisis ante cualquier experiencia emocional, así como pérdida del interés por las aficiones y diversiones. Los síntomas duran un mes como mínimo y afectan la capacidad de la víctima para retomar su rutina, tanto en casa como en el</p>

⁵⁰ Véase *Modelo único de referencia y contrarreferencia para la detección y atención de casos de mujeres receptoras de violencia*. Publicado por el Gobierno de Aguascalientes, 2009. <http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/Aguascalientes/ags07.pdf>

⁵¹ Mora Virginia,. “Cuando llueve sobre mojado: consecuencias psicológicas en mujeres víctimas de violencia de género traumatizadas en la infancia”, *Journal of Feminist, Gender and Women Studies* (2) 33-38, 2015. <https://revistas.uam.es/revIUEM/article/view/2225>

	trabajo, o en las situaciones sociales. No importa el tiempo que haya pasado desde que se produjo el trauma. El síndrome puede aparecer años después. ⁵²
Disociación como mecanismo de defensa	Es una respuesta adaptativa ante una situación que supera los recursos personales de la víctima dividiendo la conciencia, haciendo así la experiencia más soportable. Se refiere a una incapacidad para integrar las experiencias, de tal manera que se produce disminución o estrechamiento de la conciencia, dando lugar a que las emociones, los recuerdos y las sensaciones corporales se perciban separados, sin integrar. Los síntomas disociativos pueden ser diversos como la amnesia, somatizaciones, dificultades para sentir distintas partes del cuerpo, despersonalización, desrealización, <i>flashback</i> , etc.

Fuente: Cuadro de elaboración propia

Cuando se trata de niñas y adolescentes pueden aparecer otros mecanismos que inhiben la posibilidad de verbalizar la violencia:

- En primer lugar, debe considerarse que es muy común que sean las y los familiares cercanos o las personas cuidadoras, quienes ejercen violencia contra ellas. En ese caso, se dan vínculos contradictorios que afectan la percepción de las niñas y adolescentes, pues quienes las cuidan, alimentan y visten, al mismo tiempo las agreden y violentan.
- En segundo lugar, existe un temor de que le pase algo a esa persona que les cuida o con quien tienen el vínculo, por lo que prefieren negar la situación.
- Una tercera razón para guardar silencio o negación puede ser la amenaza que sufren por parte de la persona que las violenta. Las amenazas pueden configurar, incluso, cuestiones fantásticas pero que en el pensamiento de la niña o adolescente parecen reales. Es importante considerar que en ocasiones pueden ser sus propias personas agresoras quienes las acompañen a los servicios de atención, por lo que es necesario ser muy diligentes y actuar como lo señala esta Guía más adelante.
- En cuarto lugar, es posible que las niñas o adolescentes no se encuentren en las condiciones para comprender el significado del hecho violento.
- Otros mecanismos de defensa presentes en niñas y adolescentes son⁵³:

Cuadro 4. Mecanismos de defensa en niñas y adolescentes

La constricción consiste en una suspensión del juicio crítico. Los sentimientos son mínimos, sus sentidos parecen estar alterados y pareciera que existe indiferencia ante la situación. Se encuentra ante una extraña calma y todo pareciera suceder en cámara lenta.	La regresión , que consiste en un mecanismo por el cual se retorna a etapas de vida anteriores, cuando la victimización no sucedía. En esa etapa en la que la víctima tenía la sensación de auto-control sobre su persona, lo que le permite evadir el dolor e impotencia de la crisis actual.
La negación , que se genera cuando la intensidad de los efectos negativos por los hechos victimizantes son tan grandes, que el mecanismo de defensa debe de ser más drástico, se rechaza y niega lo sucedido y el daño. El recuerdo es totalmente reprimido,	La racionalización , un mecanismo que provoca que busquen encontrar una explicación en el aparato psíquico, que sea menos dolorosa a confrontar que alguien cercano/a les está provocando un daño. Se minimiza la angustia apelando a alguna explicación

⁵² Véase *Modelo único de referencia y contrarreferencia para la detección y atención de casos de mujeres receptoras de violencia*. Op. Cit.

⁵³ Castañer, Analía. *La denuncia como elemento terapéutico para el niño víctima del delito*. Secretaría de Seguridad Pública. SSP. México. 2009. Págs. 27 a 35.

queda fuera del acceso a la conciencia de la persona.

alternativa. Muchas veces esto lleva a las niñas o adolescentes a creer que lo que sucedió es su culpa (yo le provoqué, me porté mal, me lo merecía, etc.).

Fuente: Cuadro de elaboración propia con información de ODDI, 2009.

La información previa tiene como objetivo que las autoridades que utilizan esta Guía comprendan que, aun cuando la niña, adolescente o mujer que solicita sus servicios pueda ser víctima de violencias de género o encontrarse en riesgo de serlo, también puede estar bajo un mecanismo de defensa que dificulta el reconocimiento de la situación en la que se encuentran o propicia su negación.

Esta situación no puede ser motivo para no prestar el servicio o hacer caso omiso a los signos de violencia. Las personas servidoras públicas que atienden estos casos tienen responsabilidades y obligaciones frente a las niñas, adolescentes o mujeres usuarias de los servicios, incluso en el caso en que ellas no se reconozcan como víctimas, a quienes les deben garantizar el ejercicio de sus derechos.

1.1.3 Servicios estratégicos para detección y atención de violencias basadas en el género contra niñas, adolescentes y mujeres

El Modelo de Atención, que da origen a esta Guía y sus herramientas, tiene como referente las orientaciones y directrices del Paquete de Servicios Esenciales (PSE)⁵⁴, para prestar los servicios de atención y protección integral a niñas, adolescentes o mujeres, con el objetivo de garantizar su derecho a una vida libre de violencia.⁵⁵

Los servicios que se proponen tanto en el PSE como en el Modelo, se consideran estratégicos para detectar violencias, mitigar sus consecuencias y propiciar procesos de recuperación y autonomía que eviten futuras victimizaciones. En ese sentido, estos servicios buscan la protección de los derechos humanos de las niñas, adolescentes y mujeres, brindar seguridad ante situaciones de riesgo y promover su bienestar. De acuerdo con estos objetivos, se consideran los siguientes servicios estratégicos:

Cuadro 5. Servicios estratégicos



Fuente: Cuadro de elaboración propia

Cada uno de estos servicios debe cumplir con elementos básicos (elementos centrales) para garantizar su calidad y asegurar que las niñas, adolescentes y mujeres, efectiva y no solo formalmente, accedan a una vida libre de violencia.

Como se vio en los dos apartados anteriores, las violencias tienen una serie de consecuencias y daños en las niñas, adolescentes y mujeres que las viven, que les impiden ejercer sus derechos de manera libre y plena. Además, existen múltiples factores internos y externos que les dificultan reconocer la situación en que están, acudir a pedir ayuda y romper con los círculos de violencia. Por tanto, es indispensable que cada servicio esencial cumpla a cabalidad con su función y que las autoridades comprendan el rol y la responsabilidad que tienen frente a ellas.

⁵⁴ Para mayor información véase el Módulo 1. *Descripción general e introducción del Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que viven violencia*. ONU Mujeres. 2015.

⁵⁵ Comisión de Atención del Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres. *Modelo para la Atención y Protección Integral para Mujeres*. México, 2021, Pág. 5

A. La contribución de cada servicio a la detección y atención de las violencias

Cada servicio cuenta con un objetivo específico y actividades que contribuyen a detectar y atender la violencia, a través del complemento que encuentra en los otros servicios; es por esto que las autoridades que los brindan deben comunicarse y coordinarse entre sí para ofrecer, en su conjunto, una atención personal, especializada e integral, que atienda a la totalidad de necesidades de la víctima de violencias o quien se encuentre en riesgo. A continuación, se describen los servicios esenciales del Modelo de Atención⁵⁶, teniendo como marco de referencia la adaptación municipal del PSE en México⁵⁷.

Servicios de salud

Los servicios de salud son el conjunto de actividades que buscan limitar el daño, restablecer o mantener en equilibrio la salud de las personas. En el caso específico de las víctimas de violencia de género o que se encuentran en riesgo de serlo, tienen una importante labor, dado que es posible que el personal de salud sea el primer punto de atención profesional con el que tienen contacto; en ese caso el personal de salud debe actuar como primer respondiente. Para que estos servicios sean integrales, deben proteger y cuidar la salud física, mental y emocional, así como la salud sexual o reproductiva.

Estos servicios consisten en la identificación y detección de la violencia, asistencia directa, prestación de primeros auxilios psicológicos, orientación y consejería, el tratamiento de lesiones leves o graves, la atención y apoyo psicológico y mental. También se deben considerar servicios específicos de atención en casos de violación u otras formas de violencia sexual, tales como la anticoncepción de emergencia, el acceso a la interrupción del embarazo, y los tratamientos de profilaxis para infecciones por VIH, así como tratamiento de otras infecciones de transmisión sexual, y la atención psicológica especializada. Los servicios de salud deben garantizar la atención a corto y largo plazo.⁵⁸

Servicios sociales

Los servicios sociales buscan mejorar el bienestar general y el empoderamiento de un grupo de atención prioritaria, en este caso las niñas, adolescentes y mujeres víctimas de violencias de género o en riesgo. Estos servicios, que son prestados por instancias de gobierno privadas y sociales, fomentan que ellas puedan tomar decisiones propias y autónomas para desarrollar factores de autoprotección, así como para tener control y poder sobre sus propias vidas.

También resultan esenciales para respaldar otros derechos que se ven afectados cuando las niñas, adolescentes y mujeres viven violencias y procurar una recuperación en los diversos ámbitos sociales que fueron afectados (familia, trabajo, comunidad, etc.). Lo anterior se logra a partir de proveerles un abanico de oportunidades de acceso a recursos y posibilidades de modificar su entorno.

Estos servicios son estratégicos porque permiten contar con opciones inmediatas para romper con los vínculos y situaciones de violencia, como el asesoramiento en crisis, el alojamiento y la ayuda inmediata material y económica. A mediano y largo plazo ofrecen

⁵⁶ Comisión de Atención del Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, Modelo para la Atención y Protección Integral para Mujeres, México, 2021.

⁵⁷ ONU. Paquete de servicios esenciales (PSE) para mujeres y niñas que enfrentan violencia en México (adaptación municipal). México 2020.

⁵⁸ Ídem

representación legal, apoyo psicosocial, educación y diversas medidas para fomentar la autonomía, independencia y recuperación económica.

Por último, la información que se brinda a las niñas, adolescentes y mujeres en los servicios sociales, cuando se trata del primer contacto o referencia desde los servicios de salud, puede prevenir que las violencias se reproduzcan, al darles a conocer las opciones y posibilidades de las que no tenían datos o bien, que consideraban inaccesibles.⁵⁹

Servicios policiales y judiciales

Se refiere al conjunto de servicios otorgados de manera exclusiva por las autoridades, para la protección y seguridad de las niñas, adolescentes y mujeres que viven violencias o están en riesgo y que permiten la rendición de cuentas por parte de las personas agresoras. Aunque se describen en el Modelo de Atención de forma separada, los servicios policiales y judiciales se deben entender como un continuo de acciones que, en su conjunto, promueven la seguridad y el acceso a la justicia de las niñas, adolescentes y mujeres.

Estos servicios prevén distintas etapas o fases, desde la prevención del delito a cargo de las autoridades policiales, la emisión de medidas de protección, la investigación criminal a cargo del ministerio público y las fiscalías, la administración de justicia a cargo de poderes judiciales, hasta la ejecución de sentencias y de las reparaciones previstas en ellas. Las autoridades vinculadas con estos servicios son las instituciones policiales, las fiscalías, los tribunales y los centros penitenciarios.⁶⁰

La labor de estas instituciones es indispensable para el logro de los objetivos del Modelo de Atención y, en general, para el acceso a una vida libre de violencia. Evitar el contacto con el sistema penal es una de las razones que inhibe que las mujeres se acerquen a las instituciones de atención policial y judicial para salir de las situaciones de violencia, por ello es indispensable fortalecer la atención de calidad de estos servicios, procurando que las niñas, adolescentes y mujeres las consideren aliadas.

B. La coordinación entre autoridades

Para que el Modelo de Atención y protección integral sea efectivo, es necesario considerar la coordinación de estos servicios esenciales como uno de los elementos más importantes, de tal manera que se gestione cada caso de manera eficiente, a partir de principios de atención transversales.⁶¹

La comunicación y remisión de niñas, adolescentes y mujeres víctimas de violencias o en riesgo de serlo, usuarias de los servicios, es esencial para garantizar su atención integral y oportuna; se requieren de canales de comunicación e información eficientes, completos y seguros, así como mecanismos de supervisión y seguimiento.

El diseño de mecanismos de coordinación permite evitar obstáculos institucionales o burocráticos que generen mayores daños o afectaciones a las niñas, adolescentes y

⁵⁹ Ídem

⁶⁰ Para complementar, véase el Modelo Integral para la Sanción de las Violencias contra las Mujeres del Sistema Nacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres.

⁶¹ La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, establece en su artículo 35 que “La Federación, las entidades federativas, los municipios y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, se coordinarán para la integración y funcionamiento del Sistema [Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres], el cual tiene por objeto la conjunción de esfuerzos, instrumentos, políticas, servicios y acciones interinstitucionales para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres”

mujeres, o revictimizarles con la repetición de diligencias, entrevistas y procedimientos que se requieren en cada uno de los servicios prestados.

A través de la coordinación se fortalece la corresponsabilidad institucional frente a las niñas, adolescentes y mujeres víctimas de violencias de género o en riesgo de serlo. Téngase en cuenta que su protección, seguridad y recuperación se convierte en una obligación conjunta que debe proveerse desde una mirada multidisciplinaria e interinstitucional. Finalmente, las instituciones deben rendir cuentas sobre su actuación, la cual debe estar sujeta a evaluación y escrutinio constante.

La red de servicios institucionales opera en los distintos niveles de gobierno y su complejidad operativa puede generar distintos obstáculos para la provisión de la atención.⁶² Las directrices que se describen en esta Guía proponen vías de coordinación útiles para los servicios, colocando a las niñas, adolescentes y mujeres, y su protección, en el centro de la actuación institucional.

1.1.4 La atención que brinda cualquier autoridad al prestar un servicio esencial

A. ¿En qué consiste?

El Modelo de Atención señala, como una de sus estrategias, la creación de herramientas en tres niveles básicos de actuación: prevención, atención y acceso a la justicia, a través de la prestación de servicios integrales y especializados a las víctimas, sus hijas e hijos y trabajo con los agresores, con la finalidad de atender el impacto de las violencias de género.

En concreto, el Modelo referido señala que se entiende por “atención” al:

Conjunto de estrategias para que los tres órdenes de gobierno brinden acceso a la justicia restaurativa a mujeres víctimas de violencia, que limite el impacto de la violencia y promueva su empoderamiento a través del otorgamiento de servicios integrales, así como el establecimiento de acciones y medidas reeducativas para los agresores; todo lo anterior con la debida diligencia, Perspectiva de Género e impartida por personal especializado.⁶³

Conforme a esta definición, la atención brindada a través de los servicios de salud, sociales, policiales y judiciales busca⁶⁴:

- Proporcionar un acompañamiento integral que dé atención y seguimiento a las afectaciones generadas a consecuencia de lo ocurrido.
- Trabajar en coordinación con las instituciones públicas que, acorde con sus atribuciones y competencias, provean servicios según las necesidades de las niñas, adolescentes y mujeres víctimas de violencias.
- Brindar acceso a la justicia restaurativa a las víctimas de violencia; por ejemplo, mediante una atención adecuada, no revictimizante y mediante los apoyos económicos y psicológicos.
- Limitar el impacto de la violencia, por ejemplo, mediante la sanción al agresor, su reeducación o el establecimiento de medidas u órdenes de protección.

⁶² Véase UNFPA. Paquete de Servicios Esenciales para mujeres y niñas que enfrentan violencia en México.

⁶³ Comisión de Atención del Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, Modelo para la Atención...Op. Cit. pág. 24.

⁶⁴ Para complementar, véase el Modelo Integral para la Sanción de las Violencias contra las Mujeres del Sistema Nacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres.

- Promover el empoderamiento de las niñas, adolescentes y mujeres, brindando información adecuada y oportuna para que sea capaz de tomar decisiones y retome el control sobre su vida.
- Reducir los daños de salud ocasionados por las violencias de género.

Para lograr esos objetivos, la atención se prevé en distintos niveles:

Cuadro 6. Niveles de atención

Atención inmediata y de primer contacto (máxima cobertura-mínima complejidad)	Orientada a brindar servicios de tipo informativo para la detección oportuna de los casos de violencia y dar atención en situaciones de urgencia. Tiene como objetivo principal, identificar y reconocer las necesidades y demandas de las mujeres, niñas y adolescentes víctimas usuarias de los diferentes servicios. Son servicios que se proporcionan en centros de atención externa e itinerante, unidades móviles, módulos de orientación, ventanillas de información y líneas telefónicas, entre otros.
Atención básica y general (menos cobertura-mayor complejidad)	Brinda servicios médicos, psicológicos, de trabajo social y asesoría jurídica a las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencias de género, para evaluar su condición y, de ser necesario, que sean referidas a servicios especializados.
Atención especializada (mínima cobertura-máxima complejidad)	Otorga servicios psicológicos, jurídicos y/o de salvaguarda basados en estrategias y acciones a mediano y largo plazo. Su finalidad es la restitución de derechos, el fortalecimiento emocional y el acompañamiento diferenciado para trascender el evento de violencia, contribuir al empoderamiento de las niñas, adolescentes y mujeres, a la construcción de su proyecto de vida y al acceso a la justicia. Se otorga a través de servicios como refugios, casas de tránsito, casas de medio camino y centros de justicia, unidades/centros Programa de Apoyo a Instancias de Mujeres de las Entidades Federativas (PAIMEF), entre otros. ⁶⁵

Fuente: Cuadro de elaboración propia con información del Modelo de Atención

La clasificación en niveles de atención resulta funcional para los servicios de salud y los sociales, en el caso de servicios policiales y judiciales son fases o etapas de atención. Esto se debe a que, en muchos casos, el primer contacto o contacto inmediato con la víctima conduce a la apertura de procedimientos obligatorios que son necesarios para darle continuidad a la atención (ya sea mediante la apertura de un procedimiento penal o familiar, o tan sólo la referencia o canalización a servicios de orientación o de apoyo psicosocial).

En esta Guía se identifican aquellas pautas y directrices que son aplicables a todos los servicios esenciales y a los distintos niveles o fases de atención (Capítulo 2); posteriormente se identifican las pautas que son específicas de cada uno de los servicios esenciales de salud (Capítulo 3) y sociales (Capítulo 4), en el primer contacto, los niveles básico y especializados; y las distintas etapas del proceso en materia de servicios policiales y judiciales (Capítulo 5) que corresponden a seguridad y justicia.

B. ¿Para qué?

La atención que se da en los servicios esenciales resulta importante porque permite detectar y detener la violencia, e incluso evitar que la misma se materialice. En concreto, da la pauta para:

⁶⁵ Comisión de Atención del Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, Modelo para la Op. Cit. pág. 26-27.

- Identificar la violencia de género, en particular cuando las propias víctimas no la identifican o reconocen como tal.
- Brindar orientación y dar alternativas para atender su impacto.
- Dar acompañamiento de asistencia y apoyo médico, psicológico y/o jurídico.
- Vincular y referir a las víctimas hacia otras instancias, para que la prestación de los servicios sea integral.
- Interrumpir la violencia mediante la toma de acciones de protección y resguardo de la seguridad de las víctimas.
- Obtener información que debe ser registrada y resguardada adecuadamente.

C. ¿Cómo?

El Modelo de Atención se rige por diversos principios que orientan la actuación de las autoridades al momento de brindar los servicios esenciales:

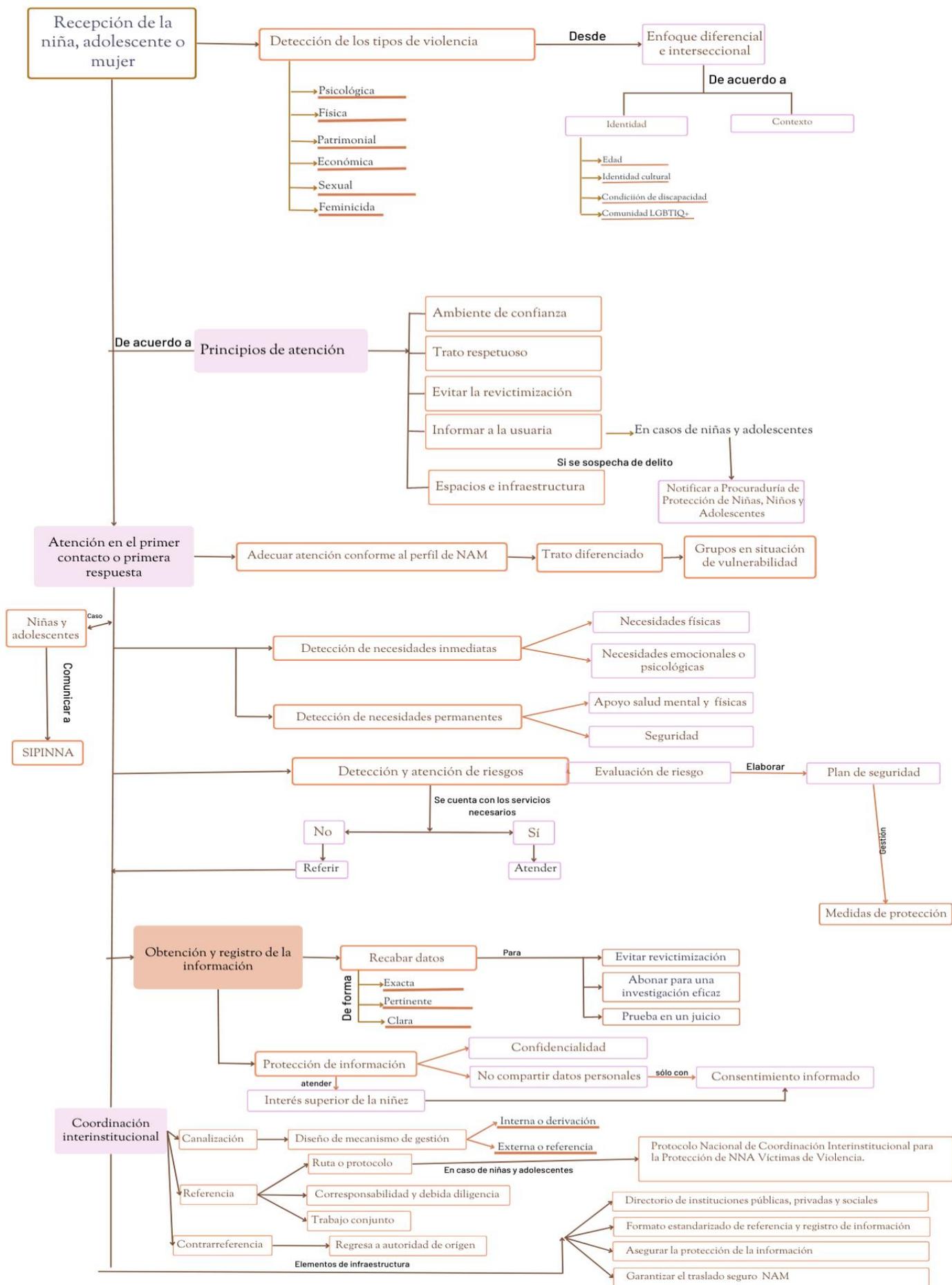
- **Enfoque de derechos humanos, perspectiva de género, niñez y adolescencia e interseccionalidad:** la prestación de los servicios esenciales de atención se enmarcan en un sistema de derechos y obligaciones establecidos por el derecho nacional e internacional, que promueve el desarrollo de las capacidades de las personas “titulares de los derechos”, y de las instituciones del Estado para garantizar su efectividad. Con ese propósito, deben considerarse los factores identitarios y de contexto (el género, la edad, origen étnico o pertenencia a un pueblo indígena o afroamericano, entre otros), para que las soluciones respondan a las múltiples causas e impactos de las violencias de género.
- **Asegurando una debida diligencia:** la atención debe ser expedita, oportuna y efectiva; y contemplar medidas de prevención, investigación oportuna, acciones para la sanción y reparación de las violaciones a los derechos humanos de las niñas, adolescentes y mujeres víctimas o en riesgo, y acciones para evitar la impunidad.
- **Por personal especializado:** toda persona que atiende a niñas, adolescentes y mujeres víctimas de violencias o en riesgo debe actuar con seriedad, honradez, eficacia y pericia al utilizar sus capacidades y conocimientos para prestar un servicio.

Por último, sin importar el nivel o fase de atención, se requiere siempre tener una mirada focalizada pues, incluso en un nivel de atención especializada o en fases finales de un proceso policial o judicial, se podrían detectar nuevas situaciones de violencias que requerirían ajustes en los servicios de atención.

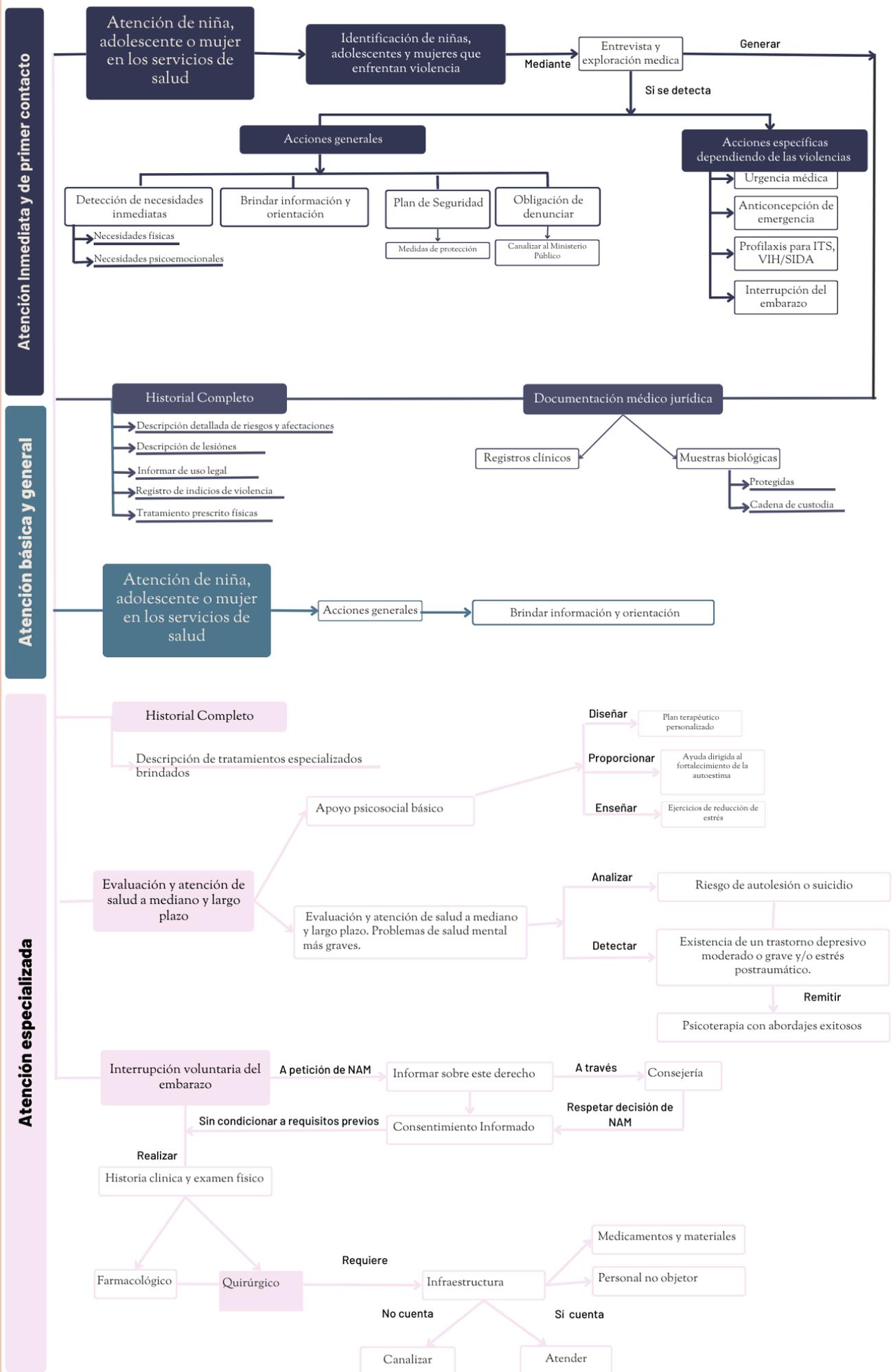
1.1.5 ¿Cuáles son los servicios mínimos que forman parte del Modelo de Atención?

A continuación, se esquematizan los servicios esenciales señalados en el Modelo de Atención y desarrollados en la presente Guía.

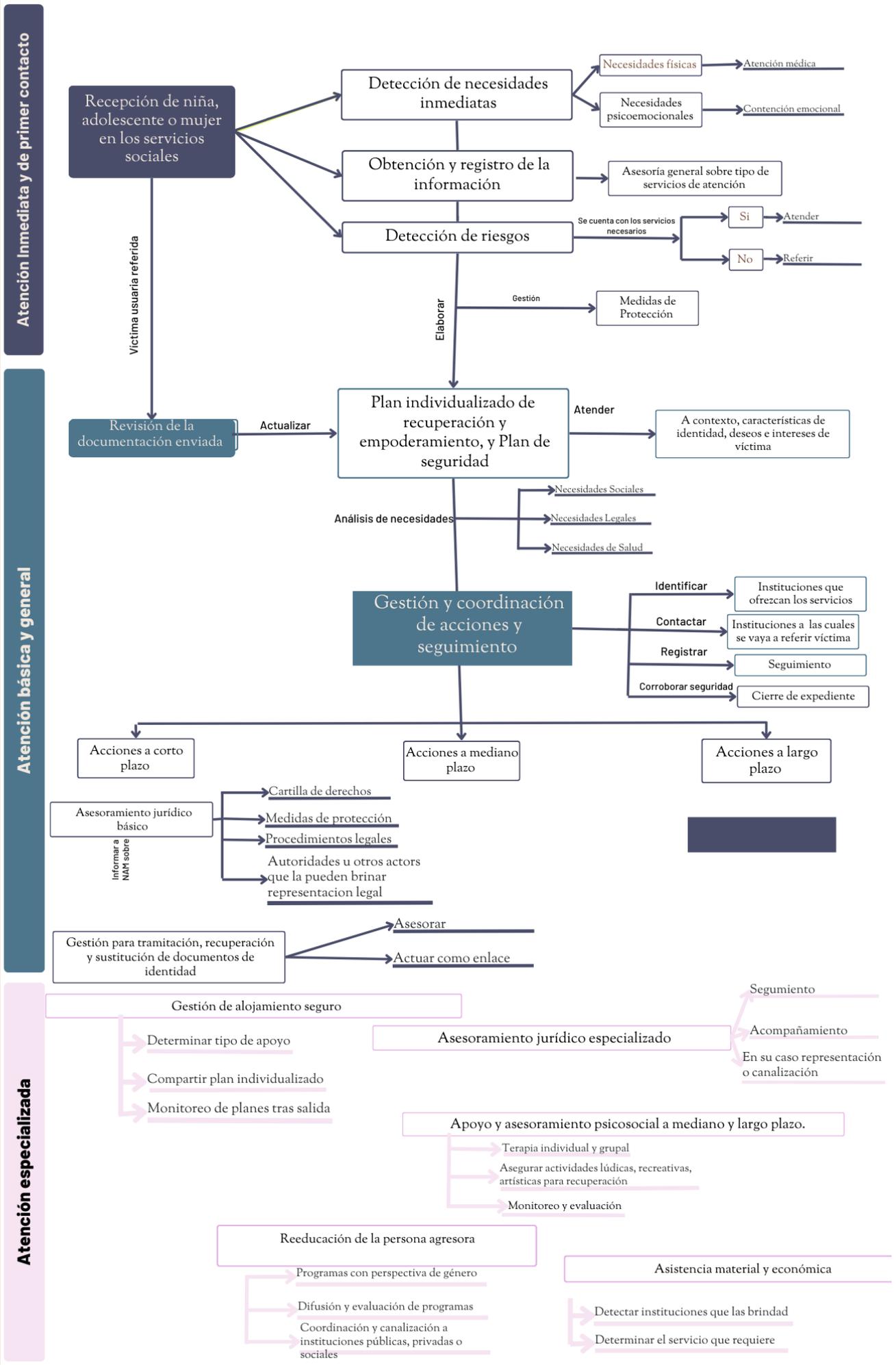
Capítulo 2. Acciones transversales a todos los servicios y niveles



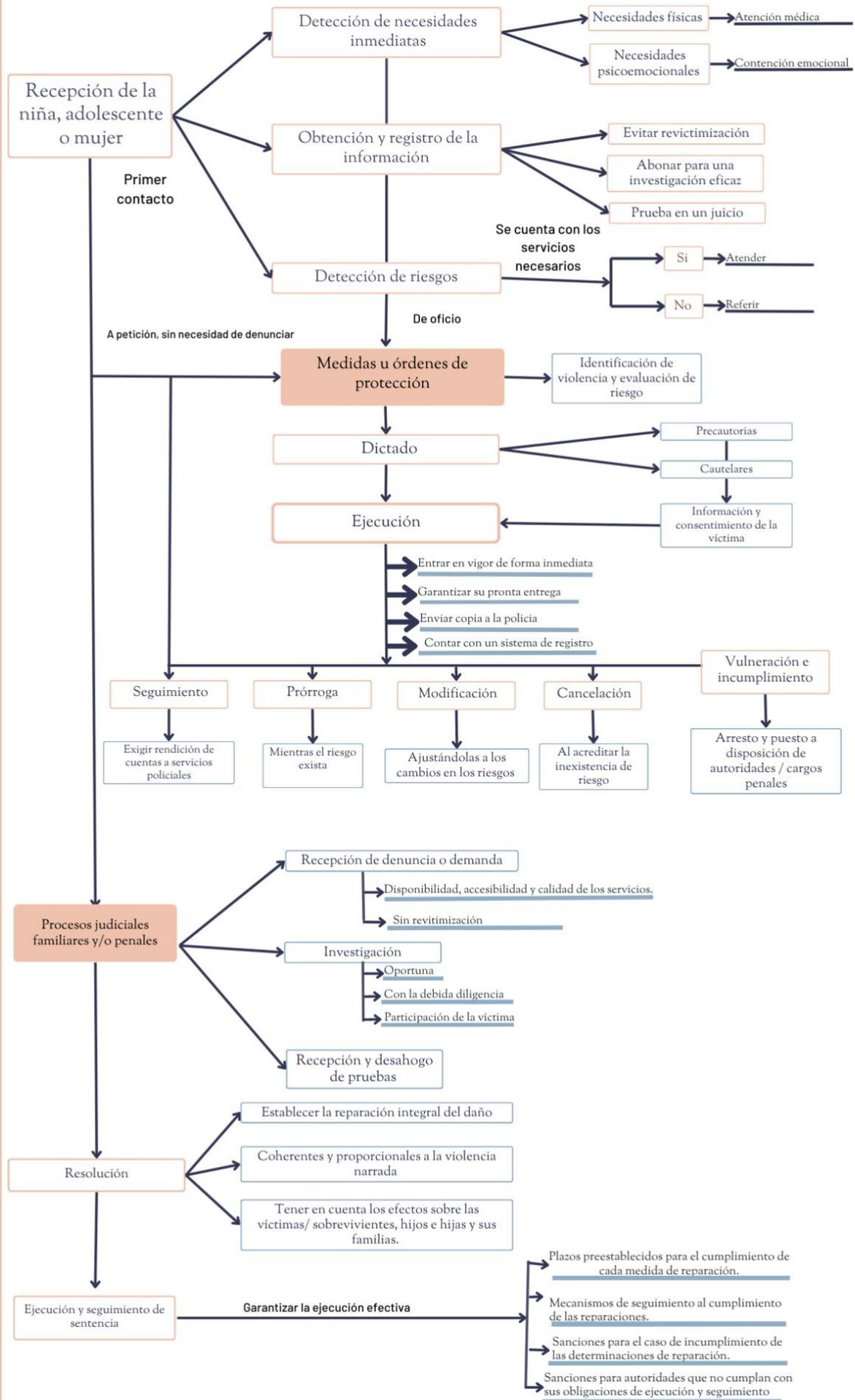
Capítulo 3. Acciones específicas de servicios de salud



Capítulo 4. Acciones específicas de los servicios sociales



Capítulo 5. Acciones específicas de los servicios policiales y judiciales



Servicio de asesoría y/o acompañamiento jurídico (orientación o servicios legales)

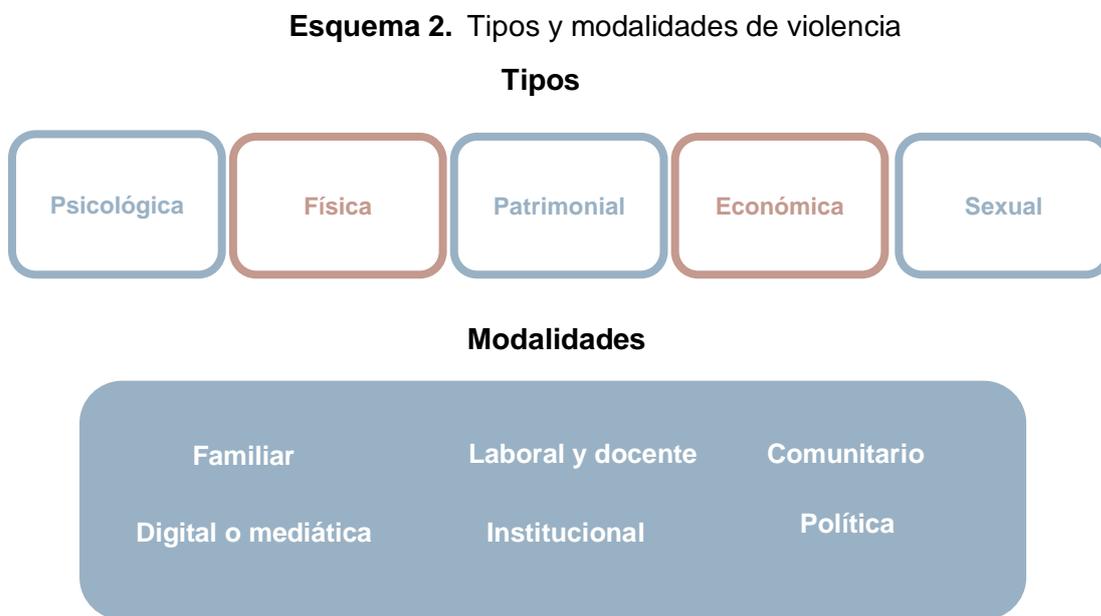
Capítulo 2. Acciones transversales a todos los servicios y niveles

2.1 Principios de atención

2.1.1 Atención con enfoque diferencial e interseccional

2.1.1.1 Por las violencias basadas en género que se advierten

Las violencias basadas en género se clasifican, de acuerdo con la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en tipos y modalidades⁶⁶, como se observa en el siguiente esquema:



Fuente: *Esquema de elaboración propia con las categorías de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia

El tipo se refiere a la forma y los actos a través de los cuales se ejerce la violencia, en cambio la modalidad hace referencia al ámbito, las dinámicas, los vínculos y las relaciones de poder que se entablan entre la víctima y la persona agresora. Es importante tener en cuenta que la modalidad no se refiere al espacio físico en donde ocurre la violencia, sino el contexto relacional en el que tiene lugar.

Las experiencias de violencia que sufren las mujeres suelen no ser únicas. Esto significa que las niñas, adolescentes y mujeres pueden experimentar distintos tipos de violencia en distintas modalidades de manera simultánea.

Por ejemplo, una mujer puede experimentar por parte de su vecino violencia sexual y psicológica al mismo tiempo; o bien, la violencia sexual que sufre una adolescente en manos de su familiar puede acompañarse de violencia física, psicológica y económica.

⁶⁶ Véase Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, artículos 6 a 20 sexies.

La violencia feminicida generalmente se precede de otros tipos de violencia que experimentó la niña o mujer en manos de su pareja.

Para identificar el tipo de violencia que probablemente sufrió la niña, adolescente o mujer víctima **es necesario acudir al capítulo 2, punto 3 de la Caja de Herramientas.**

Adicionalmente, es importante valorar que la violencia sexual tiene impactos diferenciados para las niñas, adolescentes y mujeres, en función de la edad;⁶⁷ y la violencia feminicida que tienen una alta incidencia en el país con efectos devastadores.⁶⁸ La información que se proporciona pretende dar elementos para una mejor comprensión de estas dos problemáticas en el país.

Cuadro 7. Violencia sexual y violencia feminicida

Violencia sexual	Violencia feminicida
<p>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 (LGAMVV, art. 6, fracción V).</p> <p>Hay fuertes estigmas que consideran que la víctima provocó o deseó la conducta.</p> <p>En gran medida, es cometida por personas cercanas, como familiares o cuidadores.</p> <p>Entre las conductas de violencia sexual se pueden encontrar los tocamientos indeseados, el exhibicionismo, los comentarios sexuales o sobre el cuerpo no deseados, explotación sexual, difusión de imágenes sexuales sin consentimiento.</p> <p>Frente a este tipo de violencia las autoridades tienen obligaciones diferenciadas, sobre todo en materia de salud, por ejemplo, para evitar o interrumpir embarazos o infecciones de transmisión sexual. (NOM 046-SSA2-2005).</p>	<p>Es la forma extrema de violencia de género contra las mujeres, las adolescentes y las niñas. 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. (LGAMVV, art. 21)</p> <p>Muchas veces son investigados como suicidios.</p> <p>Existe una fuerte revictimización mediática a través de las imágenes de sus cuerpos.</p> <p>El feminicidio es cometido, en gran medida, por las parejas o ex parejas de las mujeres; pero también hay una fuerte incidencia de feminicidio contra niñas y adolescentes.</p> <p>Generalmente está precedida por tortura sexual.</p> <p>Existen obligaciones de las autoridades dirigidas a la protección y seguridad; así como de acceso a la justicia.</p>

Fuente: Cuadro de elaboración propia

Además, de lo que señala la normatividad, podemos entender la violencia sexual como un comportamiento en el que una persona, a través de distintos medios de presión (físicos, psicológicos, simbólicos, verbales, etc.), controla a otra, la somete y domina

⁶⁷ De acuerdo con la ENDIREH 2022, el 49.7% de las adolescentes y mujeres de 15 años o más han experimentado violencia sexual a lo largo de su vida. Para consultar los resultados completos de esta encuesta véase https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2022/endireh/Endireh2021_Nal.pdf.

De acuerdo con el INEGI, la ENVIPE 2021 reporta que el 10.8% del total de delitos cometidos contra las mujeres es de tipo sexual, mientras que en el caso de los hombres estos delitos representan 0.8 por ciento. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2021/EAP_Elimviolmujer21.pdf

⁶⁸ Por su parte, la violencia feminicida, que termina con la vida de las mujeres ha ido en aumento en los últimos años. La ONU ha señalado que en México, el feminicidio ha aumentado en promedio de 9 10.5-11 diarios. <https://www.jornada.com.mx/2020/03/06/politica/004n1pol>. Durante 2022, el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP) reportó una tendencia nacional de 947 presuntos feminicidios. Véase <https://drive.google.com/file/d/1nLbsgp4mrz1M2CuDId0Y839mch64Apdc/view>

obteniendo estimulación o gratificación sexual propia, con actos que invaden -con o sin contacto físico- la vivencia de su corporalidad, su sentido de erotismo, placer, intimidad y/o sus procesos reproductivos. Para más información sobre la violencia sexual y detalles diferenciados de atención consulte el capítulo 2, punto 4 de la Caja de Herramientas.

2.1.1.2 Atención con enfoque diferencial e interseccional

¿A qué nos referimos con el enfoque diferencial e interseccional?

El **enfoque diferencial** es aquel que se adopta cuando se hace uso de herramientas que observan características particulares de las personas en razón de su edad, género, identidad sexo genérica, pertenencia étnica, discapacidad, entre otras; de tal manera que se puedan visibilizar situaciones de vida particulares, afectaciones y, en este caso, impactos de las violencias que viven, para poder tomar decisiones que protejan de mejor manera sus derechos.

Cuando se asume un enfoque diferencial se pueden **comprender y visibilizar** aquellas dinámicas de discriminación y exclusión que no permiten que todas las personas accedan a sus derechos de la misma manera.⁶⁹

El **enfoque interseccional**, por su parte, es aquel que permite identificar la presencia simultánea de características diferenciales antes mencionadas, las que en un contexto histórico, social y cultural determinado incrementan la condición de desigualdad, lo que provoca experiencias muy diversas entre las personas.⁷⁰

Conviene pensar en un caso...

Una noche llega un hombre alcoholizado a su casa, pregunta a su esposa en dónde está su hija. La mujer le responde que en casa de su novio. El señor encolerizado, agarra a la señora del cabello le da un golpe en la cara y le dice que es una mala madre, que por su culpa su hija va a salir embarazada en cualquier momento.

Revisar el contexto inmediato (o subjetivo) del caso permite identificar las situaciones de violencia que concurren en la situación concreta: en dónde estaban cuando ocurrieron los hechos, la relación entre estas dos personas, la existencia de la hija, el tipo de relación que tienen en la familia, incluso las redes con familia más amplia.

El análisis del contexto amplio (u objetivo) u objetivo del caso permite identificar cuestiones de tipo sociocultural en el que se enmarcan las violencias. Por ejemplo, si este caso se dio en un municipio en donde hay altos niveles de alcoholismo entre los

¿Por qué son importantes estos enfoques?

Estos dos enfoques parten de un análisis de situaciones que tienen origen en la diversidad de las poblaciones. Ambos enfoques se basan en los principios de igualdad y justicia. En ese sentido, es papel de las autoridades que están a cargo de gestionar los servicios de atención integral a niñas, adolescentes y mujeres que han vivido

⁶⁹ Véase *Guía para la formulación de políticas públicas del Distrito Capital*, Secretaría de Planeación, Colombia, 2018. Disponible en <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/politicas-publicas/la-sdis-aporta-a-la-implementacion/politica-publica-enfoque-diferencial>

⁷⁰ Véase <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/enfoque-diferencial-e-interseccional>

violencias, para garantizar su acceso con igualdad y sin discriminación, más bien desde una mirada diferenciada que responda a sus necesidades particulares.⁷¹

Para efectos de esta Guía, es importante tener en cuenta dos categorías en las que deben utilizarse los enfoques diferencial e interseccional:

1. Las características de la persona que vive las violencias, características de identidad y de su contexto.
2. Los tipos de violencias que ha vivido, así como sus daños y consecuencias.

Por las características de identidad y contexto de la niña, adolescente o mujer.

La **identidad** es el conjunto de rasgos distintivos que caracterizan a una persona, entre los que se encuentran la edad, el sexo, el género, la percepción sexo-genérica, pertenencia étnica y cultural, nacionalidad, lengua, condición de discapacidad, condición de migrante, y más.⁷²

El **contexto** no se refiere solamente a las condiciones que envolvían de manera directa a la situación de violencia, sino al conjunto de factores que conforman el entorno en el que tuvo lugar la violencia. Así, en los casos de violencia se puede identificar un contexto inmediato (se le denomina subjetivo) y un contexto más amplio (se le denomina objetivo) en el que ésta sucedió.⁷³

Teniendo en mente a qué se refieren las características de identidad y el contexto en el marco del enfoque diferencial y el análisis interseccional, es importante tener en cuenta los detalles que brinda su aplicación, para la atención a niñas, adolescentes y mujeres víctimas de violencia.

A. Identidad

Para los fines de esta Guía es necesario abordar cuatro características de identidad en torno a los que existen criterios o principios de atención específicos, que aseguran un trato igualitario y el resguardo de sus derechos. No son todas las características que importan, solo representan algunos ejemplos de poblaciones con las que las autoridades estarán teniendo contacto constantemente.

Bajo un enfoque interseccional es importante recordar que las identidades de las mujeres, adolescentes y niñas son múltiples y, que en un marco social y cultural tan diverso como el de México, no es factible suponer que resulta suficiente valorar estas cuatro características para atender a niñas, adolescentes y mujeres; más bien, se trata de características cuya revisión no puede ni debe faltar en la prestación de los servicios.

Edad

Lo que hace diferente a las niñas, niños y adolescentes de las personas adultas es su estado de desarrollo cognitivo, físico y emocional. Eso no significa que “no puedan” o “todavía no estén en condiciones de”, sólo quiere decir que se encuentran en situaciones

⁷¹ Lo anterior de conformidad con el artículo 4, fracciones VIII y X de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

⁷² Véase en <https://www.sitios.scjn.gob.mx/derecho-familiar/jurisprudencia/detalle/derecho-la-identidad-0>

⁷³ Para ampliar la información al respecto véase SCJN. *Protocolo para juzgar con perspectiva de género*. México. 2022. Págs. 144 a 164.

específicas y que, por tanto, su forma de sentir, pensar y hacer es diferente a la de las personas adultas.⁷⁴

La etapa de la niñez suele ser (mal) concebida como un tiempo de espera para convertirse en personas adultas, mientras tanto se piensa que son personas carentes de racionalidad, autonomía y madurez.⁷⁵ Esta idea de las niñas, niños y adolescentes les desconoce como individuos sujetos de derechos que deben ser protegidos y como “objetos” que están a cargo de personas adultas, lo que les resta agencia y les coloca en situación de vulnerabilidad frente a distintos tipos de violencias.

Lo anterior tiene implicaciones importantes cuando han vivido algún tipo de violencia o se encuentran en situación de riesgo por las posibilidades reales que tienen de identificarlo; pero también porque los impactos o consecuencias de las violencias que viven son distintos, por ejemplo, afectan su desarrollo de forma diferente.⁷⁶

El hecho de que una niña o adolescente no pueda identificar o nombrar la violencia, no implica que ésta no le genere un daño. Los motivos para no verbalizar o identificar pueden ser distintos, dependiendo de la edad y el contexto en el que se desenvuelva esa niña o adolescente.

Es posible, incluso, que la niña o adolescente no sepa a quién acudir y mucho menos conozca los procedimientos en los casos de violencia. Son las autoridades quienes deben actuar conforme a sus obligaciones.

¡OJO! Esto no quiere decir que se invalide lo que la niña o adolescente tenga que decir al respecto, sino entender que existen factores que pueden no identificar y que las autoridades tienen la obligación de actuar para proteger.⁷⁷

Algunos ejemplos de razones por las que NNA no identifican la violencia.

- La violencia está normalizada en su contexto.
- No sabe que se llama violencia.
- Tiene miedo.
- Le han dicho que eso se lo hacen porque la quieren.
- La persona que la violenta también la cuida y tiene sentimientos encontrados.
- Ha bloqueado las experiencias violentas como un mecanismo de defensa.
- Niega la situación de violencia como un mecanismo de defensa.

No olvidar la máxima: frente al riesgo, protejo.

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, de conformidad con su interés superior. Véase el capítulo 2 punto 1 de la Caja de Herramientas.

⁷⁴ Gaitán, Lourdes. *La nueva sociología de la infancia. Aportaciones de una mirada distinta*. En *Política y Sociedad*, 43 (1). 9 a 26. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. 2006. Disponible en <https://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/POSO0606130009A>

⁷⁵ Comité de los Derechos del Niño *Observación General no. 24 Relativa a los derechos del niño en el sistema de justicia juvenil*. CRC/C/GC/24. 18 de septiembre de 2019.

⁷⁶ Para más información, véase Castañer, Analía. *La denuncia como elemento terapéutico para el niño víctima de delito*. Secretaría de Seguridad Pública. ODI. 2008

⁷⁷ Ley General de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, artículo 46.

Identidad cultural

La identidad cultural se forma por el conjunto de referencias culturales por el cual una persona o un grupo se define, se manifiesta y desea ser reconocida. La identidad cultural orienta el modo de sentir, comprender y actuar de las personas y los grupos.⁷⁸ En países como México, en donde existe una cultura dominante, las demás identidades culturales se ven sometidas constantemente a exigencias de asimilación, o bien, a exclusiones y condiciones de marginación, violentando de esa manera el ejercicio de sus derechos.

Más allá de esto, en todas las culturas existen prácticas que violentan los derechos humanos de niñas, adolescentes y mujeres sin que necesariamente cuenten con mecanismos propios para atenderlas. La exigencia de adecuarse o asimilarse a otros factores culturales, para acceder a los mecanismos de atención que brindan las autoridades, violenta los derechos de identidad cultural y acceso a la justicia.

Derecho a la identidad cultural de todo grupo étnico- cultural y sus miembros: pertenecer a una determinada cultura y ser reconocido como diferente; conservar su propia cultura y patrimonio cultural tangible o intangible; y a no ser forzado a pertenecer a una cultura diferente o ser asimilado involuntariamente por ella.

Elementos de la identidad cultural:⁷⁹

- Tradiciones
- Expresiones orales
- Costumbres
- Lengua
- Artes
- Usos sociales y rituales
- Conocimientos y usos relacionados con la naturaleza, como la medicina tradicional
- Derecho consuetudinario
- Formas de gobierno
- Entre otras

Por tanto, la violencia tiene impactos diferenciados dependiendo de las identidades culturales de las personas víctimas. De inicio existen dos características culturales que siempre deben ser consideradas y analizadas en la prestación de un servicio: la lengua, los usos y costumbres. Ambas pueden tener impacto en distintos momentos de la identificación y atención a las violencias.

Identificación de la violencia: muchas prácticas, usos y costumbres que resultan violentas pueden estar normalizadas y no ser identificadas como tal.

Posibilidad de comunicar la violencia: en México existen 69 lenguas originarias con sus variantes; sin embargo, casi todos los documentos oficiales y la atención personal de las autoridades de atención se encuentran en español. Ello representa un gran obstáculo para acceder a estos servicios de manera integral e informada. Aunado a ello, es necesario considerar a las personas en situación de movilidad no hispanoparlantes, que atraviesan el país o se quedan en él y que requieren de los servicios de atención contra las violencias (como las mujeres, adolescentes y niñas migrantes).

⁷⁸ Ruiz, Osvaldo. *El derecho a la identidad cultural de los pueblos indígenas y las minorías nacionales. Una mirada desde el sistema interamericano*. En Boletín Mexicano de Derecho Comparado. Nueva Serie. Año XL. Vol. 118. Enero-abril 2017. Pág. 192

⁷⁹ Ídem

Autoridades a las que acuden: muchas comunidades y pueblos indígenas originarios, así como personas afromexicanas o afrodescendientes, tienen sus propias autoridades que forman parte de su cultura. En numerosas ocasiones no conocen la existencia de otras autoridades que puedan ofrecer estos servicios de atención y no se comprende el funcionamiento institucional de estos mecanismos.

Los servicios de atención occidentales pueden ser contrarios o incompatibles con sus usos y costumbres. Por ejemplo, pueden preferir ser atendidas desde la medicina tradicional, que la medicina alópata.⁸⁰ En ese sentido, resulta indispensable conocer las necesidades desde la propia voz de la persona víctima, que estas necesidades sean escuchadas y entablar un diálogo que le permita conocer los servicios que se ofrecen. A partir de ello, es necesario revisar las posibilidades de coordinación para la atención intercultural y la articulación con el sistema tradicional de atención a la salud.⁸¹

Condición de discapacidad

Las personas con una condición de discapacidad tienen obstáculos para el ejercicio de sus derechos por dos razones:

- 1) Percepciones negativas que existen sobre su condición. Las sociedades siguen considerando que ciertas características del cuerpo y la mente son las necesarias para que valga la pena la vida.⁸²
- 2) Obstáculos estructurales que se reflejan en las normas, los procedimientos, la infraestructura física de los espacios en donde deberían ejercer sus derechos.⁸³

Estas dos situaciones provocan que las personas con discapacidad sean objeto de estereotipos y prejuicios que conllevan a su discriminación y marginación de la sociedad. Lo anterior provoca la afectación a sus derechos humanos y la ausencia de mecanismos adecuados para su cumplimiento. Además, la estigmatización y segregación social les coloca en una situación de mayor vulnerabilidad ante la prestación de servicios de atención contra las violencias que viven en todos los espacios.

⁸⁰ La *Política Nacional de Medicina Tradicional Indígena Mexicana* emitido por la Secretaría de Salud, en su versión actualizada 2022, establece como uno sus objetivos: *Fortalecer el derecho de los usuarios a decidir la atención médica que van a recibir, siempre con calidad y pertinencia cultural*. Pág.10.

⁸¹ Esto atenderá a las posibilidades de articulación que existan en cada una de las entidades federativas y dependiendo del tipo de servicio de salud. Lo anterior con base en lo señalado en la *Política Nacional de Medicina Tradicional Indígena Mexicana*, establece como parte de sus programas de acción el *Fortalecimiento de los Servicios de Salud a través de la relación intercultural con la medicina tradicional*. Véase páginas 30 a 35. Disponible en chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/765987/Política_Nacional_de_Medicina_Tradicional_Indígena_Mexicana_-SUB.pdf

⁸² SCJN, *Protocolo para juzgar con perspectiva de Discapacidad*. 2022. Pág. 5

⁸³ Ídem.

Es importante considerar que, las personas que viven con discapacidad y se enfrentan a situaciones de violencia, encuentran distintos obstáculos para poder identificarla, comunicarla y recibir la atención que se necesita.

El paradigma del modelo social modifica la perspectiva desde la que se relacionan las personas con discapacidad con el entorno. La discapacidad tiene que ver con el impacto que tienen las barreras sociales frente a la diversidad funcional de las personas. El entorno es el que origina la discapacidad en las personas. (Para conocer más de este tema puedes revisar el Protocolo para juzgar con perspectiva de discapacidad de la SCJN) <https://www.scjn.gob.mx/derechos-humanos/sites/default/files/protocolos/archivos/2022-04/Protocolo%20para%20Juzgar%20con%20Perspectiva%20de%20Discapacida>

No la comunican porque:

- No la identifican.
- No saben en dónde o a dónde acudir.
- Carecen de mecanismos adecuados de queja y denuncia.
- Está normalizada frente a la desvalorización social de su vida.
- No acceden a información que les permita reconocerla.
- Los servicios son insensibles al impacto de la discapacidad.
- No cuentan con adaptaciones y ajustes razonables para que puedan acceder a los servicios de atención.

Véase la Caja de Herramientas capítulo 2 punto 2: ficha de grupo en situación de vulnerabilidad.

La identidad de género (vivencia interna e individual del género y su expresión externa)

Comunidad LBGTIQ+

y la preferencia u orientación sexual (atracción emocional, afectiva y/o sexual que se siente por personas del mismo o de otro género) no binarias y no heteronormadas también se convierten en factores de exclusión.⁸⁴ Las personas que se identifican como parte de la comunidad LBGTIQ+ cargan con estigmas y prejuicios fuertemente arraigados en la sociedad y la cultura, y es causa de violencias específicas que se dirigen a esta población.

Cuadro 8. Existencias del sistema binario y heteronormado de género

Se exigen que la persona de...	Tenga una identidad y expresión de ...	Y su deseo sexual sea forzosamente...
Sexo	Género	Preferencia-orientación sexual
Mujer	Femenino	Heterosexual (hacia un hombre)
Hombre	Masculino	Heterosexual (hacia una mujer)

⁸⁴ SCJN, *Protocolo para juzgar con perspectiva de orientación sexual, identidad y expresión de género y características sexuales*. 2022.

Unido a esto y a lo que se vio en el capítulo 1, de manera general, las instituciones y sus servicios están diseñados desde una visión binaria y heteronormativa. Lo anterior afecta la manera en que brindan servicios que, en muchas ocasiones, no están adecuados a las necesidades de las personas que se identifican desde las diversidades sexo-genéricas y de preferencia-orientación sexual.⁸⁵

Véase la Caja de Herramientas: capítulo 2, punto 2: ficha de grupo en situación de vulnerabilidad para tener elementos que le ayuden a identificar los problemas que cada población enfrenta en el reconocimiento de la violencia, cómo aplicar cada enfoque de igualdad con estas poblaciones, cuáles son los impactos diferenciados y cuáles son sus obligaciones como autoridad en la atención de las niñas, adolescentes y mujeres que cuentan con estas características.

B. Factores de contexto

Conocer el contexto en el que se desenvuelven las violencias es fundamental para entender los hechos y las conductas de las personas involucradas, de acuerdo con el entorno en donde se desarrollaron: las normas, la cultura, las prácticas y costumbres, la situación económica o política, los estereotipos o cualquier otro factor presente que haya influido en los hechos.⁸⁶ El análisis del contexto permite:

- Comprender prácticas que prevalecen en lugares y momentos concretos para interpretar los hechos⁸⁷, en este caso, de violencia contra niñas, adolescentes y mujeres.
- Comprender las causas o motivos detrás de los hechos.⁸⁸
- Las estructuras de poder que se configuraban cuando sucedieron los hechos.⁸⁹

El modelo ecológico⁹⁰ para erradicar la violencia basada en género es una herramienta funcional para identificar y analizar el contexto en los casos de violencia contra niñas,

⁸⁵ Existe una discusión teórica sobre las implicaciones de la preferencia sexual y la orientación sexual. En diversos espacios se defiende que el término de orientación sexual hace referencia a la identidad de las personas. El término de orientación sexual se encuentra en tratados internacionales como los Principios de Yogyakarta o el Protocolo para Juzgar con Perspectiva de Orientación Sexual, Identidad y Expresión de Género y Características Sexuales. La orientación sexual ha sido definida como “atracción emocional, afectiva y/o sexual que puede sentir una persona por otra u otras de su mismo género, de un género distinto al suyo o de más de un género, con las que puede establecer relaciones íntimas y/o sexuales.” Véase Corte IDH. Opinión Consultiva OC-24/17 IDENTIDAD DE GÉNERO, Y NO DISCRIMINACIÓN A PAREJAS DEL MISMO SEXO de 24 de noviembre de 2017. Párr. 32

⁸⁶ SCJN, *Protocolo para juzgar con perspectiva de género*. 2021. Pág.144.

⁸⁷ FLACSO, *Violaciones, derechos humanos y contexto: herramientas propuestas para documentar e investigar: Manual de análisis de contexto para casos de violaciones a los derechos humanos*. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. México. 2017

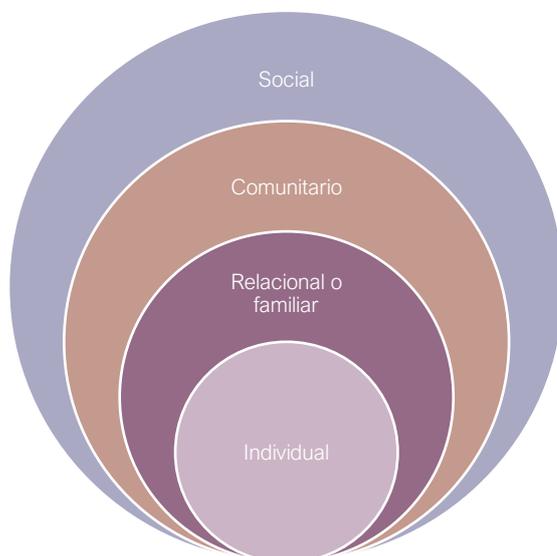
⁸⁸ SCJN, *Protocolo para juzgar con perspectiva de género*. Op. Cit.

⁸⁹ Idem

⁹⁰ Olivares, Edith y Incháustegui, Teresa. *Modelo ecológico por una vida libre de violencia de género*. Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres. 2011. Disponible en: <http://cedoc.inmujeres.gob.mx/lqamv/v/MoDecoFinalPDF.pdf>; y Olivares, Edith y Incháustegui, Teresa. *Modelo ecológico por una vida libre de violencia de género en ciudades seguras*. CONAVIM. Disponible en: http://www.conavim.gob.mx/work/models/CONAVIM/Resource/309/1/images/Modelo_Ecologico.pdf

adolescentes y mujeres. El modelo contempla cuatro niveles de contexto: individual, relacional, comunitario y social.

Esquema 3. Niveles de contexto



Fuente: *Olivares Edith y Incháustegui, Teresa, 2011⁹¹

Para brindar los servicios de atención de manera adecuada es indispensable que, quien aplique esta Guía, realice un análisis del contexto para identificar y valorar de manera integral los factores de las violencias que intervienen en el caso particular; así como detectar riesgos y brindar una atención completa, digna y para la plena recuperación de la persona víctima.

Véase Caja de Herramientas, la herramienta 1 del capítulo 2 sobre reconocimiento de contexto e identidad brinda elementos que permiten hacer el análisis de contexto en estos cuatro niveles.

2.1.2 Ambiente de confianza

2.1.2.1 ¿Qué significa?

La confianza comienza, fundamentalmente, con las experiencias de interacciones o convivencias directas (en forma personal o virtual). Implica tanto las expectativas como las certezas; es decir, en la expectativa se encuentra la esperanza de que la otra persona actuará según lo esperado (sea por las normas sociales y legales, por los códigos éticos, etc.), lo que es esencial para el inicio o génesis de la confianza en las relaciones humanas. Las certezas consolidan la confianza o fe que se tiene en la persona.⁹²

La confianza puede ser:⁹³

⁹¹ Idem

⁹² Vives, Martha y Osorio, Ana Cecilia. *Aproximaciones a la conceptualización de la confianza y aportes a la educación*. Universidad La Gran Colombia. 2015

⁹³ Idem

- **Interpersonal:** se da en las relaciones sociales con personas cercanas o de relación esporádica.
- **Institucional:** confianza en las instituciones, sean estas organizaciones civiles, empresas, partidos políticos, gremios, Estado, etc.

En el caso de las mujeres, adolescentes y niñas que viven violencia basada en el género, tanto la confianza que tienen en las personas, como la que tienen en las instituciones puede estar vulnerada, por lo que es necesario que, quien brinda atención, fomente y propicie un ambiente que refuerce la sensación de estar en un espacio seguro y empático (que entiende su dolor o su afectación), de manera que la persona víctima de violencia se sienta cómoda para recibir ayuda.

Resulta importante recordar los procesos y mecanismos de defensa por los que suelen atravesar las víctimas y que inciden en que no quieran o puedan denunciar. Véase en esta Guía el capítulo 1, sección 1.2. *¿Por qué no es fácil romper el silencio?, ¿por qué una víctima no se defiende o denuncia?*

Véase también en la Caja de Herramientas, la herramienta Acciones para generar confianza del capítulo 2, punto 5.

2.1.3 Trato respetuoso

2.1.3.1 ¿Qué significa?

Una vez revisados los procesos por los que pasa la víctima, se refuerza la necesidad de brindar un trato respetuoso y digno. Lo anterior implica *respetar sus derechos humanos: autonomía, dignidad, no discriminación, ofrecer un trato confidencial y libre de prejuicios e informar de manera general los derechos que les asisten de acuerdo con su circunstancia, respetar -en su caso- las reglas del consentimiento informado y tener la certeza de que la información entregada ha sido suficientemente comprendida.*⁹⁴ Quien brinda la atención **no deberá tomar decisiones**, ni presionará a la víctima para hacerlo y mucho menos reprobará el camino que elija tomar o condicionará la atención. Al contrario, deberá respetar sus convicciones personales y morales.

Véase el capítulo 2, punto 6 de la Caja de Herramientas respecto a las acciones concretas que deben realizarse o evitarse para brindar un trato respetuoso.

2.1.4 Evitar la revictimización

2.1.4.1 ¿Qué significa?

También se le conoce como **victimización secundaria** o **doble victimización**. Para comprender más al respecto, partamos de que se considera víctima a aquella persona que ha sido agredida o sobre la cual se cometió un delito.⁹⁵ Muchas veces esta persona, previamente afectada y vulnerada, acude a las autoridades, a sus seres queridos y/o amistades o a las redes sociales en busca de apoyo y herramientas para encontrar la reparación del daño sufrido pero, en lugar de esto encuentra incompreensión y recibe un trato poco empático y no profesional, se convierte en víctima por segunda ocasión, lo

⁹⁴ Información tomada y parcialmente modificada de Modelo Integrado para la prevención y atención de la violencia familiar y sexual. Modelo de Operación. Secretaría de Salud, 2010.

⁹⁵ La Ley General de Víctimas en el artículo 4° hace referencia a que: se considerará víctimas directas aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea Parte. Son víctimas indirectas los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella.

que la lleva a *incorporar nuevas situaciones dolorosas a un contexto humano previamente traumatizado*.⁹⁶

La victimización secundaria se deriva de las relaciones entre la víctima y las institucionales sociales (servicios sociales, sanitarios, medios de comunicación, jurídicos, etc.), quienes en algunas oportunidades brindan una mal o inadecuada atención a la víctima.

Definición tomada de Gutiérrez, Carolina; Coronel, Elisa y Pérez, Carlos Andrés.⁹⁷

Lo anterior refleja un abordaje inadecuado y poco empático de la situación, perpetrado por quien o quienes deberían de protegerle, cuidarle y restablecerle, al que se añade al daño previo causado por el delito.

La victimización secundaria genera un severo impacto psicológico, impotencia, desconfianza, miedo, soledad, indefensión, angustia, ansiedad y depresión.

Véase el capítulo 2, punto 7 de la Caja de herramientas con acciones para evitar la revictimización.

2.1.5 Informar a la usuaria

Al momento de brindar atención de primer contacto, es importante tener en el centro a la víctima usuaria del servicio; por ello, durante la atención es necesario brindar información **veraz, completa y oportuna**, de forma clara y accesible. Esto permitirá que la niña, adolescente o mujer esté en capacidad de tomar las decisiones de su caso y sea protagonista de su propio proceso.

Cuadro 9. Características de la atención a víctima usuaria de servicio.

Veraz	Información real y confiable sobre los derechos que tiene la víctima y los servicios disponibles.
Completa	Información adecuada a la edad, contexto e identidad de la víctima, que sirva para que pueda tomar decisiones informadas.
Oportuna	Información disponible previo a que la víctima tome decisiones sobre su proceso.

Fuente: *Cuadro de Elaboración propia

Véase el capítulo 2, punto 8 de la Caja de Herramientas que describe elementos para informar a la usuaria víctima de manera veraz, pertinente y oportuna.

⁹⁶ Tomado de Bezanilla, José Manuel y otros. *Violaciones graves a derechos humanos: violencia institucional y revictimización* En *Cuadernos de crisis y emergencias*. Revista semestral de la psicóloga de las emergencias y la intervención en crisis. No. 15. Vol 2. Año 2016

⁹⁷ Gutiérrez, Carolina; Coronel, Elisa y Pérez, Carlos Andrés. *Revisión teórica del concepto de victimización secundaria*. En *Liberabit Revista de Psicología*. V.15. No. 1. Lima. enero-junio 2009. Disponible en http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272009000100006

En los casos en que la **persona víctima de violencia sea un niño, niña o adolescente**, es necesario considerar que la información que se brinde debe ser proveída en compañía de su padre, madre, tutor/a o representante. Cuando quien le acompañe sea la persona que probablemente le agreda, será necesario llamar a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes de la entidad o el municipio, esa institución es quien tiene a su cargo representar sus intereses. En caso de tener información que haga presumir que fueron o son víctimas de un delito, cualquier persona o autoridad está obligada a notificar al Ministerio Público o a la Fiscalía.

La información que se comparta debe ser **accesible** para el niño, niña o adolescente; es decir, se debe explicar de acuerdo con su nivel de desarrollo⁹⁸, con el objetivo de que le sirva para ser partícipe activa/o de su proceso.

Tanto el niño, niña o adolescente como su padre, madre, tutor/a o representante, deben **estar siempre informadas/os** sobre sus derechos, las opciones y procedimientos disponibles, y la fase del proceso en que se encuentran.

2.1.5.1 Información mínima que se debe brindar

La información mínima que se debe brindar a las usuarias de cualquier servicio de atención es:

Cuadro 10. Información mínima que se debe brindar a usuarias

<p>Informar sobre sus derechos⁹⁹</p>	<p>En un proceso de atención centrado en la niñas, adolescentes y mujeres, es fundamental informarles de sus derechos y los mecanismos para ejercerlos. Es decir, es necesario compartirle a la víctima de violencia que tiene derecho a una atención integral, la cual contempla: atención psicológica, médica, de trabajo social y legal, así como acceso a otros servicios que permitan reducir los riesgos de violencia y derecho a denunciar o no los hechos. Independientemente de si deciden denunciar o no, tienen derecho a recibir atención integral.</p> <p>Lo anterior debe considerar explicar a la víctima las medidas de protección que podrían dictarse a su favor, así como información de los servicios que prestan otras instituciones para que reciba una atención integral. También es importante informar a las víctimas de la posibilidad de recibir asesoría legal, atención psicológica y social en las dependencias y entidades correspondientes.</p> <p>De igual forma, es importante señalar las obligaciones que tiene el Estado de protegerla y la confidencialidad bajo la cual actuarán las autoridades que la atienden.</p>
<p>Informar a la víctima sobre sus opciones¹⁰⁰</p>	<p>Una vez evaluada la situación de violencia de que se trate, es importante compartir con la víctima la situación particular de riesgo en la que se encuentra y los procedimientos a su disposición: los procesos de investigación y sanción penal,</p>

⁹⁸ **“Autonomía progresiva:** El principio de la autonomía progresiva descansa en la necesidad de una intermediación adulta para exigir y ejercer sus derechos que vaya de más a menos. Esto es, entre más pequeño o pequeña y menos desarrollada su autonomía, mayor es el nivel de intermediación adulta requerida. Esto no hace menor el derecho del NNA, sino mayor la obligación del Estado para asegurar el ejercicio de sus derechos. Las autoridades estatales se encuentran obligadas a garantizar la intermediación adulta necesaria para que los menores de edad ejerzan plenamente sus derechos.” Ver: UNICEF, *¿Cómo representar a niñas, niños y adolescentes en procedimientos administrativos y judiciales?* Manual práctico para el ejercicio de la representación de niñas, niños y adolescentes involucrados en procedimientos administrativos y judiciales desde las Procuradurías de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes, Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. México, 2019. Disponible en: https://www.unicef.org/mexico/media/1046/file/ManualDeRepresentacionJuridica_Digital.pdf

⁹⁹ Ley General de Víctimas, artículo 7.

¹⁰⁰ ONU. Declaración sobre Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder, 1985. Números 14 y 15; Carta Iberoamericana de los Derechos de las Víctimas, 2012

	posibles juicios en materia familiar, reparación del daño, entre otros. Se sugiere explicar cómo funcionan, qué implicaciones tienen para ella y su familia, y cuánto tiempo durarán.
Informar sobre instituciones de apoyo y acompañamiento	Informarla sobre las distintas instituciones disponibles para su atención; es decir, sobre los servicios de salud, sociales y legales disponibles, e informar sobre los servicios integrales que ofrece cada institución. También, es importante que informen a la víctima sobre la existencia, ubicación y funciones de la Unidad Local de Atención en la que se le podrá brindar acompañamiento y atención especializada. (En los siguientes capítulos encontrará las herramientas para cada una de estas acciones).
Mantenerla informada¹⁰¹	Con el objetivo de que la persona víctima tenga en todo momento conocimiento de cómo está avanzando su caso, -para que tenga el control de éste y pueda tomar decisiones informadas-, es necesario mantener comunicación constante con ella e informarle del estado del proceso y de otras solicitudes o requerimientos que se presenten durante su tramitación, así como avances y logros obtenidos.
En caso de riesgo	Es importante informar a la víctima sobre las medidas de protección disponibles y su derecho de ser trasladada, junto con sus hijos e hijas, a una casa de emergencia o refugio. En algunos contextos, es posible que no se cuente con refugios que pertenezcan a las autoridades estatales, por lo que se debe tener a disposición, la información sobre las organizaciones de sociedad civil que cuenten con este servicio (en el capítulo 4 se encuentra la información sobre el servicio de refugios). Se le debe explicar con claridad en qué consiste dicho servicio y por qué se considera necesario en ciertos casos tomar este tipo de medidas, para salvaguardar su integridad y la de su familia (más adelante se encuentra la sección sobre detección de riesgo y en el capítulo 5 sobre órdenes de protección).
En caso de violencia sexual¹⁰²	Se debe informar a la víctima sobre cómo acceder a los servicios médicos de urgencia. Además, es vital informarles oportunamente sobre su derecho al suministro de la pastilla de anticoncepción de emergencia y a la aplicación de profilaxis. Cuando sea el caso, también se debe informar, con absoluto respeto a su voluntad informada, al derecho que tienen a la interrupción voluntaria del embarazo (el capítulo 3 desarrolla estas acciones de atención).

Fuente: * Cuadro de elaboración propia



Recuerde que para que la información que se brinda a las niñas, adolescentes o mujeres que vivieron violencia sea transmitida efectivamente, es necesario establecer un contexto de confianza con ellas. Se debe considerar que las mujeres víctimas de violencia no están familiarizadas con el proceso de atención a su caso, ni con las estructuras gubernamentales involucradas para brindar la atención integral, por ello, mostrar apertura a que las mujeres expresen sus dudas y disposición de aclararlas, es un elemento central para hacerlas sentir seguras.

2.1.6 Espacios e infraestructura

2.1.6.1 Disponibilidad y accesibilidad

A. ¿Qué debemos entender por disponibilidad?

¹⁰¹ ONU Declaración sobre Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder, 1985. Número 6 a)

¹⁰² Norma Oficial Mexicana NOM-046- SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.

Cuando se habla de disponibilidad en la atención a las mujeres, niñas y adolescentes víctimas es fundamental señalar la importancia y la urgencia que puede implicar, para el bienestar de las usuarias víctimas, que los servicios de protección y atención sean suficientes y estén estructurados de manera tal, que sea sencillo utilizarlos cuando los necesiten y en el momento que los necesiten. En este sentido, la disponibilidad se debe entender en dos aspectos:

1. La disponibilidad de medios de atención, remotos y presenciales, en cantidad y calidad suficiente.¹⁰³
2. La disponibilidad de horarios de atención que pueda responder en todo momento a las necesidades de cada víctima usuaria.

Este principio, a su vez, implica que los mecanismos a través de los que se solicitan los servicios deben ser ampliamente difundidos, simples, adaptados a niñas y adolescentes, seguros, confiables, ágiles y efectivos.¹⁰⁴

B. ¿Qué debemos entender por accesibilidad?

El elemento de accesibilidad se refiere a que un servicio debe estar “al alcance” de una persona usuaria, que debe poder llegar hasta él de manera simple y directa, y poder usarlo de la manera más autónoma posible (que su complejidad no haga que requiera la mediación de otras personas y/o autoridades). La accesibilidad presenta diversas dimensiones: no discriminación, accesibilidad física, accesibilidad económica y accesibilidad lingüística.¹⁰⁵

Cuadro 11. Dimensiones de la accesibilidad

No discriminación: los servicios deben ser accesibles para todas las mujeres, niñas y adolescentes con independencia de su lugar de residencia, nacionalidad, origen étnico, clase social, condición de persona migrante o refugiada, pertenencia a un pueblo o comunidad indígena, edad, religión, lengua y nivel de alfabetización, orientación sexual, estado civil, discapacidad o cualquier otra característica.

Accesibilidad económica: se busca que la atención no implique una carga económica para las mujeres, niñas y adolescentes víctimas, evitando dejarlas en estado de desprotección, derivado de la imposibilidad de pagar por dichos servicios. De esta forma la accesibilidad (en la perspectiva económica) buscaría crear un sistema global al cual pueda acceder quien así lo necesite. La accesibilidad como gratuidad implica evitar cobro alguno por parte del Estado en la prestación de sus servicios, uso de instalaciones y bienes a todas las mujeres, niñas y adolescentes sin distinción alguna.

Accesibilidad física: implica que las mujeres, niñas y adolescentes deben poder acceder a los servicios en condiciones de seguridad y a una distancia adecuada. Los espacios de atención deben estar acondicionados para recibir y atender a personas con alguna discapacidad física.

Accesibilidad lingüística: la información debe proporcionarse en diversos formatos y en distintos idiomas y con la menor cantidad de tecnicismos posibles.

¹⁰³ ONU, *Descripción general e introducción. Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia Elementos centrales y directrices relativas a la calidad de la atención.* <https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Essential-Services-Package-es.pdf>

¹⁰⁴ CIDH, *Hacia la garantía efectiva de los derechos de niñas, niños y adolescentes: Sistemas Nacionales de Protección Garantía de Derechos Niñas, niños y adolescentes*, Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Organización los Estados Americanos, 2017. Capítulo 6 Recomendaciones, párrafo 77.

¹⁰⁵ Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, *Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México, Primera edición: México, 2012*, disponible en: <<<https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/164222/02ProtocoloAtencionCJM.pdf>>>.

2.1.6.2 Medios por los que se puede brindar el servicio

Además de la atención presencial, existen otros medios por los cuales se puede prestar el servicio, informar o referir a las víctimas usuarias, logrando mayor disponibilidad y accesibilidad:

Cuadro 12. Ventajas de los medios a través de los que se prestan servicios.

Medio	Ventajas
Telefónico (ya sea por mensajes de texto o llamada)	<ul style="list-style-type: none">- Se puede utilizar para dar algunos de los servicios como el psicológico o los de trabajo social.- Evitar largos traslados y los costos de estos.- Puede estar disponible 24 horas.
Correo electrónico	<ul style="list-style-type: none">- Hacer llegar información concreta que pueda necesitar la usuaria víctima.- Permite canalizar al servicio más adecuado.
A través de redes sociales	<ul style="list-style-type: none">- Difusión de información a través de distintas formas de contenido como infografías, videos, conferencias en vivo.- Orientación y referencia mediante la mensajería instantánea de las diferentes redes.

Fuente: * Cuadro de elaboración propia

2.1.6.3 Entorno privado, confidencial y sin ser escuchada por personas ajenas a la prestación del servicio.

A. ¿Cómo determinar el lugar de la entrevista?

Un espacio adecuado para tener una entrevista debe de cumplir con las siguientes características¹⁰⁶:

- **Privado:** un espacio independiente que cuente con puerta o separación del entorno, donde la usuaria víctima pueda sentirse cómoda para compartir lo sucedido sin miedo o interrupciones.
- **Ventilado:** esto implica que pueda circular el aire en el espacio, que tenga un aroma agradable o al menos neutro y que el espacio esté limpio.
- **Iluminado:** la iluminación de una habitación impacta en el estado de ánimo de la usuaria víctima, es deseable que exista una fuente de luz natural, como una ventana, o en su caso que la luz sea cálida y envolvente.

¹⁰⁶ CIESA *Aplicación práctica de los modelos de prevención, atención y sanción de la violencia contra las mujeres Protocolos de actuación para Veracruz*, Mayo 2012, pág. 28 disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/50339/Protocolo_de_contencion_emocional.pdf, página consultada el 11 de octubre de 2022.

- **Seguro:** esto implica el resguardo de la integridad física y emocional de la usuaria víctima (mantenerla fuera del alcance del agresor, generar un ambiente de confianza, tener personal calificado que pueda dar contención).

B. ¿Cómo adaptar un lugar?

Si el espacio con el que se cuenta no cumple con todas las características debemos hacer uso de los recursos disponibles para crear un espacio lo más cómodo posible para la usuaria. Por ejemplo, crear una barrera con el mobiliario, que permita un espacio más privado. Procurar que exista distancia entre el área de atención y el área de espera, para que no se escuche lo que se platica con la usuaria víctima; el uso de plantas para purificar el aire o dar un aspecto de tranquilidad al espacio es útil; el mantenimiento de la iluminación para que las lámparas estén en correcto funcionamiento.

2.1.6.4 Espacios adecuados conforme a características de la víctima y personas que les acompañan

Para que los espacios donde se brinda la atención sean considerados adecuados hay que preguntarse si responde a las necesidades de todas las posibles usuarias.

¿Existe accesibilidad en un sentido físico?

Verificar que existan las condiciones adecuadas para que las personas con discapacidad puedan utilizar el espacio físico, recibir la atención y logren acceder a la información garantizando su seguridad, autonomía y comodidad.¹⁰⁷

Por ejemplo: si se cuenta con material informativo en braille, si los accesos al establecimiento son accesibles para silla de ruedas, andaderas o alguno otro instrumento de movilidad, si se cuenta con baños que sean accesibles para

¿Existe un espacio adecuado¹⁰⁸ para atender a niñas y adolescentes?

Cuando se trata de la atención a niñas y adolescentes el espacio, además de las características ya mencionadas en el apartado anterior (privado, ventilado, iluminado y seguro), debe de cumplir con lo siguiente:

- **No ser sobre estimulante:** que no tenga objetos o situaciones que pudieran distraer a la niña o adolescente.
- **No ser intimidante:** que se realice en un lugar donde la niña o adolescente no pueda percibir situaciones que podrían atemorizar o silenciarla y donde no perciba una sensación de encierro o aislamiento.

A su vez, es importante garantizar la existencia de equipos multidisciplinarios especializados en la atención de violencia de niños, niñas y adolescentes, que cuenten con entrenamiento especial para interactuar con sus formas y canales de expresión (dibujar, jugar, contar historias). Asimismo, tener espacios adecuados a las infancias y adolescencias en todos los servicios.

¿Cómo podemos adecuarlo?

Utilizando los recursos que se tienen a disposición se pueden crear espacios adecuados; por ejemplo, colocando la silla donde la vista de la niña o adolescente se

¹⁰⁷ Ley para la integración al desarrollo de las personas con discapacidad de la Ciudad de México, publicado en la Gaceta oficial del Distrito federal el 10 de septiembre de 2010 última reforma el 28 de julio de 2020

¹⁰⁸ Es importante tomar en cuenta que, de acuerdo con el Protocolo para Juzgar con perspectiva de Infancia y Adolescencia, crear condiciones seguras y adecuadas no sólo implica el lugar físico para realizar la interacción, sino las personas que estarán presentes, el lenguaje utilizado, la especialización del personal que vaya a intervenir y el tiempo de duración de la participación.

dirija a una ventana o pared para que no perciba situaciones que podrían distraerla o atemorizarla¹⁰⁹. Para que un lugar no sea sobre estimulante se recomienda guardar los objetos que no se utilizarán durante las actividades que se desarrollen en la entrevista.

¿Existe un espacio adecuado para la espera?

El proceso de bienvenida es un componente vital para el proceso integral de atención,¹¹⁰ ya que los tiempos de espera suelen ser de entre 15 a 30 minutos; por este motivo, el entorno de este espacio debe ser agradable, ventilado, iluminado y contar con acceso al servicio de baños, un espacio lúdico para los niños y niñas donde puedan ser observados por su acompañante e, incluso, un espacio para lactar.

2.1.6.5 Garantizar que los espacios para las víctimas estén libres de presencia de agresores, familiares o testigos que pueden ejercer presión.

Se debe garantizar que no se produzca ningún contacto directo entre la víctima y el probable agresor.

- Utilizando apoyo de personal de seguridad de la institución.
- Utilizando órdenes de alejamiento u ordenando la prisión preventiva de éstos, si es procedente.

Véase el punto 9, capítulo 2 herramientas para garantizar la confidencialidad en la Caja de Herramientas.

2.2 Acciones en el primer contacto o primera respuesta

No importa el medio o mecanismo por el que una autoridad tiene por primera vez contacto o conocimiento de una persona en situación de violencia, la primera respuesta debe ser eficaz y adecuada, ya que de la eficiencia de su actuación y del desempeño de su obligación, podría depender la posibilidad de salvar vidas de niñas, adolescentes y mujeres. Además, la respuesta de la autoridad debe ser ajustada a la situación particular de los hechos detectados y de las particularidades de la víctima.

En este apartado se brindan herramientas para que las acciones de primer contacto cumplan con los estándares mínimos de eficacia para su correcta implementación.

2.2.1 Adecuar la atención conforme al perfil de la niña, adolescente o mujer en situación de violencia

2.2.1.1 ¿Qué significa adecuar la atención y cómo se justifica?

Cuando se trata de establecer los estándares de atención desde un enfoque de género, diferencial, especializado, así como de derechos humanos, es necesario detectar las particularidades y condiciones específicas de las niñas, adolescentes y mujeres que, por distintas razones, enfrentan condiciones que las posiciona en una situación de desventaja o vulnerabilidad, para ajustar o adecuar el trato y atención que se les brindará.

¹⁰⁹ UNICEF, ODI. *Información básica para entrevistas*. Disponible en: <https://www.unicef.org/mexico/media/1281/file/Informaci%C3%B3n%20b%C3%A1sica%20para%20entrevistas.pdf>

¹¹⁰Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, *Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México*, primera edición: México, 2012, Disponible en <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/164222/02ProtocoloAtencionCJM.pdf>.

En muchas ocasiones, esas condiciones no son perceptibles a simple vista y es función de la persona que tiene el primer contacto indagar y detectarlas, para brindar una atención diferenciada y digna. Este trato diferenciado encuentra su justificación en el principio de igualdad, el cual se expresa principalmente en dos dimensiones, una individual y otra estructural.

La igualdad individual, a su vez, puede expresarse de dos formas o dimensiones¹¹¹:

Cuadro 13. Formas en que se expresa la igualdad individual

<p>Como igualdad formal, que reconoce la igualdad de trato para todas las personas, con independencia de sus características personales o históricas; es decir, prohíbe cualquier tipo de distinción en cuanto a la protección y aplicación de la ley, y otra, como igualdad material o no discriminación.</p>	<p>Como no discriminación, implica el trato igual a personas en las mismas condiciones y similares características, y desigual ante las diferencias en esos factores; es decir, un trato igualitario no debe significar trato idéntico a todas las personas y en todos los casos.</p>		
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="730 667 981 891"> <p>Discriminación directa: tratos diferenciados injustificados explícitos, contenidos en la ley o en la convivencia entre las personas.</p> </td> <td data-bbox="981 667 1316 891"> <p>Discriminación indirecta: a pesar de ser aparentemente neutrales, implican un impacto diferente e injustificado sobre las personas en virtud de sus condiciones sociales o rasgos, produciendo una exclusión o</p> </td> </tr> </table>	<p>Discriminación directa: tratos diferenciados injustificados explícitos, contenidos en la ley o en la convivencia entre las personas.</p>	<p>Discriminación indirecta: a pesar de ser aparentemente neutrales, implican un impacto diferente e injustificado sobre las personas en virtud de sus condiciones sociales o rasgos, produciendo una exclusión o</p>
<p>Discriminación directa: tratos diferenciados injustificados explícitos, contenidos en la ley o en la convivencia entre las personas.</p>	<p>Discriminación indirecta: a pesar de ser aparentemente neutrales, implican un impacto diferente e injustificado sobre las personas en virtud de sus condiciones sociales o rasgos, produciendo una exclusión o</p>		

Fuente:* Cuadro de elaboración propia

En ese sentido, en ocasiones existe la necesidad de hacer ajustes en las normas que son aparentemente neutras o en aquellas que son directamente discriminatorias para asegurar a todas las personas el goce y ejercicio de sus derechos.

Esta dimensión individual, la encontramos reconocida en el artículo 1º Constitucional que señala el derecho a la igualdad de todas las personas, así como la prohibición de discriminar por cualquier motivo o condición. No obstante lo anterior, una mera referencia normativa de igualdad formal, o una prohibición de discriminación, no es suficiente para lograr la garantía de derechos a todas las personas.

Por ello, también resulta de importancia reconocer la segunda dimensión del principio de igualdad, es decir, aquella que se expresa **estructuralmente**. Esta dimensión exige la consideración amplia del contexto de la persona para reconocer aquellas situaciones de asimetría social que oprimen, someten o excluyen al grupo o población al cual pertenece y que les coloca en situación de vulnerabilidad.¹¹² Este tipo de desigualdad exige considerar las causas de esa situación, para determinar las acciones (afirmativas o transformativas) que serán necesarias para la eliminación de las barreras que impiden o dificultan a las personas, acceder al pleno goce de sus derechos debido al grupo desaventajado al que pertenecen.

2.2.1.2 ¿Quiénes requieren un trato diferenciado?

Esos grupos histórica y estructuralmente desaventajados o vulnerables son los que conocemos como grupos en situación de vulnerabilidad. Por ejemplo, debido a su edad, se encuentran en esa situación las personas adultas mayores y los niños y niñas; en atención al género con el que se identifican, se encuentran en situación de vulnerabilidad las mujeres y las personas trans; en atención al origen étnico, se encuentran en situación de vulnerabilidad las personas indígenas o afrodescendientes;

¹¹¹ Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad, Observación General número 3, sobre las mujeres y las niñas con discapacidad, 2016. párr. 17.

¹¹² Saba, Roberto "(Des)igualdad Estructural", en Roberto Gargarella y Marcelo Alegre (coordinadores), El derecho a la igualdad. Aportes para un constitucionalismo igualitario, Buenos Aires, Lexis Nexis. 2007.

etc. Para conocer más sobre las características de cada grupo **revisa el apartado 1.1 de este capítulo.**

Lo anterior, obliga a todas las autoridades a tomar medidas para evitar actos de discriminación y para revertir la situación de desigualdad estructural.

No debe desconocerse que, las personas que pueden identificarse con alguno de estos grupos desaventajados, con frecuencia viven más de una circunstancia de vulnerabilidad o desigualdad; no es una simple suma de discriminaciones, sino que viven una interacción simultánea de dichas vulnerabilidades generando situaciones especiales y únicas de desventaja, de acuerdo con su contexto y el ámbito en el que pretenden ejercer sus derechos.

Este enfoque diferencial y especializado, ha sido reconocido por la Ley General de Víctimas su artículo 5, como principio de aplicación, señalando que se reconoce: “la existencia de grupos de población con características particulares o con mayor situación de vulnerabilidad debido a su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad y otros, en consecuencia, se reconoce que ciertos daños requieren de una atención especializada que responda

2.2.1.3 ¿Qué debo ajustar?

Una vez identificadas las particularidades de las personas y la intersección de sus vulnerabilidades, podrá brindarse un trato que atienda a un enfoque de derechos humanos a través de las herramientas que se han desarrollado en los instrumentos internacionales y por los organismos encargados de su interpretación.

En concreto, las acciones de primer contacto pueden requerir que se realicen diversos ajustes:

Cuadro 14. Ajustes en las acciones de primer contacto

Adecuaciones de lenguaje	<p>En casos que involucren a niñas, niños y adolescentes pueden requerirse ajustes del lenguaje. Durante el desarrollo del procedimiento, la interacción con las niñas, niños o adolescentes, debe ser mediante un lenguaje claro y sencillo, generando un espacio de confianza y seguridad, así como informándoles todas las acciones y procedimientos que se estén llevando a cabo.</p> <p>De igual forma, en caso de atención a niñas, adolescentes y mujeres indígenas o en situación de migración, puede requerirse la ayuda de una persona traductora o intérprete.</p> <p>Por último, en casos de personas con discapacidad, pueden requerirse ajustes de lenguaje o apoyo de personas intérpretes de Lengua de Señas Mexicana.</p>
Intervención de otras autoridades	<p>En el primer contacto pueden identificarse necesidades que la persona primer respondiente no pueda atender de forma adecuada. Es importante detectar esas necesidades y buscar apoyo de las personas y autoridades pertinentes, para solicitar apoyo o en su caso referir a la persona.</p>

Fuente: *Cuadro de elaboración propia

Cualquier otra que requiera. Véanse las **herramientas del capítulo 2, puntos 1 y 2 de la Caja de Herramientas** para hacer los ajustes necesarios.

2.2.2 Detección de necesidades inmediatas

Independientemente del sector al que pertenezca, la autoridad que funciona como primer respondiente lleva a cabo las acciones iniciales de atención, para verificar el

estado de salud física y emocional de las víctimas. También determina el riesgo en el que se encuentra la víctima y las siguientes acciones para su atención inmediata.

Al prestar asistencia directa a una niña, adolescente o mujer que ha sido objeto de violencia, hay cuatro tipos de necesidades que merecen atención¹¹³:

- Necesidades inmediatas en materia de salud física y emocional o psicológica
- Necesidades inmediatas en materia de seguridad
- Necesidades permanentes en materia de apoyo y salud mental y físico
- Necesidades permanentes en materia de seguridad

Es responsabilidad de las autoridades federales, estatales y municipales identificar a todas aquellas autoridades que actúan como primeras respondientes, para que cuenten con los conocimientos y herramientas necesarios al brindar esta atención.

2.2.2.1 Detección y atención de necesidades físicas y psicoemocionales

*Es aquella atención en la que se identifican las necesidades y prioridades de la mujer víctima de violencia de género, con la finalidad de salvaguardar su integridad física y emocional.*¹¹⁴

Esta valoración implica verificar el estado físico y psicológico de la niña, adolescente o mujer que vive violencia, asegurándose de que su integridad esté garantizada; o bien, proveyéndola de los primeros auxilios necesarios para mantener su integridad hasta el contacto con los servicios especializados¹¹⁵.

Cuadro 15. Atención de necesidades físicas y psicoemocionales

Atención de necesidades físicas	Atención de necesidades psicoemocionales
<p>Cuando una niña, adolescente o mujer haya sufrido una agresión grave o que ponga en peligro su vida, debe buscarse que, de forma inmediata:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Se solicite un servicio de urgencia que llegue al lugar de los hechos y se brinden los primeros auxilios. ● Si se requiere, se traslade de forma inmediata a la unidad médica más cercana. <p>En caso de que no hubiera servicios de traslado de urgencias disponibles, la autoridad municipal debe apoyar con el traslado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El personal que atienda debe contar con una capacitación y sensibilización, así como un protocolo sobre su actuación en casos de violencia de género y violencia sexual. 	<p>Corresponde al primer vínculo de la persona víctima con la institución y se refiere al servicio que se ofrece a partir de la escucha, para detectar cualquier alteración en la respuesta emocional de la víctima. La función del primer contacto es fundamental, es muy importante contar con la formación y sensibilización necesaria para brindar un servicio de calidad y calidez con perspectiva de género e infancia.</p> <p>Es necesario conocer los tipos y modalidades de la violencia, la atención y tratamiento que requiere cada una, tener la capacidad de identificar el riesgo y brindar Primeros Auxilios Psicológicos, además de conocer las formas básicas de dar contención emocional. El objetivo final del primer contacto es tener clara la problemática, identificar el riesgo para procurar seguridad e identificar la necesidad de hacer una referencia o canalización.</p>

¹¹³ Comisión de Atención del Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, *Modelos para la Atención y Protección Integral para Mujeres que viven violencias*, México, 2021, pág. 52.

¹¹⁴ INMUJERES. *El Estándar de Competencia EC0539 Atención presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género*. México. 2015. Disponible en http://puntogenero.inmujeres.gob.mx/fd_ec0539.html

¹¹⁵ Comisión de Atención del Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, *Modelos para la Atención... Op. Cit.*, pág. 48.

- En el lugar de los hechos debe existir una buena coordinación entre las autoridades que estén presentes atendiendo el reporte de violencia (policías, Procuradurías de Protección, entre otras).

La respuesta de los servicios de emergencia debe ser lo más expedita posible, cálida y de calidad.

Véase la herramienta de Atención a Necesidades Físicas (capítulo 2 punto 11 de la Caja de Herramientas).

Al llevar a cabo esta función de manera adecuada aumentan las posibilidades de la persona en situación de violencia de sentir apoyo y tener mayor fortaleza y confianza para romper el ciclo o salir adelante. El primer contacto se diferencia del acompañamiento y de la asistencia psicológica porque corresponde a una etapa anterior: la de la escucha e identificación de la problemática y el análisis de posibilidades.

Véase herramienta de formatos de referencia y contrarreferencia (capítulo 2 punto 26 de la Caja de Herramientas) y la herramienta de Manuales y protocolos de primeros auxilios (capítulo 2 punto 10 de la Caja de Herramientas).

Fuente: *Cuadro de elaboración propia

¿Qué significa contención emocional?

Al contrario de lo que podría entenderse, la contención emocional es una forma de permitir la expresión de emociones y dirigirla en favor de la situación de la víctima. Para lograrlo, la persona que brinda la atención de primer contacto debe mostrar **empatía** y **escuchar de manera activa** a efecto de transmitir seguridad sin generar falsas expectativas. La contención emocional es un conjunto de procedimientos básicos que tienen como objetivo tranquilizar y estimular la confianza de una persona que se encuentra afectada por una fuerte crisis emocional. Es una intervención de apoyo primario que se realiza en un momento de crisis, para asistir a la persona y animarla, restablecer su estabilidad emocional y facilitarle las condiciones de un continuo equilibrio personal (Plan de contención emocional, Liceo Ortuzar).

Contener emocionalmente puede ser parte de la aplicación de los Primeros Auxilios Psicológicos en caso de crisis emocional y su objetivo es ofrecer apoyo, comprensión y relajación. Es importante considerar que, si el grado de ansiedad de la persona es alto, se recomienda hacer algún ejercicio de relajación, por ejemplo, respiraciones para situarse en el presente y aplicar los Primeros Auxilios Psicológicos. Véase herramienta de capítulo 2, punto 10 de primeros auxilios psicológicos y herramienta de formatos de referencia y

2.2.3 Detección y atención de necesidades de seguridad

2.2.3.1 Evaluación de riesgos

La rápida y adecuada valoración del riesgo es esencial para proteger a las niñas, adolescentes y mujeres que viven violencia, y que pueden sufrir daños futuros a su integridad física y psicoemocional.

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 protegerla. **La evaluación de riesgos debe realizarse en los distintos momentos de la gestión del caso**, pues aquéllos pueden cambiar de nivel y las medidas deberán ser modificadas.

La persona con la que se tiene primer contacto debe:

- Tener el conocimiento para valorar el riesgo. Se debe garantizar que las policías de reacción cuenten con protocolos de evaluación de riesgos, que les permitan recabar información de múltiples fuentes.¹¹⁶
- Referir a la niña, adolescente o mujer que vive violencia a un lugar en el que se pueda llevar a cabo esta acción. La instancia que atiende por primera vez a una mujer, niña o adolescente en situación de violencia, que no cuenta con los servicios necesarios requeridos de acuerdo con el riesgo presentado, debe realizar la referencia respectiva a los siguientes niveles de atención, o la instancia de salud o de seguridad que corresponda, para proteger la integridad física y vida de una mujer, niña o adolescente. En el caso de niñas y adolescentes se debe dar aviso a la Procuraduría de Protección de niñas, niños y adolescentes de la Entidad federativa que corresponda. Para cuidar la no revictimización, deben contar con protocolos de referencia y contrarreferencia.¹¹⁷



Recuerde que la evaluación de riesgos permitirá que, desde un primer momento, se empiece a identificar información para diseñar el plan de seguridad que debe incluirse en las solicitudes de órdenes de protección.

Para una correcta evaluación de riesgo se debe considerar al menos:

- El tipo de violencia;
- La relación entre la víctima y el agresor;
- La existencia de actos de violencia previos (frecuencia);
- El nivel o el alcance del daño sufrido por la víctima, su familia u otras personas pertinentes (intensidad);
- El riesgo letal y el riesgo de repetición de la violencia (previsión a futuro);
- Las amenazas a las que esté expuesta y la existencia o amenaza de uso de armas de fuego.
- Las características de la persona agresora (vínculos con delincuencia, uso habitual de alcohol u otras adicciones).
- La existencia o inexistencia de redes de apoyo para la víctima.

¡OJO! Si se evaluara un alto riesgo para la víctima y sus hijas e hijos, todas las autoridades que tengan conocimiento de esa situación deberán garantizar la vinculación a un espacio seguro (refugio, albergue) y/o redes institucionales para su resguardo. Este espacio debe tener la disponibilidad las 24 horas conforme a lo establecido en el capítulo 4.¹¹⁸ Para lo anterior véase la Caja de Herramientas capítulo 2 punto 12.

Se recomienda ampliamente que a nivel local puedan coordinarse las distintas autoridades de atención a las violencias de género, para contar con un formato de evaluación del riesgo homologado que permita detectar los mismos indicadores de riesgo y que el ejercicio no requiera ser repetido en cada instancia, provocando confusión y revictimización. Los formatos también pueden incorporar indicadores que se ajusten a las necesidades y contextos locales, pero no deben dejar de observar los mínimos aquí establecidos.

¹¹⁶ *Ibidem*, pág. 70.

¹¹⁷ *Ibidem*, pág. 48.

¹¹⁸ *Ibidem*. 71-72.

2.2.3.2 Órdenes y medidas de protección

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

Las órdenes o medidas de protección, de acuerdo con el artículo 27 a la Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, son actos de urgente aplicación en función del interés superior de la víctima, son fundamentalmente precautorias y cautelares. Deben otorgarse de oficio o a petición de parte, por las autoridades administrativas, el Ministerio Público o por los órganos jurisdiccionales competentes, desde el momento en que tengan conocimiento del hecho que ponga en riesgo la integridad, la libertad o la vida de las mujeres o niñas, evitando en todo momento que la persona agresora, directamente o a través de alguna tercera persona, tenga contacto de cualquier tipo o medio con la víctima.



Recuerde que las medidas u órdenes de protección deben emitirse en cualquier materia que sea procedente (civil, familiar, penal, administrativa, etc.) siempre que se advierta un riesgo para una mujer, niña o adolescente en situación de violencia.

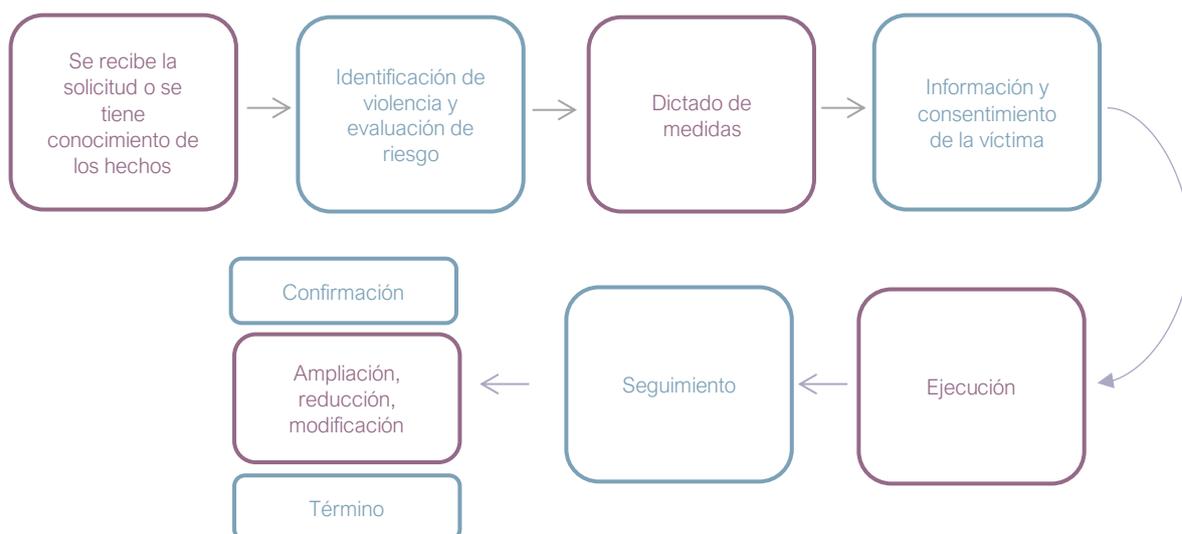
Estas medidas buscan poner fin a la violencia y evitar que se repita e intensifique, y con ello salvarle la vida a una mujer, niña o

Las responsabilidades de las autoridades de proteger a las víctimas son independientes de que se inicie algún asunto en materia penal, civil o de derecho de familia; y están diseñadas para fortalecer a las niñas, adolescentes y mujeres en su acceso a la justicia de forma segura. Asimismo, se debe considerar su extensión a la familia de la víctima, con especial protección a sus hijas e hijos, personas testigos, y cualquiera que pueda sufrir una afectación derivado de la situación de violencia.

Las acciones que debe tomar la autoridad 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.

Durante la ruta de las órdenes o medidas de protección se verán involucradas autoridades de los diversos sectores, de acuerdo con su ámbito de competencia. En este sentido, pueden verse involucradas autoridades del sector salud, autoridades relacionadas con servicios sociales o policiales y, en casos concretos, se requerirá un control judicial. En la Caja de Herramientas encontrará un listado de las órdenes de protección establecidas en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

Esquema 4. Ruta de órdenes o medidas de protección.



Fuente: *Cuadro de elaboración propia

Es importante mencionar que la protección a las víctimas es independiente de la denuncia o demanda que se interponga; es decir, para que se expidan las órdenes de protección no se requiere que exista previamente una denuncia o demanda.

En el apartado de servicios especializados retomaremos este tema y profundizaremos sobre las acciones de todos los actores clave en todas las fases de su proceso. Véase la herramienta ruta de órdenes y medidas de protección y el listado de órdenes de protección y su relación con los riesgos (Caja de Herramientas, capítulo 2, punto 13).

2.2.3.3 Plan de seguridad

Los planes de seguridad son las medidas de urgente realización que se basan en la evaluación de los riesgos y son de carácter interinstitucional.¹¹⁹ Las autoridades deben garantizar un diseño, ejecución y evaluación de planes de seguridad adecuados y oportunos. Véase la herramienta de lineamientos de plan de seguridad (Caja de Herramientas, capítulo 2 punto 14).

2.3 Obtención y registro de la información

2.3.1 Registro de la información

Registrar implica recabar en un documento información necesaria para dar constancia de la realización de ciertos acontecimientos. El registro es una actividad que se presenta en diversas etapas de los procesos que emprende una víctima, como parte de su búsqueda de justicia y acceso a los servicios de atención. Mediante el registro se da voz a la víctima. Recabar y registrar correctamente la información, desde el primer contacto, es especialmente importante por las siguientes razones:¹²⁰

Cuadro 16. Elementos que contiene un correcto registro de información

Evita la revictimización	Si se cuenta con un adecuado registro de los hechos, las autoridades evitarán repreguntar a la víctima y, como consecuencia, ella no tendrá que narrar una y otra vez hechos que pueden serle muy dolorosos.
---------------------------------	--

¹¹⁹ *Ibidem*, pág. 71.

¹²⁰ Reglamento de la Ley General de Víctimas, artículo. 10.

<p>Es fundamental para brindar acompañamiento psicosocial a la víctima y determinar las medidas de reparación</p>	<p>Mediante el registro se detectan necesidades de la víctima, especialmente aquellas relacionadas con las medidas precautorias, cautelares, de protección o de asistencia, que la autoridad debe dictar oportunamente para proteger su integridad.¹²¹ Por su parte, la información permite a las autoridades delimitar el impacto de los hechos constitutivos de delitos y de las violaciones a los derechos humanos y, por tanto, les facilita comprender el alcance de las reparaciones que deben dictarse en favor de la víctima.</p>
<p>Abona al desarrollo de una investigación eficaz</p>	<p>A partir de lo referido por la víctima deben emprenderse las acciones de investigación para dar con los responsables y determinar la verdad histórica de los hechos. Así mismo, la narración de la víctima es fundamental cuando debe emprenderse un análisis de contexto; este análisis permite, además de alcanzar objetivos concretos en la investigación, abonar elementos para inhibir casos de violencia y delincuencia estructurales.</p>
<p>Ayuda a identificar situaciones de riesgo en las que puede encontrarse la víctima</p>	<p>Desde el primer contacto, las autoridades analizan el contexto de la víctima y determinan cuáles son las medidas precautorias, cautelares o de protección, así como los apoyos institucionales que requiere la víctima para garantizar su seguridad.</p>
<p>Permite brindar información y orientación oportuna a la víctima</p>	<p>Las víctimas acuden a las autoridades sin conocer sus derechos y los procedimientos a los que se enfrentarán en su búsqueda de justicia. Conocer los hechos que les afectaron, permite a las autoridades realizar un efectivo ejercicio de empoderamiento, orientándolas respecto de los alcances de sus acciones legales, para que puedan tomar una decisión informada. También permitirá su correcta referencia cuando se presenten ante instancias incompetentes a solicitar ayuda.</p>
<p>Deja huella y constancia de los hechos</p>	<p>Es muy importante tener a la mano información que permita a las autoridades erradicar ilícitos y violaciones a los derechos humanos. Conocer los hechos y señalar a las personas responsables es fundamental en la memoria histórica. Además, los hechos ilícitos y las violaciones a los derechos humanos de una víctima, con frecuencia están conectados con casos de otras víctimas. El registro de la información permite la elaboración de estadísticas, útiles en la medición y determinación de estrategias contra el crimen organizado y a violaciones sistemáticas a los derechos humanos.</p>
<p>Fortalece el dicho de la víctima como prueba en un juicio</p>	<p>Es importante advertir que la documentación de cierto tipo de ilícitos es fundamental para determinar la responsabilidad de la persona victimaria; por ejemplo, los que atentan contra la integridad sexual de una persona, dado que se actualizan en la secrecía, el dicho de la víctima es fundamental.</p>

Fuente: *Cuadro de elaboración propia

Si bien, el registro es primordial por las razones que hemos expuesto, es muy importante tener en consideración que no cualquier registro es igualmente útil.

¿De qué depende que un registro sea bueno, correcto y útil?

Cuando se recaba información, debe tenerse en cuenta que existen diversos criterios a los que debe atender la autoridad, no sólo que garanticen aspectos como la claridad, funcionalidad y veracidad de la información recabada sino que, además, salvaguarden la integridad y brinden un trato digno a la víctima.¹²²

¹²¹ Ley General de Víctimas, artículos 44, 84, 95 fracción VIII , 96 y 97.

¹²² Las víctimas tienen el derecho a "... ser tratadas con humanidad y respeto de su dignidad y sus derechos humanos por parte de los servidores públicos y, en general, por el personal de las instituciones públicas responsables del cumplimiento de esta Ley, así como por parte de los particulares que cuenten con convenios para brindar servicios a las víctimas". Ley General de Víctimas, artículo 7 fracción V.

Los datos que recabe la autoridad deben cumplir con ciertos requisitos:¹²³

- **Exactos**, esto es, que estén actualizados y den cuenta de la realidad;
- **Ser adecuados**, que su recolección sea conforme con las leyes vigentes de protección de datos;
- **Pertinentes**, que sirvan al fin para el que fueron recabados;
- **No ser excesivos**, que sólo se recabe la información que se usará para cumplir con ciertos fines, y no más;
- **Claros**, es decir, el registro debe apegarse a reglas sintácticas y gramaticales, que permitan la adecuada interpretación de su contenido;
- Cumplir otros requisitos que se consideren necesario.

Véase el Formato de Registro General de Información en el capítulo 2 punto 15 de la Caja de Herramientas.

2.3.2 Protección de información

La información permite tomar decisiones, las cuales pueden ayudar a alcanzar con mayor facilidad ciertos fines. En manos de las autoridades, el registro de la información es fundamental por las razones que han sido expuestas en el apartado anterior; sin embargo, la información en manos de la delincuencia puede aumentar el grado de vulnerabilidad de una víctima.

En las entrevistas suelen registrarse datos de las víctimas como: nombre, edad, domicilio, sexo, género, origen, estado de salud, datos familiares, entre otros que son considerados personales y, alguno de ellos, sensibles.¹²⁴



Recuerde que la importancia de un dato personal radica en el sentido de que, a partir de éste, se caracteriza a una persona: se conocen sus gustos, ideologías, origen, estado, condición, etc.

Medidas para proteger la información de las víctimas:

Las autoridades sólo pueden hacer uso de la información proporcionada por las víctimas, con estricto apego a la normatividad y para los fines que ha sido recabada.¹²⁵

No deben transferir datos personales de las víctimas, sino sólo en ciertos supuestos, siempre atendiendo a los principios de integralidad, licitud, calidad, seguridad, custodia, entre otros.¹²⁶

La transmisión de información entre autoridades no requiere del consentimiento de la persona titular cuando:

- Se trate de información que por ley tenga el carácter de pública;
- Se utilice para salvaguardar el interés público;
- En el marco de la procuración de justicia;

¹²³ Lineamientos para la transmisión de información al Registro Nacional de Víctimas, séptima disposición.

¹²⁴ De conformidad con la fracción IX del artículo 3 de la Ley General de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, un dato personal es "Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información". Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2017.

¹²⁵ Ley General de Víctimas, fracción IX del artículo 100

¹²⁶ Lineamientos para la transmisión de información al Registro Nacional de Víctimas, disposiciones de la cuarta a la octava.

- Medie una orden judicial;
- Se requiera para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho; entre otros supuestos previstos en las leyes.¹²⁷

Fuera de estos supuestos, la autoridad requiere el consentimiento informado de la víctima para transferir o dar a conocer su información.¹²⁸

Véase la herramienta del formato de aviso de privacidad y de consentimiento informado en la Caja de Herramientas, capítulo 2 puntos 16 y 18.

Se debe comprender que los datos personales son de la víctima, y es ella quien debe decir lo conducente por cuanto a la información proporcionada a las

2.3.3 Confidencialidad en la información

2.3.3.1 ¿Qué significa?

Durante la atención a mujeres, adolescentes y niñas 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, niñas y adolescentes.**

Las instituciones y prestadoras/es de servicios de atención a casos de violencia de género deben implementar las acciones necesarias, para que la información se mantenga reservada y resguardada, de tal forma que se proteja la privacidad y la seguridad de las mujeres, de sus hijos e hijas; así como de cualquier niña o adolescente víctima y de todas las personas involucradas.

2.3.3.2 ¿Qué acciones garantizan la confidencialidad?

La obligación de garantizar la confidencialidad de la información que se recabe requiere tanto de esfuerzos institucionales, como individuales.

A nivel institucional, las acciones para garantizar la confidencialidad de la información son:

- De ser posible, contar con un espacio seguro y privado en el que se recabe la información de la víctima.
- Contar con un sistema de información para recabar, sistematizar y guardar la información.
- Contar con un protocolo interno y una política de seguridad para el resguardo e intercambio de información, la cual establezca claramente:
 - El personal responsable del resguardo de la información
 - Determinar niveles de acceso a la información
 - Rutas para transferir información
 - Explique los formatos para recabar información

¹²⁷ Véase Artículo 117 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, 37 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2010, artículo 37.

¹²⁸ Véase: la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de mayo de 2016, última reforma publicada el 20 de mayo de 2021, arts. 117 y 120; la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, artículo 70; y Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. artículo. 37.

- Contar con una política de confidencialidad, la cual sea de conocimiento del personal.
- Contar con un código de ética, el cual sea de conocimiento del personal de la institución.

A nivel individual, las acciones que sirven para proteger la confidencialidad de la información son:

- Recabar el consentimiento informado de la víctima. Véase la herramienta del formato de aviso de privacidad y de consentimiento informado en la Caja de Herramientas, capítulo 2 puntos 16 y 18.
- Preguntar explícitamente si está de acuerdo en que sus datos sean almacenados.
- En casos en que se realice una referencia o contrarreferencia, preguntar si están de acuerdo en transmitir la información con la finalidad de que la autoridad no tenga que entrevistarla nuevamente y que se le brinde un servicio integral; además de señalar explícitamente la información que se transmitirá.
- Limitar revelar información sobre la identidad de la víctima, así como sus decisiones sobre el caso.

2.3.3.3 ¿Qué acciones afectan la confidencialidad de la información?¹²⁹

- Hacer públicos los espacios donde se realizan entrevistas o se recaba información a mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia.
- 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.
- Referirse a las mujeres, niñas y adolescentes con adjetivos calificativos que describen que fueron víctimas de violencia, por ejemplo *“Iraís Pérez, la golpeada”*.
- Comentar, debatir o utilizar la información personal o datos sensibles de un caso, en otro momento fuera del proceso de atención, si no es para la mejora de la atención o la optimización de la atención a la víctima.
- Compartir información personal y sensible vía telefónica con personal de otra institución, sin antes asegurarse de que la persona está autorizada para tener dicha información.

Para establecer medidas de seguridad con relación a la información puede consultar la Caja de Herramientas, capítulo 2 punto 20.

2.3.4 Medidas adicionales tratándose de niñas, niños y adolescentes

En el caso de atención a niñas, niños y adolescentes las medidas de atención siempre se debe tomar como directriz el principio de interés superior de la niñez. En materia de obtención y registro de información es necesario considerar los siguientes aspectos.

¹²⁹ Instituto Vasco de la Mujeres. *Guía para el tratamiento de datos personales de víctimas de violencia contra las mujeres*, Disponible en https://www.emakunde.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones_guias2/es_emakunde/adjuntos/30.guia.datos.personales.victimas.violencia.pdf

Cuadro 17. Aspectos a considerar en la obtención y registro de información

Consentimiento informado	Las niñas y adolescentes también otorgan su consentimiento informado, para ello es muy importante que cuenten con la información adecuada (véase el apartado 1.6) y puedan expresar su interés, deseo u opinión al respecto. En caso de que su opinión sea contraria a la de quien ejerce la patria potestad o tutela, o que la autoridad considere que se pone en riesgo, es necesario que la Procuraduría de Protección acuda a representar a la niña, niño o adolescente bajo el principio del interés superior de la niñez.
Protección de datos	La protección de la identidad (imagen y nombre) es una obligación primordial de las autoridades, sobre todo cuando se trata de víctimas. En ese sentido, la autoridad debe resguardar en todo momento su identidad de la exposición pública. ¹³⁰

Fuente: *Cuadro de elaboración propia

Véase la herramienta del formato de aviso de privacidad y de consentimiento informado ajustado a la infancia en la Caja de Herramientas, capítulo 2 puntos 17 y 19.

2.3.5 Infraestructura

La calidad de la información no sólo tiene que ver con medidas que garanticen su integridad, claridad, utilidad, etc., sino que, también depende de los medios o recursos utilizados para su captura, tratamiento y resguardo. Dos componentes son especialmente importantes:

Cuadro 18. Medios de registro de información

Medio de registro de información
<p>Papel: medio tradicional por excelencia.</p> <p>Registros informáticos: permiten la inmediatez de la información, una alta posibilidad de alojamiento, el acceso desde prácticamente cualquier lugar, la preservación, localización y transferencia de información es más rápida y sencilla.</p> <p>La autoridad debe 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.¹³¹</p>

Fuente: *Cuadro de elaboración propia

2.4 Coordinación interinstitucional

Las políticas públicas que pretenden atender la violencia contra las mujeres en México deben considerar múltiples aspectos, lo que implica una corresponsabilidad institucional para que las niñas, adolescentes y mujeres que sufran violencias accedan a los distintos servicios que requieren para su atención y protección.

¹³⁰ Véase, Corte IDH. Caso V.R.P., V.P.C. y otros Vs. Nicaragua. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 8 de marzo de 2018. Serie C No. 350, párr. 167. Y Artículo 19 de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

¹³¹ Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2017, artículos 3 fracción XIV, 33-35,

El Modelo de Atención¹³² en el que se basa la presente Guía considera la coordinación y colaboración institucional como uno de los pilares para lograr la atención integral de las niñas, adolescentes y mujeres y asegurar su protección y recuperación. En ese sentido, es indispensable que las autoridades cuenten con los elementos necesarios para saber **cuándo, cómo y con quién** deben coordinarse para que los servicios que se brinden sean complementarios y no revictimizar a las niñas, adolescentes y mujeres usuarias de estos servicios.

Cuadro 19. Canalización, referencia y contrarreferencia.

La canalización implica el diseño de un mecanismo de gestión que haga uso de los esfuerzos interinstitucionales, pensado desde intervenciones multidisciplinarias. Esta gestión debe traducirse en la generación de canales de comunicación e interacción efectivos, que fortalezcan la respuesta coordinada a la problemática de la violencia de género. La gestión del caso comprende la identificación de necesidades, el reconocimiento de la oferta de servicios, la identificación de los eventos a canalizar y la verificación del cumplimiento del procedimiento a partir del seguimiento.

La referencia es el conjunto ordenado de procedimientos asistenciales y administrativos, a través de los cuales se asegura la continuidad de la atención de las personas víctimas usuarias con la debida oportunidad, eficacia y eficiencia.¹³³

La contrarreferencia es el procedimiento por el cual el personal del establecimiento de destino de la referencia devuelve la responsabilidad de la atención de la persona víctima usuaria, al establecimiento de origen de la misma.¹³⁴

Fuente: *Cuadro de elaboración propia con información del Modelo de Referencia para la Atención Integral de Casos de Familiar y de Género.

Las referencias se pueden realizar entre rubros de servicios (sociales, de salud, policiales y judiciales) y entre niveles de atención (inmediata, básica o especializada). La adecuada canalización (referencia y contrarreferencia) permite hacer efectiva la posibilidad de que la niña, adolescente o mujer reciba atención integral, duradera y efectiva respecto a las violencias vividas y las afectaciones multidimensionales.¹³⁵

2.4.1 Características

2.4.1.1 Identificación de necesidades de canalización (referencia y contrarreferencia)

Las autoridades de primer contacto fungen también como enlace con las instancias competentes para dar la atención necesaria de las niñas, adolescentes y mujeres que han sido víctimas de violencia. Las distintas instancias del Estado asociadas con el Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Sistemas Estatales para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres encargadas de brindar servicios directos a la población tienen funciones distintas que se categorizan en los siguientes *servicios esenciales*: i) servicios sociales,

¹³² Comisión de Atención del Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres. *Modelo para la atención y protección integral para mujeres que viven violencias*. Versión para la sesión de la Comisión de Atención del Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres del 22 de agosto de 2021

¹³³ INMUJERES. *Modelo de referencia para la atención integral en casos de violencia familiar y de género*. Disponible en http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/Campeche/CAM_MA3_MODELO_REF_CONTRAREF_2012.pdf

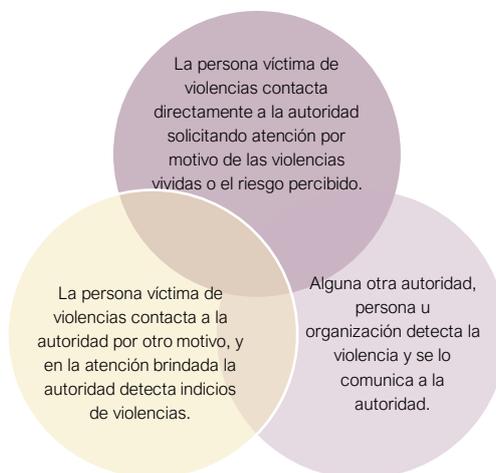
¹³⁴ Idem.

¹³⁵ Idem.

ii) salud, iii) seguridad y justicia. Cada uno funciona como un componente que se entrelaza con los otros para garantizar que la atención sea integral y especializada.¹³⁶

Las autoridades pueden tener un primer contacto con niñas, adolescentes y mujeres víctimas por distintos motivos:

Esquema 5. Primer contacto



Fuente: *Esquema de elaboración propia

El primer contacto no necesariamente es la autoridad adecuada para brindar los servicios que requiere la víctima. Por ello, cualquier autoridad de los servicios esenciales debe realizar un ejercicio de identificación de necesidades de referencia¹³⁷. Véase herramienta de Identificación de necesidades de la Caja de Herramientas, capítulo 2 punto 21 y la lista de derechos vulnerados en el punto 22.

Las necesidades de referencia permiten identificar la autoridad pertinente para brindar los servicios adecuados para la niña, adolescente o mujer que se atiende. Para ello es importante:

- Identificar las características de identidad y de contexto, bajo perspectiva de interseccionalidad. (Ver apartado 1 de este capítulo)
- Escuchar y tomar en cuenta las necesidades que la misma niña, adolescente o mujer víctima usuaria expresa.
- Contar con la información obtenida en las acciones de primer contacto. (Ver apartado 2, de este capítulo)
- Realizar el ejercicio de análisis de necesidades de canalización (referencia y contrarreferencia) de manera constante durante todo el proceso de atención.

Este último punto es muy relevante. No se trata de un ejercicio único para las autoridades de primer contacto, puesto que las necesidades de las niñas, adolescentes y mujeres pueden irse modificando durante todo el proceso de atención y recuperación.

¹³⁶ Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2021-2024. DOF 30/12/2021

¹³⁷ UNODC. *Rutas críticas en materia de atención a mujeres en situación de violencia en México*. 2019 https://www.unodc.org/lpomex/uploads/documents/Publicaciones/Prevencion-del-delito-y-justicia-penal/ONEPAGER_RUTAS_CRITICAS.pdf

Los efectos de la violencia no siempre son inmediatos, y deben ser atendidos en todo momento.

Idealmente, el procedimiento de referencia debe estar a cargo de personal de trabajo social o psicología; sin embargo, en caso de no contar con el personal, cualquier otra servidora pública/o del área de atención debería estar en condiciones de realizar la canalización.

Finalmente, en caso de que la institución tenga la capacidad y especialización para brindar los servicios requeridos por la niña, adolescente o mujer, debe brindar los servicios de manera directa sin realizar la referencia a otra institución. Se debe procurar la menor cantidad de cambios de instituciones y procedimientos por los que tenga que atravesar la niña, adolescente o mujer en situación de violencia.

El trabajo de coordinación institucional mediante la línea de emergencia 911 y aquellas líneas locales con las que cuentan algunas entidades, son un ejemplo importante de la manera en la que deben funcionar las Entidades para referir a las víctimas a las instancias a una primera atención. Es indispensable que la coordinación se mantenga y se dé seguimiento a esto. Sobre el tema se ahonda más en el capítulo 4 de esta Guía.

2.4.2 Uso de protocolos o rutas de conexión con otros servicios

La canalización o referencia tiene que ser un procedimiento institucionalizado que garantice que la niña, adolescente o mujer víctima usuaria de los servicios reciba la atención adecuada y pertinente, de manera segura y protegida.

La referencia **no** debe entenderse como:

- Remisión de la mujer a otra autoridad, brindándole los datos de cómo acercarse a la autoridad.
- Una recomendación de con quién ir.
- Solamente un mensaje informal avisando a otra autoridad de la necesidad de su atención a mujer víctima usuaria.

La referencia **sí** debe entenderse como un:

- Procedimiento formal que se establece en una ruta o protocolo institucional.
- Proceso de corresponsabilidad y debida diligencia tanto de la autoridad que refiere, como de la que recibe.
- Proceso de trabajo conjunto con otras autoridades para procurar el bienestar y protección de la mujer.
- Proceso de seguimiento a la atención proporcionada por la institución a la que se hace la referencia o contrarreferencia.

Es necesario que la autoridad cuente con formatos de referencia y contrarreferencia que permitan brindar información completa y necesaria, para que las autoridades a las que se refiere puedan continuar la atención sin someter a la niña, adolescente o mujer a repeticiones de entrevistas innecesarias. En la Caja de Herramientas se encuentran algunos ejemplos de formatos que pueden ser utilizados por las autoridades y con mínimos de información que debe incorporarse. Véase capítulo 1, punto 26 de la Caja

de Herramientas. De igual forma, cada autoridad puede establecer sus propios formatos que resulten funcionales y que se aterricen a las necesidades locales.



Recuerde que está bien contar con vías económicas para llevar a cabo la referencia, sobre todo en casos de urgencia; sin embargo, siempre es importante formalizarla y dejar registro de la canalización, la información que se transmitió y la autoridad responsable de su atención.

Además, es necesario que los protocolos o rutas sean claros respecto a las instituciones y áreas a las que deberá referirse a la víctima usuaria de los servicios, dependiendo de sus necesidades.



Recuerde que la transmisión de información debe de ser bajo estrictas normas de seguridad y protección de datos, y siempre bajo el consentimiento de la niña o mujer víctima usuaria.¹³⁸

En México se han desarrollado distintos protocolos y rutas que deben seguir las autoridades, para la atención a población que fue víctima de violaciones a sus derechos humanos. Véase listado de protocolos de referencia y canalización en la Caja de Herramientas, capítulo 2 puntos 23 a 26.

2.4.3 Acciones de seguimiento y acompañamiento

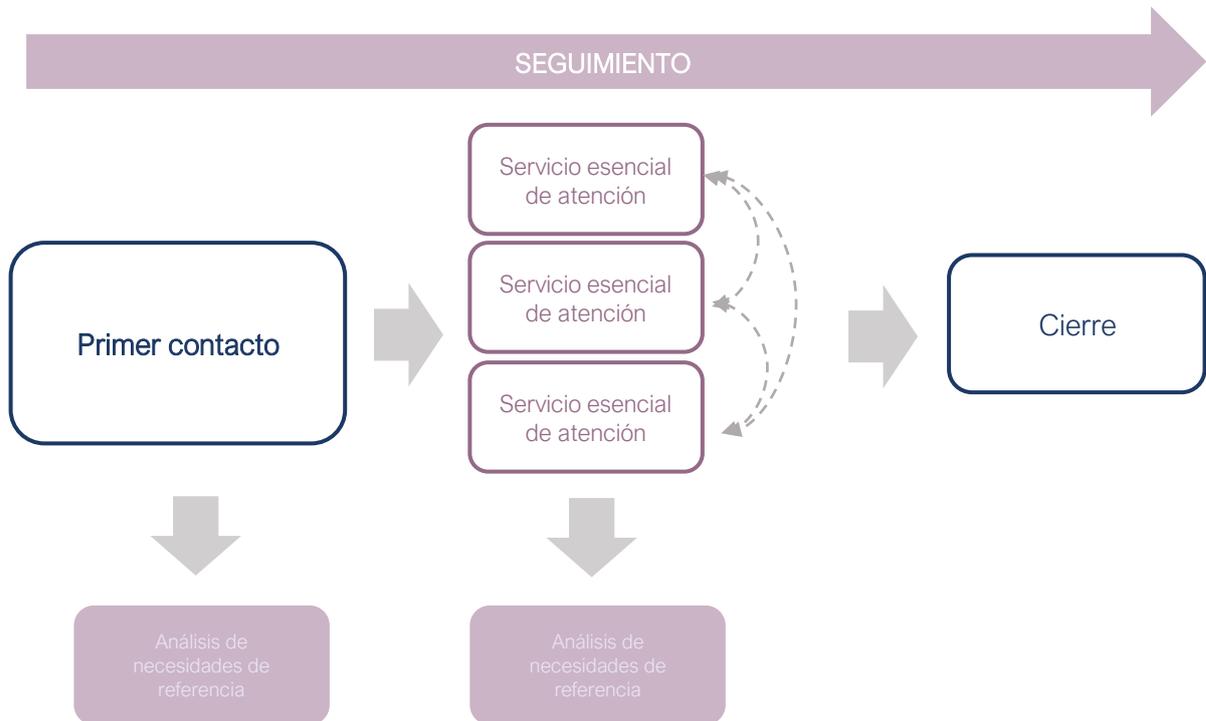
La referencia o canalización no se trata de un acto de un solo momento. Es un proceso que se mantiene mientras la niña, adolescente o mujer se encuentre siendo atendida por los servicios esenciales del Modelo de Atención e incluso una vez concluidos. En ese sentido, las instituciones que, a través de las personas servidoras públicas han brindado atención directa a una víctima usuaria, deben realizar acciones de seguimiento que les permita tener certeza respecto de: **quién está atendiendo a la persona de interés, qué servicios le están brindado y el estado general de la víctima usuaria.**

Para dar seguimiento es necesario realizar acciones específicas de monitoreo de la situación de la niña, adolescente o víctima de la violencia.

La responsabilidad de las autoridades no culmina en el momento en que otra autoridad la atiende, sino en el momento en el que el objetivo de los servicios integrales de atención haya sido cumplido o que la mujer, adolescente o niña víctima usuaria deseé terminar con el proceso y no se encuentre en riesgo. Las acciones de monitoreo deben realizarse de manera periódica.

¹³⁸ Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, Artículo 30.

Esquema 6. Seguimiento.



Fuente: *Cuadro de elaboración propia

La coordinación para lograr los servicios de atención integral debe realizarse bajo altos estándares de debida diligencia¹³⁹ esto implica, en términos de coordinación, que las instituciones se comuniquen adecuadamente, poniendo en el centro de los servicios el bienestar, autonomía y seguridad de las niñas, adolescentes y mujeres víctimas usuarias.

En ese sentido, el seguimiento de la referencia y contrarreferencia de las víctimas usuarias, desde la coordinación interinstitucional permite mejorar los procedimientos, con dos efectos principales:

1. La usuaria recibe servicios adecuados para su protección y atención
2. Las autoridades utilizan de manera más efectiva sus recursos

En ese sentido, la coordinación interinstitucional para la canalización (referencia y contrarreferencia) de víctimas usuarias promueve:

- Compartir información para la provisión de servicios más adecuados.
- Evitar la revictimización.
- Identificación de distintos tipos de riesgos.
- Activación de mecanismos de protección de manera más efectiva.
- Procedimientos más ágiles, rápidos y efectivos.

¹³⁹ Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Artículo 5, fracción XVI.

Además del seguimiento, las autoridades deben dar **acompañamiento a la víctima** durante su paso por los distintos servicios. El acompañamiento debe procurar que la persona víctima usuaria tenga pleno conocimiento de los servicios que va a recibir, que conozca los procedimientos. Además, debe asegurarse que la niña, adolescente o mujer sea recibida por las autoridades correspondientes.¹⁴⁰ Véase la herramienta de *Elaboración de directorio de la Caja de Herramientas*, capítulo 2 punto 24.

En algunas ocasiones, las autoridades que brindan estos servicios de atención no cuentan con los recursos suficientes para hacer el acompañamiento presencial; si bien, siempre deberá privilegiarse este tipo de acompañamiento, es posible que las propias autoridades establezcan sus mecanismos de acompañamiento, que sean adecuados y que cumplan con los criterios aquí descritos. Lo más importante es no dejar sola a la víctima.

2.4.4 Tipo de referencia o contrarreferencia

Dependiendo la institución en la que se encuentre la niña, adolescente o mujer víctima usuaria la referencia o contrarreferencia de la persona a otro servicio puede ser interna o externa.

Cuadro 20. Tipo de referencia o contrarreferencia

Interna o derivación	Externa o referencia
<p>Sucede cuando la institución ofrece diversos servicios, entre los cuáles se encuentran aquellos que la niña, adolescente o mujer requiere. Por ejemplo, los Centros de Justicia para las Mujeres cuentan con diversos servicios especializados entre los que se encuentra la atención psicológica, la médica, área de trabajo social. Otro ejemplo es un centro de salud en donde identifican, a través de la detección de la violencia sexual, que la mujer debe pasar de manera inmediata a ginecología.</p>	<p>Sucede cuando la institución solo puede ofrecer un tipo de servicio especializado, y la niña, adolescente o mujer tiene necesidades que requieren otro servicio. Por ejemplo, cuando la primera instancia que tiene contacto con la mujer víctima de violencias es un centro de salud y se requieren medidas de protección, es necesario referir a la mujer a autoridades de seguridad y justicia.</p>

Fuente: *Cuadro de elaboración propia

La referencia de personas víctimas de violencias también puede suceder entre el mismo y distinto rubro de servicios. No todas las instituciones pueden ofrecer el mismo nivel de especialización en la atención requerida.

Los distintos tipos de referencias deben considerarse, porque el procedimiento en cada uno de ellos

Por ejemplo, en términos de los servicios sociales puede ser que la Unidad Local de Atención cuente con servicios de atención generales, pero la mujer necesita un refugio en condiciones de alto riesgo y para ello es necesario que se ponga en contacto con la Red Nacional de Refugios. Se trata del mismo tipo de servicios –sociales– que no brinda

¹⁴⁰ UNODC. *Rutas críticas en materia de atención a mujeres en situación de violencia en México*. 2019 https://www.unodc.org/lpomex/uploads/documents/Publicaciones/Prevencion-del-delito-y-justicia-penal/ONEPAGER_RUTAS_CRITICAS.pdf

puede ser distinto: los formatos y las formas de comunicar, la información que se transmite, la forma de trasladar a la persona e, incluso, la responsabilidad de la autoridad puede cambiar en cada tipo de referencia. Véase el formato de identificación de necesidades, capítulo 2, punto 21 de la Caja de Herramientas.

Si se trata de niñas, niños y adolescentes...¹⁴¹

En el caso de niñas, niños y adolescentes es imperativo que cualquier autoridad que tenga el primer contacto con una persona con menos de 18 años, que posiblemente haya sido víctima de violencias, se comunique de manera inmediata con la Procuraduría de Protección a nivel estatal (SIPINNA, 2021:48). Independientemente de las funciones que ejerza el servicio al que llegó la niña, niño o adolescente, la Procuraduría de Protección debe tener conocimiento del caso y estar presente para:

- Elaborar plan de restitución de derechos.
- Emitir o solicitar las medidas de protección urgentes en caso de que se consideren necesarias.
- Representar legalmente a la niña o adolescente en caso de ser necesario.



Recuerde que la Procuraduría de Protección es la autoridad especializada en infancia y adolescencia. Es la institución que cuenta con el conocimiento y la capacitación necesaria para la protección de niñas y adolescentes. Su trabajo permitirá que cualquier servicio brindado sea bajo estándares y enfoque de niñez y adolescencia.

Para el caso de niñas, niños y adolescentes, los procedimientos de coordinación interinstitucional que deben llevar a cabo las autoridades en el ámbito de sus respectivas competencias, para la protección inmediata y de emergencia desde la detección de un hecho de violencia, hasta la determinación del plan de restitución integral de derechos se describen en el Protocolo Nacional de Coordinación Interinstitucional para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes Víctimas de Violencia.¹⁴²

2.4.5 Infraestructura

Para que la coordinación institucional sea exitosa es necesario contar con una infraestructura adecuada que permita que la referencia o contrarreferencia sea:

- Segura
- Adecuada
- Con información suficiente, completa y protegida
- Pertinente

¹⁴¹ En algunas entidades el nombre de la autoridad puede variar, pero se trata de la autoridad especializada para la protección y restitución de derechos de niñas, niños y adolescentes, de acuerdo con lo establecido en la ley especializada en cada estado.

¹⁴² Véase el Protocolo Nacional de Coordinación Interinstitucional para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes víctimas de violencia. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/622678/Protocolo_Nacional_NNA-VF-MAR2021.pdf y Ley General de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, artículo 122.

La definición de las referencias o contrarreferencias dependerá de las necesidades de atención y protección de la niña, adolescente o mujer víctima usuaria de los servicios. La coordinación eficiente permitirá que los servicios cumplan de mejor manera con su función, sin revictimizar ni poner en riesgo a la persona. Los medios y herramientas utilizadas para tal fin resultan muy importantes para ello. Cuatro elementos esenciales para lograr la coordinación interinstitucional son¹⁴³:

Cuadro 21. Elementos esenciales para lograr la coordinación interinstitucional

Directorio de instituciones públicas, privadas y sociales que ofrezcan cada uno de los servicios: sociales, de salud, así como de seguridad y justicia. Estos directorios deben contar con los objetivos y tipo de servicio que ofrecen cada uno de ellos, la población a la que atienden y sus horarios de servicio; teléfonos o medios de contacto, dirección y vías de acceso (como rutas de transporte público). Es sumamente importante que estos directorios sean actualizados periódicamente. En caso de ser posible, se sugiere identificar de manera específica a quién se puede realizar la solicitud de vinculación, es decir, incluir persona de contacto y dirección.

Contar con un formato estandarizado de referencia y registro de información: en donde se encuentren los datos e información relevante, completa y veraz sobre los hechos, de tal manera que el servicio de referencia tenga los datos necesarios para iniciar sus funciones sin someter a la víctima usuaria a más entrevistas, solicitudes o diligencias que aumenten su estrés y angustia.

Asegurar la protección de la información. El registro de información que se comparta debe ser a través de medios seguros, que procuren la confidencialidad de la información que ahí se comparte. Lo más aconsejable es contar con bases de datos de uso compartido entre las distintas instituciones involucradas, de tal manera que la información pueda ser resguardada y asegurada. Es importante que puedan tener acceso todas las autoridades que intervienen en la atención directa a las víctimas usuarias.

Garantizar el traslado seguro de la niña, niño o adolescente o mujer víctima. La forma de traslado dependerá del tipo de referencia o contrarreferencia y del nivel de riesgo detectado. Los medios de traslado los definirá cada servicio de acuerdo con sus propios recursos y presupuestos; sin embargo, debe considerar como principio de actuación privilegiar la seguridad y protección de la niña, adolescente o mujer víctima.

Fuente: *Cuadro de elaboración propia

Todos estos son los elementos transversales de Guía aplicables a todos los servicios en sus diferentes niveles de atención. A partir del siguiente capítulo se establecerán las acciones específicas que deberán seguir cada uno de los servicios esenciales; aunque habrá constantes referencias a los principios y directrices que se encuentran en el presente capítulo, de manera que se complementan.

¹⁴³ UNODC. *Rutas críticas en materia de atención...* Op. Cit. Págs. 26 y 27.

Capítulo 3. Acciones específicas de servicios de salud

El módulo de servicios de salud es complementario al Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual. Manual Operativo (en adelante Modelo Integrado) que utilizan las autoridades de salud y las Normas Oficiales Mexicanas 046-SSA2-2005, NOM-047-SSA2-2015, 004-SSA3-2012, base de la actuación de las personas prestadoras de servicios de salud. Por lo tanto, se harán constantes referencias a dichos instrumentos, de tal manera que las directrices y herramientas dialoguen y se fortalezcan.

Por otro lado, este módulo considera aquellas pautas de actuación adicionales a las que se encuentran en el apartado de transversales. Es necesario que cualquier persona servidora pública de servicios de salud siga las directrices transversales del capítulo 2 y las complemente con las que se encuentran en este apartado, según sea el caso.

Los tres niveles de atención a los que se refiere el Modelo de Atención están previstos en este módulo de la Guía: atención inmediata, atención básica y atención especializada.

A manera de recordatorio, éstas se refieren a:

Esquema 7. Tres niveles de atención de acuerdo con el Modelo de Atención

Atención inmediata y de primer contacto

Primera respuesta provista por las autoridades que tienen conocimiento de un posible caso de violencia.

Orientada a brindar servicios informativos, detección oportuna de violencia y prestar ayuda en casos de urgencia. Busca reconocer necesidades y demandas de las usuarias de los servicios de atención.

Lleva a cabo las primeras acciones de atención para verificar estado de salud,

Atención básica y general

Brinda servicios médicos, psicológicos y sociales, brinda asesoría jurídica de las niñas, adolescentes y mujeres que hayan sufrido violencia, para evaluar su condición y que puedan ser referidas a los servicios especializados que sean

Atención especializada

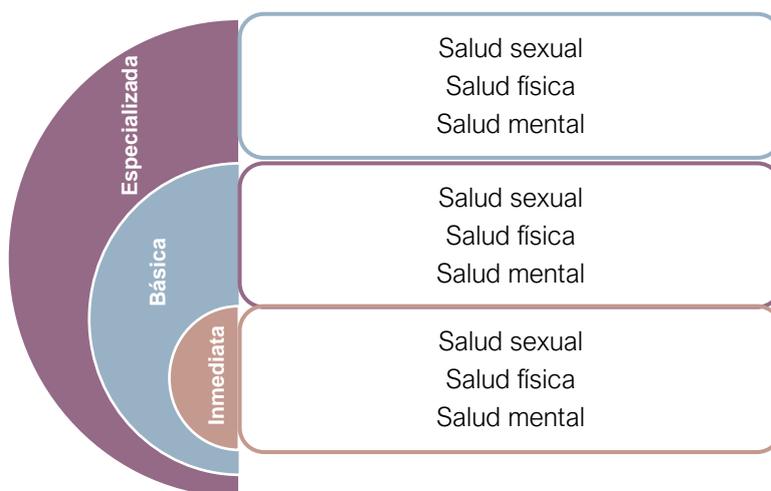
Son los servicios que requieren y deciden iniciar procesos para su recuperación integral y la restitución de sus derechos mediante la orientación, gestión, asesoría, apoyo, referencia o canalización, seguimiento y representación.

Los servicios que otorga se basan en estrategias y acciones a mediano y largo plazo a través del fortalecimiento y acompañamiento para

Fuente: *Esquema de elaboración propia con información del Modelo de Atención.

Es indispensable tener en cuenta que la atención de la salud en casos de violencia debe ser integral. Esto quiere decir que debe abarcar todas las necesidades de salud que se desprendan de manera directa o indirecta de las violencias y en todo los niveles que sea necesario.

Esquema 8. Niveles de atención de la salud en casos de violencia



Fuente: Cuadro de elaboración propia

3.1 Identificación de violencias en las usuarias de los servicios de salud

La identificación de violencias en los servicios de salud es el primer paso para que las autoridades puedan activar una cadena de servicios adicionales que den protección a las niñas, adolescentes y mujeres que viven violencias. Es decir, la detección debe detonar una serie de servicios y acciones de seguimiento para asegurar que ellas no se encuentren en riesgo y tengan una atención integral a las violencias sufridas.

En este apartado se identificarán las primeras acciones que deben realizarse para detectar violencias, así como las que deben ejecutarse de manera inmediata cuando se detecte un posible caso de violencia. Estas últimas resultan indispensables para resguardar la seguridad e integridad de la niña, adolescente o mujer y obtener información básica indispensable para continuar con cualquier servicio de atención.

Es necesario tomar en cuenta los siguientes aspectos:

La importancia de detectar dentro de los servicios de salud:

- Las personas pueden sentir un espacio de mayor confianza en relación con servicios policiales o judiciales.
- La atención de salud puede obtener información indirecta, a través de la observación o auscultación, para identificar violencias.

De todas formas, todavía se pueden enfrentar a algunos obstáculos:

- No aceptarlo o comentarlo por miedo a ser juzgadas, no ser creídas.
- Tener vergüenza de la situación y preferir negarlo o callarlo.
- No identificar la gravedad o riesgo.
- Frente a estos casos, cuando el personal de salud detecte violencia, también es necesario detonar acciones de atención a la violencia (Véase

El Modelo Integrado provee herramientas e información que pueden ayudar a que las niñas, adolescentes o mujeres externen la situación de violencia que atraviesan a través de acciones concretas que se describen a continuación.

3.1.1 Identificación de niñas, adolescentes y mujeres que enfrentan violencia

3.1.1.1 Generales

Cuadro 22. Generalidades sobre servicios de salud

Objetivo	Detectar posibles casos de violencia a través de la prestación de servicios de salud.
Medio por el que se brinda el servicio	La detección puede realizarse en cualquier servicio social que se brinde: puede ser en el trabajo con la comunidad, en una consulta o en hospitalización o a través de las áreas de trabajo social de los centros de salud. La entrevista o interrogatorio médico y la exploración clínica son medios a través de los cuáles se pueden incrementar las posibilidades de detección de violencia.
Infraestructura	Es necesario que los espacios en donde se realice la entrevista o la exploración sean seguros, gocen de privacidad y confidencialidad para hablar del tema. Formatos para el registro y resguardo de la información.

Fuente: Cuadro de elaboración propia con información del Modelo de Atención.

3.1.1.2 Acciones sustantivas del servicio

La detección de la violencia se da a partir de la identificación de ciertos indicadores que se pueden observar a primera vista. Éstos podrían derivar de la revisión médica o bien, ser expresados por las mismas niñas, adolescentes o mujeres que reciben el servicio.

Los indicadores que pueden catalogarse como signos o síntomas físicos, sexuales y psicológicos solo son una primera aproximación a la posibilidad de que exista violencia, y dan información sobre el posible tipo de violencia sufrido; sin embargo, es necesario recordar que es una primera aproximación, pues las violencias se enmarcan en contextos y procesos más complejos (Véase indicadores de violencia en consulta, urgencia y hospitalización en las páginas 75 y 76 del Modelo Integrado, véase también la herramienta de indicadores de maltrato infantil de la Caja de Herramientas, capítulo 3 punto 1).

La entrevista como herramienta de detección permite habilitar el diálogo con las usuarias para identificar violencia psicológica, física y sexual. (Véase páginas 77 y 78 del Modelo Integrado). Si bien, es cierto que por el tipo de servicios, aquéllas son las violencias que se pueden detectar con mayor facilidad, cualquier indicio de otra violencia y que se genere en espacios más allá de la familia y las relaciones de pareja, deben ser consideradas. (Véase la herramienta de cuadros de tipo de violencia en el capítulo 2, punto 3 de la Caja de Herramientas.)

La información que se recabe a través de la entrevista o la exploración médica debe:

1. Registrarse (véase el siguiente apartado sobre historial clínico).
2. Detonar acciones de atención-protección.
3. Detonar estudios y acciones que permitan la confirmación de la violencia.



Recuerde que la información que se recabe es sumamente importante porque tiene valor probatorio en procesos legales.

Acciones de atención – protección

Frente a indicios de situaciones de violencia se deben tomar acciones que permitan la protección de la persona; así como la obtención de más información para la confirmación de la violencia y de los daños o riesgos. En los servicios de salud es necesario realizar acciones generales y específicas para procurar la protección de la víctima:

A. Acciones generales en todos los casos en que se detecte violencia:

- Atención psicológica o psiquiátrica.
- Brindar información y orientación sobre la violencia, los servicios que puede recibir y orientación legal básica.
- Valorar signos de riesgo → plan de seguridad y dar aviso a las autoridades que puedan emitir medidas de protección en caso de ser necesario y oportuno. (Véase apartado de plan de seguridad, pág. 43 numeral 2.3.3).
- Llenar formatos correspondientes a la atención brindada.

B. Acciones específicas de acuerdo con los signos identificados:

- Valorar síntomas de enfermedades cuyo origen directo o indirecto sean los hechos de violencia → estudios clínicos, atención y tratamiento de emergencia o especializado (situación de urgencia médica), atención psicológica o psiquiátrica que la persona en calidad de víctima requiera.
- Valorar signos o síntomas de embarazo → estudios, anticoncepción de emergencia, profilaxis para ITS, VIH/SIDA; interrupción del embarazo, atención psicológica. Valoración del estado de embarazo, riesgos en la mujer y el producto dependiendo de la etapa de embarazo, cuidados prenatales, riesgo de abortos o partos prematuros (Véase NOM 046).
- En caso de que tenga menos de 18 años, debe considerarse lo establecido en la NOM 046 y NOM 047. Es importante recordar que el embarazo en una niña o adolescente con menos de 15 años debe presumirse como producto de violencia sexual. Siempre que existan indicios de delito o violencia sexual en contra de niñas y adolescentes de menos de 18 años es necesario dar aviso inmediato a las autoridades (Ministerio Público y/o Procuraduría de Protección).

¡OJO! En casos de adolescentes embarazadas que cuenten con menos de 18 años, que presenten indicios de violencia sexual como causa del embarazo o ITS, es importante dar aviso a las autoridades ministeriales y a la Procuraduría de Protección de niñas, niños y adolescentes, de manera inmediata. Los delitos contra personas de menos de 18 años se persiguen de oficio. Véase apartado 4 de este capítulo.



Recuerde que el hecho de referirla no extingue las obligaciones de atención y seguimiento que ya adquiere la autoridad que dio atención a la niña, adolescente o mujer.

La asesoría jurídica o de servicios sociales que brinde el personal de salud no tiene que ser especializada sino orientativa. Debe ser **adecuada, completa y veraz** para que la niña, adolescente o mujer tenga información básica que le ayude a conocer sus posibilidades de acción. En caso de requerir información más precisa o la atención de otros servicios, es necesario que la autoridad sanitaria realice las referencias correspondientes (Véase apartado referencia y contrarreferencia del capítulo 2, apartado 4 Coordinación Interinstitucional, numeral 1.3 Acciones de seguimiento y acompañamiento).

En caso de la información jurídica básica véase el apartado sobre Información Jurídica y la herramienta correspondiente del capítulo 4.

Sobre la información de trabajo social véase el siguiente capítulo sobre los servicios sociales disponibles.

 Recuerde que, aunque la usuaria refiera no vivir violencias y el personal de salud no reconozca indicadores, es necesario brindarle información básica sobre el derecho a una vida libre de violencia. Se recomienda utilizar materiales didácticos y accesibles para ello.

¿Qué hacer en casos de violencia extrema?

La violencia extrema implica que las autoridades en materia de salud detonen acciones de protección inmediata. Se debe dar aviso a las autoridades policiales, ministeriales y, en caso de niñas o niños, a la Procuraduría de Protección, para que emitan las medidas de protección que sean pertinentes. Asimismo, deberán hacer las referencias necesarias para otros servicios sociales pertinentes en situación de emergencia, tales como los refugios o ayudas económicas.

¡OJO! Aunque las autoridades de salud realicen un plan de seguridad, es importante identificar que en frente a la violencia extrema o riesgo alto, la competencia es de las autoridades antes señaladas, de otra manera puede considerarse la negligencia por parte de las autoridades de salud.

¿Qué hacer si la persona usuaria es acompañada por su presunto agresor?

Cuadro 23. Qué hacer si persona usuaria es acompañada por su agresor a denunciar

Si es mayor de edad	Solicitar a la persona acompañante salir del espacio para brindar una atención privada. En caso de que se niegue a salir o la usuaria pida su compañía, únicamente anotar los indicadores observados y dejar la nota sobre esta situación en el expediente clínico para posterior seguimiento.
Si es menor de edad	En caso de ser adolescente (12 a 18 años) pedir a otra persona funcionaria de salud (de preferencia personal de enfermería) ingresar al consultorio y solicitar a la persona mayor de edad salir del espacio para brindar una atención privada. En caso de que no quiera salir o la adolescente se niegue, la consulta se brinda con la persona adulta, y la autoridad de salud debe poner especial detalle en la observación de signos y síntomas de violencia y registrarlo todo. Al finalizar la consulta debe dar noticia inmediata a la Procuraduría de Protección y a las autoridades ministeriales, en caso de encontrar indicios de violencias. En caso de ser niña o niño (menos de 12 años) notificar de manera inmediata a la policía y a la Procuraduría de Protección de niñas, niños o adolescentes. La consulta se da en compañía de la persona adulta, pero se debe tener una especial atención en signos y síntomas de violencia. Durante la consulta debe estar presente una persona de enfermería. Además, deberá contrastarse lo expresado por la persona adulta acompañante con los signos identificados en la revisión médica. Las inconsistencias deben ser anotadas y considerarse un indicio. Cualquier indicio debe ser notificado a las autoridades señaladas.

En caso de niñas, niños y adolescentes aplica el principio de prevención-protección. No es necesario corroborar el riesgo, ante cualquier indicio es necesario activar mecanismos de protección.

¡Ojo! Separar a la niña de la persona adulta que la acompaña puede violentar los derechos de la niña y ponerla en riesgo.¹⁴⁴

Fuente: Cuadro de elaboración propia

¿Qué hacer si la persona usuaria no puede responder por sí misma a las preguntas de la entrevista?

Las preguntas deben dirigirse a la persona que acompaña a la niña, adolescente o mujer, sin perder de vista que puede tratarse de la persona que le pudiera estar violentando. Dicha situación debe ser registrada en la herramienta de detección y en el historial clínico para efectos de seguimiento.

 Recuerde que, si la imposibilidad de responder se debe a sus características de identidad (discapacidad, edad, lengua, idioma, origen étnico, etc.), deben procurarse los apoyos necesarios (intérprete, traductor, persona especializada, información accesible, etc.) Véase apartado 1 del capítulo 2 de esta Guía.

Acciones para la confirmación de la violencia

Cuando se detectan indicios de violencia es necesario realizar los estudios conducentes para confirmar la violencia.

- En caso de confirmación:
 - a. Se deberá derivar a la niña, adolescente o mujer usuaria a atención especializada para que, a partir de los resultados, se pueda iniciar el tratamiento correspondiente. (Véase [Modelo Integrado, capítulo 6](#))

Es importante que previo a la derivación:

1. Se proporcionen primeros auxilios psicológicos en caso de crisis emocional (Véase [el apartado de primeros auxilios](#)).
 2. Se tengan en cuenta las obligaciones de denuncia (Véase [siguiente apartado](#)).
- b. Además, deberán realizar una identificación de necesidades para la referencia a otros servicios que requiera la víctima usuaria como servicios sociales, policiales y de justicia.
- En caso de que no se confirmen los indicios, las autoridades sanitarias deben brindar a la niña, adolescente o mujer víctima usuaria de los servicios, información preventiva sobre las violencias de género de manera completa, veraz, accesible a sus características de identidad. Aunque los indicios no puedan ser confirmados, es importante su registro para que pueda realizarse un seguimiento de lo que provocó sospecha en un primer momento.

¹⁴⁴ De acuerdo con la Ley General de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, ante el desconocimiento o la duda frente a la edad de la niña, niño o adolescentes, deberá suponerse siempre que es menor y brindarle la atención con la perspectiva de niñez o adolescencia.

3.1.2 Obligación de denunciar

3.1.2.1 Generales

Cuadro 24. Generalidades sobre la denuncia

Objetivo	Dar aviso al MP o Fiscalía con el formato establecido para los efectos de que se realice la investigación sobre la posible comisión de un delito
Medio por el que se brinda el servicio	Referencia o contrarreferencia. Llamada u oficio. Siempre debe formalizarse a través de canales institucionales y oficios. La referencia o contrarreferencia debe quedar registrada.
Infraestructura	Formato de referencia "Apéndice informativo 1" de la NOM046 Contacto del Ministerio Público por correo electrónico, telefónico o incluso a través de medios digitales.

Fuente: Cuadro de elaboración propia con información del Modelo de Atención.

3.1.2.2 Acciones sustantivas

La actuación diligente y preventiva de las autoridades puede ser fundamental para:

- Evitar que las mujeres que viven violencias se pongan en mayor riesgo.
- Establecer antecedentes penales por si la mujer desea iniciar procedimientos legales más adelante.
- Que la autoridad ministerial o administrativa dicte medidas de protección.
(Véase la herramienta de medidas y órdenes de protección del capítulo 2 punto 13 de la Caja de Herramientas)

Existen algunos casos que, de acuerdo con la normatividad, detonan la obligación de que el personal de salud de notifique al Ministerio Público sobre el posible caso de violencia:

Cuadro 25. Casos en donde personal de salud debe notificar a Ministerio Público

Cuando se trate de una niña, niño o adolescente o una persona que no pueda decidir por sí misma.	Ante lesiones que pongan en peligro la vida, provoquen daño a la integridad corporal, incapacidad médica de la usuaria provocada por la violencia.
Cuando haya indicios de que la violencia es producto de un delito que se persiga de oficio.	Cuando la mujer usuaria quiere denunciar en casos de delitos perseguibles por querrela.

Fuente: Norma Oficial Mexicana 046- SSA2-2005

A. Algunos aspectos que se deben tener en cuenta

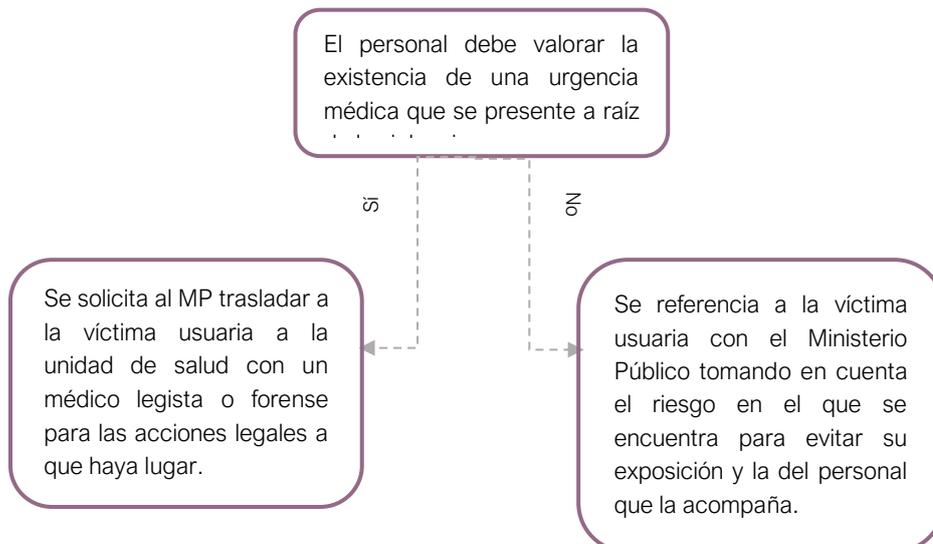
- La niña, adolescente o mujer debe tener información sobre el procedimiento que se inicia cuando se da aviso al Ministerio Público.

- En caso de las mujeres (siempre y cuando no se encuentren en los supuestos anteriores) se debe respetar su decisión cuando no quieran denunciar; sin embargo, se les debe proporcionar toda la información al respecto para que tomen una decisión informada. Este proceso puede ser acompañado por personal profesional de la salud mental, con la finalidad de contribuir al fortalecimiento y empoderamiento de las mujeres.
- La noticia que se da al Ministerio Público debe quedar registrada en el historial clínico.
- Se debe brindar al Ministerio Público la información que se ha registrado sobre las características de identidad de la persona víctima usuaria, con la finalidad de que ésta pueda realizar, desde un inicio, los ajustes necesarios para su atención.
- Asimismo, se debe acompañar la información con la evaluación del riesgo que se hubiera realizado.
- Cuando exista información o indicios de que la delincuencia organizada puede estar involucrada en la violencia sufrida por la niña, adolescente o mujer, es importante notificar al Ministerio Público y solicitar medidas de protección para el personal de salud que dio atención a la víctima usuaria (véase apartado de Medidas de Protección). De la misma manera, la institución de salud deberá prever un plan de seguridad para el personal involucrado en la atención de ese caso.

B. La referencia al Ministerio Público

Cuando la mujer deba ser referida al Ministerio Público conforme a los criterios anteriores, debe seguirse la siguiente ruta.

Esquema 9. Ruta a seguir en la referencia



Fuente: Esquema de elaboración propia



Recuerde que no denunciar o dar aviso al Ministerio Público en los casos que la normatividad mexicana señala como obligatorio, es un acto de negligencia y el personal de salud puede incurrir en responsabilidades administrativas, civiles y penales por incumplir con su deber.

En casos de violencia de género o sexual es importante que el perfil de la o el médico legista o forense cumpla con algunos requisitos de formación:

- Enfoque de género
- Enfoque de niñez, adolescencia y juventudes
- Conocimiento profundo sobre la NOM- 046 y NOM 047
- Conocimientos en consejería

3.1.3 Historial completo

3.1.3.1 Generales

Cuadro 26. Generalidades sobre historial o expediente clínico

Objetivo	Documentar en el historial o expediente clínico completo cualquier comentario, síntoma, lesión o consecuencia resultado de la violencia de forma detallada, clara y precisa, de acuerdo con lo establecido en la normatividad correspondiente.
Medio por el que se brinda el servicio	Entrevista con la persona víctima usuaria y/o quien le represente en caso de niñas y adolescentes.
Infraestructura	<p>Formatos de expedientes clínicos en papel o electrónicos (sustentarse en la NOM 004 del Expediente clínico o la NOM 024 del Expediente clínico electrónico)</p> <p>Otros formatos de registro correspondientes:</p> <p>Herramienta de Detección</p> <p>Formato de vigilancia epidemiológica SUIVE-1-2000</p> <p>Formato estadístico denominado Registro de Atención en casos de Violencia Familiar.</p> <p>Unidades médicas de atención ambulatoria (notificación obligatoria de los casos mediante formato SUIVE-1-2000</p> <p>Hoja de Registro SINBA-SEUL-17P del Sistema Nacional de Salud "Atención por violencia y/o Lesión"</p> <p>Certificado de defunción de acuerdo con la Clasificación Internacional de Enfermedades CIE-10.</p> <p>Aviso al Ministerio Público</p> <p>Herramienta de detección (en caso de mujeres de 15 años y más en pareja)</p> <p>Plan de seguridad</p> <p>Evaluación del riesgo</p>

Fuente: Cuadro de elaboración propia con información del Modelo de Atención

3.1.3.2 Acciones sustantivas



Recuerde que cualquier dato médico útil para la investigación de un posible delito puede ser requerido por las autoridades ministeriales para la investigación. En ese sentido, cualquier registro de los servicios médicos otorgados a una niña, adolescente o mujer son susceptibles de convertirse en dato de prueba y después en evidencia médica dentro de un proceso legal.

El expediente clínico es el conjunto único de información y datos personales de un paciente, que se integra dentro de todo tipo de establecimiento para la atención médica, ya sea público, social o privado, el cual, consta de documentos escritos, gráficos, imagenológicos, electrónicos, magnéticos, electromagnéticos, ópticos, magneto-ópticos y de cualquier otra índole, en los cuales, el personal de salud deberá hacer los registros, anotaciones, en su caso, constancias y certificaciones correspondientes a su intervención en la atención médica del paciente, con apego a las disposiciones jurídicas aplicables. (NOM-004-SSA-2012)

En relación con el expediente clínico es importante tener en cuenta que:

1. La descripción detallada de los riesgos y afectaciones de salud de las mujeres que sufren violencia dentro del expediente clínico es una obligación para todo el personal médico. El registro debe ser de todas las consultas a las que asista la niña, adolescente o mujer.
2. Se deben describir las lesiones que presente la víctima usuaria y recopilar todos los materiales orgánicos que sean susceptibles de ser recuperados en el momento, bajo consentimiento de la víctima usuaria.
3. Informar a la víctima usuaria sobre el posible uso legal del expediente en procedimientos familiares, civiles o penales que en su caso se iniciaran.
4. Se le debe informar a la víctima usuaria el lugar en dónde se encuentra el mismo y la manera en la que puede disponer de él.
5. En el historial deben registrarse los indicios de violencia que se hayan encontrado. Los casos de violencia física o psicológica se pueden marcar mediante semáforos de gravedad y, en caso de violencia sexual, puede anotarse la clave "NOM046". Lo anterior, con la finalidad de que la atención especializada cuente con la información necesaria, sin revictimizar a la persona. (Véase Herramienta Lineamientos para semáforos de violencia del capítulo 3 punto 2 de la Caja de Herramientas)

Las mismas normas aplican para el resumen clínico, las notas médicas y los reportes.

A. Un expediente clínico útil para el acceso a la justicia

Ya que el expediente clínico es susceptible de ser utilizado como evidencia médica en un procedimiento legal, es necesario que éste se conforme de manera adecuada, completa y correcta.

Cuadro 27. Contenido del expediente clínico

Debe contener los datos completos de acuerdo con lo que establece la NOM-004-2012 y NOM-046, considerando estos detalles que son importantes con miras al acceso a la justicia:

- Historia clínica: registrar el tiempo transcurrido desde la agresión y el tipo de agresión que se identifica; el riesgo de embarazo, contraer VIH o ITS y el estado de salud mental.
- Los detalles sobre los signos, síntomas o relatos sobre la violencia deberán registrarse de la manera más fiel posible. En ese sentido, es importante evitar interpretar o resumir solo la información que, al parecer del personal médico, es relevante. Es posible que algo que médicamente no tenga mucha relevancia, pueda tener un impacto en el procedimiento legal.
- Examen físico y psicológico completo, los diagnósticos, estudios y resultados efectuados. Es importante que se registren de manera minuciosa las lesiones o daños encontrados.
- Limitarse a hacer descripciones y no hacer conclusiones que corresponden a otras autoridades.
- Sucesos que determinaron las intervenciones (es importante considerar el expediente histórico, eventos anteriores para determinar posibles causas).
- Impresiones diagnósticas o problemas clínicos derivados de la violencia.
- Tratamiento físico y psicoemocional prescrito.
- Orientación proporcionada.
- Referencia a otras autoridades.
- Consentimiento informado.
- En su caso, la toma de muestras que pueden servir de evidencia.
- En caso de fallecimiento por feminicidio y homicidio debe inscribirse la leyenda sobre el tipo de violencia que se identifica de acuerdo con la Clasificación Internacional de Enfermedades y Problemas relacionados a la Salud CIE-10.
- Notificación que se realice al Ministerio Público.

Fuente: Cuadro de elaboración propia.

B. Otros formatos relevantes

Además del historial clínico, existen otros formatos que el personal médico no debe perder de vista por su relevancia en la atención en materia de salud, el acceso a la justicia de las niñas, adolescentes y mujeres, o para la identificación de la problemática a nivel contextual. (Véase NOM-046-SSA2-2005)

Cuadro 28. Otros formatos relevantes en materia de salud

Formato de vigilancia epidemiológica (SUIVE-1):	Este formato permitirá al Sistema Nacional de Salud conocer los posibles casos y su frecuencia por grupos de edad, institución que notifica y la entidad federativa.
Formato estadístico "Registro de atención en casos de violencia familiar o sexual"	Este formato lo diseña cada Entidad de acuerdo con el Apéndice Informativo 2 de la NOM-046. En la Secretaría de Salud corresponde al formato SINBA-SEUL-17P. A través de diversas variables identifica a las usuarias involucradas en la violencia familiar o sexual y el evento de violencia más reciente que se haya detectado.
Certificado de Defunción de la Clasificación Internacional de Enfermedades CIE-10	En casos de fallecimiento de las usuarias por causas de violencia, se debe incluir la leyenda "Atribuible a violencia familiar o sexual" y, en caso de ser posible, la relación entre la usuaria y el probable agresor. La causa de muerte debe codificarse, según corresponda, como: Y05 Agresión Sexual con fuerza Corporal

Y06 Negligencia y Abandono	Y06 Negligencia y Abandono
Y06.0 Por esposo o pareja	Y06.0 Por esposo o pareja
Y06.1 Por padre o madre	Y06.1 Por padre o madre
Y06.8 Por otra persona especificada	Y06.8 Por otra persona especificada
Y07 Otros síndromes del maltrato	Y07 Otros síndromes del maltrato
De ser posible, considerar las claves T740, 741, T742, T743, T748, T749, Y04 y Y058 si resultan adecuadas.	De ser posible, considerar las claves T740, 741, T742, T743, T748, T749, Y04 y Y058 si resultan adecuadas.
En caso de violación sexual se debe especificar como naturaleza de la lesión las T 18.0, T18.5, T19.2	En caso de violación sexual se debe especificar como naturaleza de la lesión las T 18.0, T18.5, T19.2
Para mayor precisión revise la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud, versión oficial vigente (CIE-10).	Para mayor precisión revise la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud, versión oficial vigente (CIE-10).

Fuente: Cuadro de elaboración propia con información del Modelo Integrado.

3.1.4 Documentación médico-jurídica

3.1.4.1 Generales

Cuadro 29. Generalidades sobre servicios médicos-jurídicos

Objetivo	Garantizar la cadena de custodia de los registros médicos que serán utilizados como medio de prueba y evidencia en el proceso judicial.
Medio por el que se brinda el servicio	Entrevista con la persona usuaria y/o quien le represente en caso de niñas y adolescentes. Revisión médica.
Infraestructura	Formatos de registro de cadena de custodia. Materiales para la toma de muestras biológicas. Espacios adecuados para su resguardo. Personal capacitado.

Fuente: Cuadro de elaboración propia con información del Modelo de Atención.

3.1.4.2 Acciones sustantivas

Como se señaló anteriormente, todos los registros médicos podrían ser utilizados como evidencia en los procesos legales que la usuaria decida iniciar o que se inicien de oficio en casos de niñas y adolescentes. También debe considerarse la posibilidad de que el personal médico acceda a otro tipo de material y muestras que pueden tener un impacto en los procesos legales; por este motivo, es importante deben considerarse algunos elementos básicos para el registro, resguardo y transferencia de estos materiales o documentos.

A. Registros clínicos

Cualquier registro clínico (expediente, notas, estudios, etc.) debe ser resguardado por un periodo mínimo de 5 años, contados a partir de la fecha del último acto médico, tomando en cuenta que se trata de documentos elaborados en interés o beneficio de la persona víctima usuaria.

Es necesario considerar:

- Que la información que contienen los registros clínicos le pertenece a la persona víctima usuaria del servicio; por ejemplo, aquellos que se refieren a su identidad personal o que señalan su padecimiento, por lo tanto, se trata de información confidencial y debe tener la protección de los datos personales.¹⁴⁵
- Las autoridades de procuración de justicia, judiciales y administrativas pueden solicitar a las autoridades de salud los registros que consideren pertinentes para el asunto que estén investigando.¹⁴⁶
- Los registros de evidencias en casos de violencia sexual deben contar con el consentimiento de la persona víctima usuaria.¹⁴⁷
- Para que los registros clínicos tengan utilidad jurídica, es necesario que cuenten con todos los requisitos expuestos en el apartado anterior.

B. Muestras biológicas

Algunas muestras biológicas en casos de violencia sexual deben ser tomadas en las primeras horas de agresión; por ejemplo, la búsqueda de líquido seminal en cavidades oral, vaginal y anal no puede exceder las 24 después de los hechos. Es por ello que, el personal del hospital, se puede encontrar en una posición importante para retomar estas muestras cuando las mujeres acuden en primer lugar a los servicios de salud o no han definido si quieren interponer una denuncia.

En estos casos es importante considerar¹⁴⁸:

- Las pruebas deben estar plenamente protegidas y debe existir una cadena de custodia perfectamente documentada.
- Deben ser resguardadas bajo criterios de confidencialidad y en un lugar seguro.
- Deben seguir los criterios de custodia y preservación pertinentes.
- Idealmente, si se da vista al Ministerio Público éste debería trasladar a un médico legista o forense para obtener las muestras; sin embargo, esto no siempre sucede, por ello es necesario que las unidades de salud cuenten con personal capacitado sobre estos temas para llevar a cabo las muestras y resguardo.

Procedimiento de custodia, preservación y entrega de muestras biológicas (Acuerdo A/78/12)

1. Dar aviso a autoridades competentes.
2. Iniciar los procedimientos de cadena de custodia de indicios o evidencias.
3. Custodiar los indicios en condiciones de seguridad y preservación.
4. Informar el ingreso de las autoridades y hacer entrega de indicios o evidencias materiales.
5. Entregar al MP las evidencias y dejar constancia de ello en la cadena de custodia y en el expediente clínico.

Véase la herramienta Inventario de manejo de muestras e evidencias en personal de salud en el

¹⁴⁵ Introducción de la Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. Violencia Familiar, Sexual y contra las Mujeres. Criterios para la Prevención y Atención

¹⁴⁶ Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. Violencia Familiar, Sexual y contra las Mujeres. Criterios para la Prevención y Atención, punto. 5.6

¹⁴⁷ Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. Violencia Familiar, Sexual y contra las Mujeres. Criterios para la Prevención y Atención, punto 6.4.2.5

¹⁴⁸ Norma Oficial Mexicana NOM 004-SSA3-2012, del expediente clínico. Para más información véase el Protocolo de Investigación Ministerial, policial y Pericial con Perspectiva de Género para la violencia sexual emitido por la entonces Procuraduría Federal de Justicia, FEVIMTRA.



Recuerde que el consentimiento libre e informado es un paso indispensable para el registro y la toma de muestras. Para más información es necesario revisar el capítulo 2 puntos 16 a 19 de la caja de herramientas, y el capítulo 2 punto 3 de la presente guía.

3.1.4.3 Infraestructura institucional

Para que las autoridades en materia sanitaria estén en posibilidad de llevar a cabo las actividades antes señaladas es importante que tengan a su disposición los conocimientos, herramientas y espacio necesario, de tal manera que pueda atender adecuadamente las normas en la materia.

- A. Conocimientos:** el personal de salud disponible para la atención de niñas, adolescentes y mujeres que vivieron violencias debe contar con capacitación en toma de muestras biológicas, en casos de violencia sexual. La capacitación deberá ser en cuestiones técnicas: toma de muestra, embalaje y rotulación, resguardo y cadena de custodia; pero también sobre el trato y las adecuaciones a realizar en casos de violencia sexual.
- B. Materiales:** todos los instrumentos y materiales que se requieran para la toma de muestras biológicas que deben tomarse antes de que se pierda el indicio, deben estar disponibles en todo momento para el uso inmediato por personal médico cuando sea necesario.
- C. Formatos de cadena de custodia¹⁴⁹:** tiene la finalidad de corroborar los elementos probatorios y la evidencia física, por lo que debe contar con cierta información en el registro como: la identidad, estado original, condiciones de recolección, preservación, empaque y traslado, lugares y fechas de permanente, identificación de todas las personas que hayan estado en contacto con estos elementos.
- D. Espacios:** las autoridades sanitarias deben disponer de un espacio adecuado que pueda almacenar y preservar las muestras por el mayor tiempo posible hasta que sean requeridos por las autoridades para los procedimientos legales a que haya lugar (esto deberá depender de las características de las distintas muestras que pueden obtener). En el caso de los registros, éstos deben ser resguardados por mínimo 5 años, a partir del último contacto médico. Debe ser un lugar seguro que permita la preservación de las muestras y los registros pero que, al mismo tiempo, mantenga la protección de la confidencialidad de los mismos.

La **cadena de custodia** es el sistema de control y registro que se aplica al indicio, evidencia, objeto, instrumento o producto del hecho delictivo, desde su localización, descubrimiento o aportación, en el lugar de los hechos o del hallazgo, hasta que la autoridad competente ordene su conclusión. En ese sentido, se busca asegurar que las muestras tomadas son las mismas que se someterán a análisis y posteriormente se incorporarán como medio de prueba en el procedimiento civil. (Acuerdo A/009/15)

¹⁴⁹ Véase ACUERDO A/009/15 Acuerdo 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.

3.1.5 Protección a la víctima

Como parte de la atención centrada en las mujeres es necesario tomar en cuenta la necesidad de elaborar un plan de seguridad para la mujer y sus hijos e hijas, o para la protección de la niña y la adolescente.¹⁵⁰

El plan de seguridad debe elaborarse desde el primer contacto y debe incluir las órdenes de protección o administrativas (en caso de que la mujer no quiera dar vista al Ministerio Público). El plan de seguridad no debe ser estático, sino que debe revisarse periódicamente y adecuarse a las necesidades y el riesgo que se va presentando en cada momento.

En caso de una víctima usuaria que venga referida por otro servicio esencial, es probable que cuente ya con un plan de seguridad. Será importante preguntar de manera directa a la víctima o al servicio de referencia para no repetir el procedimiento.

 Recuerde que los servicios de salud deben contar con una consejería especializada. La consejería es un proceso de diálogo horizontal mediante el cual, el personal de salud ofrece información veraz, oportuna y pertinente, para que las personas usuarias puedan tomar decisiones libres e informadas. (NOM 046)

Los servicios de salud deben realizar una evaluación del riesgo (véase el apartado de primer contacto del segundo capítulo, así como el Modelo Integrado págs. 129, 131 a 134.) que permita contar con elementos fundamentales para la elaboración del plan de seguridad.

Es necesario considerar que:

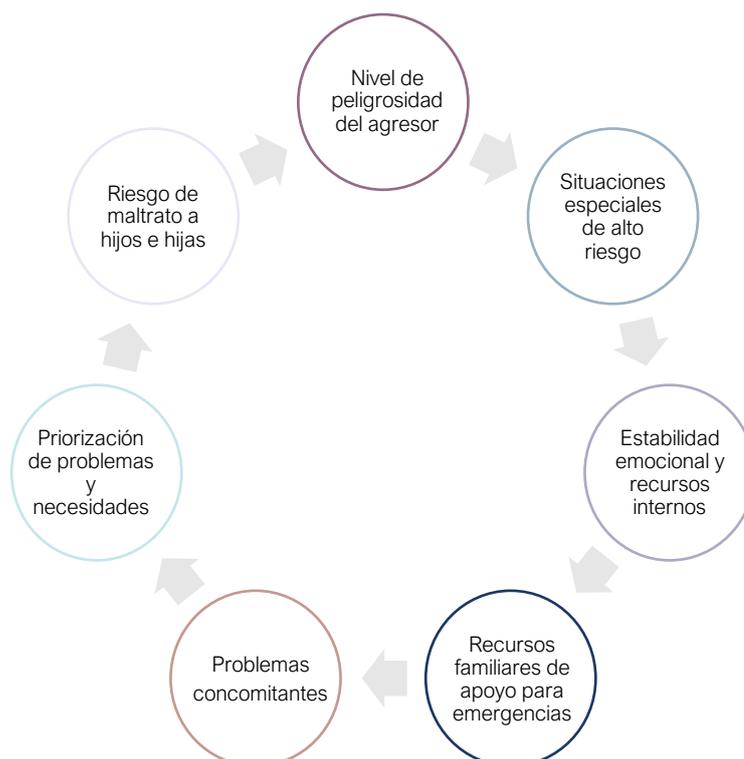
- Cualquier personal de salud puede elaborar el plan de seguridad con la víctima usuaria del servicio de salud, pero se recomienda que lo realice personal de psicología y trabajo social.
- Deben de seguir los principios de atención que se encuentran en el capítulo 2.
- Es importante utilizar las herramientas (evaluación de riesgo por situación específica de violencia, capacidad de respuesta de la víctima usuaria y evaluación de peligrosidad del agresor) que proporciona el Modelo Integrado.
- La evaluación del riesgo resulta en un documento que puede tener alcances probatorios por lo que debe integrarse al expediente clínico.
- El plan de seguridad es una consecuencia de la evaluación del riesgo y los recursos que permiten a la víctima usuaria llevar a cabo ciertas actividades para procurarse mayores condiciones de seguridad.
- Debe considerar recursos familiares de apoyo para emergencias.

Para la elaboración de este plan es necesario evaluar¹⁵¹:

¹⁵⁰ Es indispensable recordar que frente a personas menores de edad es obligación dar aviso inmediato tanto a la Procuraduría de Protección como al Ministerio Público para que éstos emitan las medidas de protección que resulten necesarias.

¹⁵¹ Para más información véase página 137 del *Modelo Integrado para la Prevención y Atención a la Violencia Familiar y Sexual. Manual Operativo*.

Esquema 10. Elementos a evaluar para la elaboración del plan de seguridad



Fuente: Esquema de elaboración propia del Modelo Integrado.

En la elaboración del plan es indispensable que la víctima usuaria tenga un rol protagónico, para definir cuáles son las medidas que le son útiles para su autoprotección y las posibilidades reales que tienen de aplicar las medidas.

El plan debe incorporar:

- Acciones inmediatas
- Acciones a corto plazo
- Acciones a largo plazo.
- Instituciones de apoyo a la mujer
- Estrategias para llevar a cabo el plan



Recuerde que el plan de seguridad debe ser confidencial para no poner en riesgo a la víctima usuaria; sin embargo, es importante considerar que para otras autoridades judiciales o de servicios sociales la información resultante de las evaluaciones o del propio plan de seguridad pueden ser relevantes para fortalecer la protección y darle continuidad a éste.

¡Ojo! Las situaciones de alto riesgo que viven las víctimas usuarias muchas veces pueden colocar en riesgo, también al personal médico o de servicio social que da seguimiento al plan de seguridad. Es importante que, al detectar riesgo para el personal de los centros de salud, la administración de la institución tome acciones inmediatas para proteger a su personal y notifique al Ministerio Público para que emita las órdenes de protección pertinentes.

Finalmente, por las funciones y alcances de los servicios de salud, lo más seguro es que las acciones impliquen la referencia o contrarreferencia de las víctimas a otras

instancias para que estas puedan llevarse a cabo. Por ejemplo: medidas de protección, refugios, casas de asistencia social, asistencia económica, etc. Las autoridades sanitarias deberán realizar las gestiones de referencia o contrarreferencia necesarias. (Véase apartado de Coordinación Institucional del capítulo 2 de la Guía.)

3.2 Evaluación y atención de emergencia de salud física y mental

3.2.1 Descripción del servicio

3.2.1.1 Atención de salud a mujeres y niñas víctimas de violencia

La atención de salud a mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia deberá estar **centrada en ellas**; es decir, que la atención que se les brinde dependerá de lo que la mujer, niña o adolescente deseé. En el caso específico de las niñas y adolescentes también se deberá atender a su interés superior; es necesario prestarles la mejor atención posible y evitar aumentar su sufrimiento. La atención centrada en la víctima tiene dos componentes importantes:

- A. Enfoque basado en los derechos:** durante la consulta es deseable que tenga en consideración que los derechos de las mujeres víctimas de violencia, relativos a la atención de salud son:
- Derecho a una vida libre de violencia
 - Derecho a la autodeterminación¹⁵²
 - Derecho al grado máximo de salud posible
 - Derecho a no ser discriminada
 - Derechos sexuales y reproductivos
 - Derecho a la intimidad y confidencialidad
 - Derecho a la información
 - Respeto a la libertad de las mujeres
 - Atención a partir de un enfoque interseccional
 - Atención con un enfoque de interculturalidad
 - Derecho a contar con una persona intérprete-traductora
- B. Perspectiva de género:** durante la consulta es necesario no fomentar las desigualdades de género históricamente construidas y replicadas, promover la autonomía y la dignidad de la mujer. Para esto se requiere:
- Ser consciente de la dinámica de poderes y de las normas que perpetúan la violencia contra las mujeres
 - Reafirmar el valor de las mujeres como personas

¹⁵² Es decir, **respetar** la decisión de la mujer si decide presentar o NO una denuncia ante la autoridad investigadora por los hechos de violencia a los que se enfrentó. Actualización del estándar establecido en el Modelo Integrado para la prevención y atención de la violencia familiar y sexual, página 54 y 55, y NOM 046 numeral 6.5.

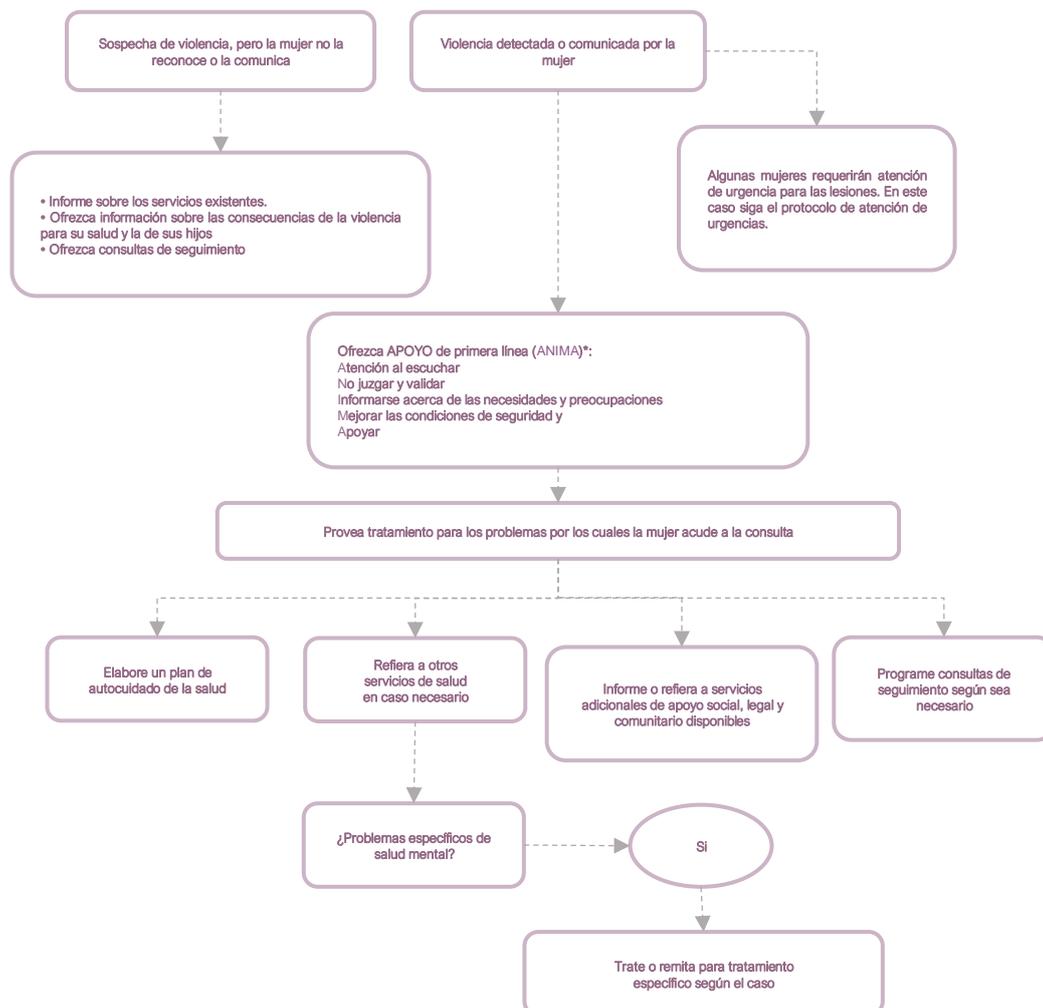
Para el caso de personas menores de edad que presenten signos de agresión sexual, es obligación de las autoridades dar parte (avisar) a la Procuraduría de Protección de niñas, niños y adolescentes.

- Respetar la dignidad de las mujeres
- Escucharlas, creerles y tomar con seriedad lo que ellas dicen
- Abstenerse de culparlas o juzgarlas
- Ofrecerles información y orientación para ayudarlas a tomar sus propias decisiones

Para más información al respecto, véase el apartado 1, del capítulo 2.

La siguiente ruta muestra el camino que deberá seguir el personal de salud una vez que se ha detectado la violencia y se requiere detonar servicios de emergencia.

Esquema 11. Flujograma de atención a casos de violencia contra las mujeres



Fuente: Esquema obtenido de OPS *Atención de salud para las mujeres que han sufrido violencia de pareja o violencia sexual, Manual Clínico*¹⁵³

¹⁵³ OPS *Atención de salud para las mujeres que han sufrido violencia de pareja o violencia sexual, Manual Clínico* (OPS/FGL/16-016), Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud, ONU Mujeres y UNFPA. 2014. Disponible en <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/31381/OPSFGL16016-spa.pdf>

3.2.2 Atención de emergencia

Cuadro 30. Atención de emergencia

Objetivo:	Brindar atención de emergencia de acuerdo con protocolos de actuación en casos de violencia de género y violencia sexual
Medio por el que se brinda:	Servicios de urgencias
Infraestructura:	<p>Contar con personal sensibilizado y capacitado</p> <p>Contar con un espacio adecuado para la realización de la consulta</p> <p>Contar con formatos para el registro del expediente clínico</p>

Fuente: Cuadro de elaboración propia con información del Modelo de Atención.

La atención de emergencia debe ser brindada a mujeres, adolescentes o niñas que hayan sufrido una agresión sexual que ponga en peligro su integridad o su vida. Se debe brindar evaluación y atención física y emocional de emergencia de forma simultánea.

Cuadro 31. Lineamientos sobre atención de emergencia

<p>En este tipo de servicios se integran las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Detección intencionada ante indicadores de violencia familiar y contra las mujeres, niñas y adolescentes. ● Coordinación con autoridades que atienden el reporte de violencia para brindar protección y auxilio. ● Evaluación de riesgo. ● Realizar diagnóstico para determinar el tipo de atención física y psicológica requerida. ● Atención médica integral especializada. ● Habilitar espacios para el resguardo de niñas, adolescentes y mujeres en situación de emergencia. ● Consejería especializada. ● Referencia-contrarreferencia y seguimiento de casos ● Coordinación interinstitucional para la atención integrada. <ul style="list-style-type: none"> ○ De ser necesario contactar a la Unidad Local de Atención para brindar acompañamiento. ● Rehabilitación. ● Registro. ● Vigilancia epidemiológica. <p>Remita de inmediato a los servicios de urgencias a aquellas mujeres o niñas que presenten un cuadro grave que pone en riesgo su vida.</p>	<p>Cuando una mujer o niña acude a los servicios de salud dentro de <u>los primeros cinco días</u> después de haber sufrido una agresión sexual:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Realice la historia clínica y los exámenes físicos y psicológicos. ● Trate todas las lesiones físicas. ● Ofrezca y proporcione anticoncepción de emergencia. ● Prevenga las infecciones de transmisión sexual (ITS). ● Prevenga la infección por el VIH proporcionando profilaxis hasta antes de las 72 horas de ocurrido el evento. ● Elabore un plan de autocuidado de salud. ● Evalúe los riesgos de seguridad. ● Apoye en caso de que se necesite referir a la víctima a otro servicio. <p>Si la mujer, adolescente o niña acude a los servicios de salud después de cinco días, todavía es posible:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ofrecer el apoyo de primera línea. ● Ofrecer tratamiento y prevención de las ITS. ● Ofrecer la vacuna contra la hepatitis B. ● Realizar las pruebas de embarazo y del VIH. ● Ofrecer la vacuna de VPH, en caso de contar con ella. ● Evaluar la salud mental y la atención necesaria según el caso. ● En caso de embarazo como consecuencia de la violación sexual, ofrecer Interrupción Voluntaria del Embarazo en cualquier edad gestacional. <p>Se debe brindar en todo momento primeros auxilios psicológicos a las mujeres y niñas víctimas de violencia, pues son un soporte que ayuda a recuperar un nivel de funcionamiento para mitigar la angustia y recuperar el control. Para brindar este servicio, se debe contar con un espacio físico y privado, y con personal capacitado. Véase capítulo 2, apartado 2 de esta Guía.</p>
--	---

Fuente: Esquema de elaboración propia



Recuerde que las instituciones del sector salud tienen la obligación de brindar atención médica integral e interdisciplinaria sin que sea condicionada al cumplimiento de algún requisito previo; por ejemplo, la presentación de una denuncia.

3.2.3 Atención de emergencia por violencia sexual

3.2.3.1 Generales

Cuadro 32. Generalidades de la atención de emergencia por violencia sexual

Objetivo:	Realizar exámenes y brindar atención inmediata por agresiones sexuales a partir de un consentimiento informado de la víctima y del respeto a los derechos sexuales y reproductivos.
Medio por el que se brinda:	Consulta médica de acuerdo con la NOM 046.
Infraestructura:	<p>Contar con personal sensibilizado y capacitado</p> <p>Contar con insumos para estudios y para recabar pruebas</p> <p>Tener medicamentos suficientes y no caducos.</p>

Fuente: Cuadro de elaboración propia con información del Modelo de Atención.

3.2.3.2 Acciones sustantivas

A. Exploración clínica: examen físico

Para avanzar con la atención de salud, es necesario que se realice la historia clínica y el examen físico de la persona víctima.

La anamnesis o historia clínica debe contener:

- Información médica general, para comprender mejor los hallazgos del examen físico.
- Información sobre la agresión sexual, solo lo indispensable para la atención médica. Esta información sirve para orientar el examen físico, valorar riesgos de embarazo, contagio de ITS y de infección por VIH, y para orientar la recolección y la documentación de muestras.
 - Si la persona víctima es referida por otro servicio, es importante revisar previamente si esta información no se encuentra ya en su expediente clínico. Lo anterior, con el objetivo de prevenir procesos revictimizantes.
- Historia ginecológica, para evaluar si hay riesgo de embarazo y de ITS, o evaluar algún hallazgo en el examen físico.
- Evaluación de la salud mental, para identificar si hay estrés emocional grave.

Los objetivos principales del examen físico son determinar qué atención médica se requiere y llenar la documentación legal necesaria. Está compuesto por cuatro momentos: 1) examen físico general, 2) examen vaginal y anal, 3) recolección de pruebas y entrega de información médica y 4) entrega pruebas a la policía (si la mujer decide comenzar un proceso judicial).

Para llevar a cabo el **examen físico**, es importante considerar los siguientes elementos de preparación:

- **Pida permiso** a la niña, adolescente o mujer para practicar el examen físico.
- **Pregunte si la persona víctima se siente cómoda** con que usted realice el examen.

- Asegúrese de que **alguien más esté presente** durante el examen físico, preferiblemente una mujer prestadora de servicios de salud. Explique a la víctima que dicha persona está para apoyarla.
- Obtenga el **consentimiento informado de cada uno de los exámenes a realizar**, posterior a tener la certeza de que la mujer comprende de qué trata cada uno. Véase apartado 3 del capítulo 2 de la presente Guía.
 - Examen médico físico
 - Tratamiento forense
 - Recogida de pruebas forenses, siempre realizadas por personal capacitado para ello. Véase apartado de muestras biológicas dentro de este capítulo.
 - Divulgación de información a terceros como policía o tribunales, las cuales pueden indagar sobre los siguientes aspectos:
 - El tipo, la descripción y ubicación de las lesiones
 - La posible causa de las lesiones
 - Las consecuencias inmediatas y las consecuencias potenciales a largo plazo
 - El tratamiento administrado
 - Prueba de embarazo, ITS, VIH

Al momento de realizar los exámenes físico, genital y anal, ponga atención en las siguientes partes del cuerpo, y busque y documente síntomas que permitan saber la existencia o no de violencia.

Cuadro 33. Indicaciones durante el examen físico

Durante el examen físico	
Preste atención:	Busque y documente:
<ul style="list-style-type: none"> ● el aspecto general; ● las manos y muñecas, los antebrazos, las superficies internas de los brazos y las axilas; ● el rostro, incluida la cavidad bucal; ● los oídos y las orejas, incluida la parte posterior de las orejas; ● la cabeza; ● el cuello y nuca; ● el tórax, incluidos los senos; ● el abdomen; ● las nalgas, los muslos, incluido el lado interno, las piernas y los pies. 	<ul style="list-style-type: none"> ● hemorragias activas; ● hematomas; ● eritemas o edemas; ● cortes o abrasiones; ● indicios de que le han arrancado pelo o de pérdida reciente de dientes; ● lesiones como marcas de mordeduras o heridas por arma de fuego u objeto punzocortante; ● indicios de lesiones abdominales internas; ● rotura del tímpano.
En el examen genital y anal	
<ul style="list-style-type: none"> ● genitales externos; ● genitales internos (inspección con espéculo); ● zona anal (externa). 	<ul style="list-style-type: none"> ● hemorragias activas; ● hematomas; ● eritemas o edemas; ● cortes o abrasiones; ● presencia de objetos extraños.

Fuente: OPS. Manual Clínico.¹⁵⁴

¹⁵⁴ OPS. Manual Clínico (OPS/FGL/16-016), Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud, ONU Mujeres y UNFPA, disponible en <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/31381/OPSFGL16016-spa.pdf>

ATENCIÓN: el examen físico y genital **NO** se realiza cuando el evento narrado se basa expresamente en tocamientos y cuando, por el tiempo transcurrido posterior al evento de violencia sexual, ya no sea factible encontrar evidencia física.

Se debe registrar el examen físico en el expediente clínico de forma detallada, clara y precisa.

Para mayor información sobre el registro de información en casos de violencia, se sugiere consultar el Modelo Integrado, Capítulo 3, 5. Expediente clínico, páginas 60-62, cuadro 6.1 páginas 103 y 104, cuadro 6.3 páginas 112-122.



Recuerde que haber enfrentado violencia sexual es una vivencia que puede ser traumática, por ello la mujer puede mostrarse sensible ante el tacto o los exámenes físico o genital. Se sugiere que estos exámenes sean primordialmente realizados por mujeres. En todo momento pregunte a la víctima si se encuentra bien y si puede proseguir.

¡OJO! Bajo ninguna circunstancia se debe realizar la llamada prueba de la virginidad (“prueba de los dos dedos”), ya que no tiene ninguna validez científica.

Indicadores físicos y de comportamiento de abuso sexual infantil	
Indicadores físicos	Indicadores de comportamiento
<ul style="list-style-type: none"> Lesiones genitales inexplicables por otra causa. Vulvovaginitis recurrente. Flujo vaginal o de uretra peneana. Enuresis y descontrol de esfínter anal más allá de la edad usual. Afecciones anales (fisuras, dolor, hemorragias). Dolor al orinar Infección del tracto urinario Infecciones de Transmisión Sexual*. Embarazo**. Presencia de esperma. 	<ul style="list-style-type: none"> Regresiones en el comportamiento, en actividad escolar en desarrollo obtenido. Respuesta traumática aguda como dependencia e irritabilidad en niños y niñas. Alteraciones del sueño. Trastornos en la alimentación. Problemas en la escuela problemas sociales. Depresión. Baja autoestima. Comportamiento sexualizado inapropiado para la edad***.

*Descartando transmisión perinatal e iatrogénica, se considera diagnóstico de abuso sexual infantil.

**Diagnóstico en niñas que no tienen edad legal para consentir una relación sexual.

***Ningún comportamiento puede considerarse por sí mismo evidencia de abuso sexual; sin embargo, ciertos patrones de comportamiento pueden resultar inquietantes.

Fuente: Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva Atención Médica a Personas Violadas.¹⁵⁵

¹⁵⁵ Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva, *Atención Médica a Personas Violadas*. 2004. Disponible en https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/50083/Atencion_Medica_personas_violadas.pdf



Recuerde informar a la víctima usuaria sobre su derecho a realizar una denuncia ante las autoridades. Si la violencia sexual fue ejercida contra un niño, niña o adolescente, usted debe dar parte a la Procuraduría de Protección de niñas, niños y adolescentes y al Ministerio Público. Véase apartado 1.2. **Obligación de denunciar.**

La atención a niñas y adolescentes no se puede brindar de forma homogénea, pues las necesidades específicas corresponderán al rango de edad, entre 10 y 14 años o adolescentes de 15 a 19 años, así como otros elementos de identidad y contexto. Para brindar un proceso de atención dirigido a niñas y adolescentes, se sugiere consultar la [Guía para la implementación de la Ruta para la atención y protección integral de niñas y adolescentes madres y/o embarazadas menores de 15 años.](#)

B. Anticoncepción de emergencia

La anticoncepción de emergencia (AE) puede evitar el embarazo si se administra hasta 120 horas después de la agresión sexual.

Es probable que una mujer o adolescente que ha enfrentado violencia sexual esté preocupada por la posibilidad de estar embarazada. La autoridad debe ofrecer anticoncepción de emergencia a la persona víctima de una agresión sexual, junto con una explicación pertinente y accesible que le informe en qué consiste, sus síntomas y efectos, para que pueda tomar una decisión consciente.

Todas las mujeres pueden tomar la anticoncepción de emergencia. No es necesario hacer ningún examen para determinar el estado de salud ni realizar previamente una prueba de embarazo. Incluso, **una mujer puede tomar simultáneamente la anticoncepción de emergencia, los antibióticos para las ITS y la profilaxis postexposición (PPE) para la prevención de la infección por el VIH.**

Recuerde que:

- Usar la anticoncepción de emergencia es una decisión personal que solo la persona víctima puede tomar.
- La anticoncepción de emergencia puede servir para evitar el embarazo, pero no es 100% efectiva.
- Los anticonceptivos de emergencia funcionan principalmente inhibiendo la ovulación.
- Las píldoras anticonceptivas de emergencia no son abortivas.
- Las píldoras anticonceptivas de emergencia no sirven para evitar el embarazo la próxima vez que tenga relaciones sexuales.
- Las píldoras anticonceptivas de emergencia no están pensadas para ser utilizadas de manera regular en lugar de un método anticonceptivo continuado y más efectivo.
- Si la mujer ya está embarazada, las píldoras no perjudicarán al feto. No obstante, una prueba de embarazo puede determinar si la mujer ya estaba embarazada y se puede realizar si ella así lo desea.
- La anticoncepción de emergencia debe estar a disposición de adolescentes menores de edad, sin necesario consentimiento de padres, tutores y otros representantes legales.

Para más información, se sugiere ver el [Modelo Integrado, Capítulo 3 y la NOM 046.](#)

Es importante considerar que los anticonceptivos de emergencia pueden provocar náuseas y vómitos. Si esto ocurre dentro de las dos horas después de tomar las píldoras, la persona víctima debe regresar cuanto antes para tomar otra dosis. Si está tomando

varios tratamientos, se sugiere tomar algún medicamento (como clorhidrato de meclizina) entre 30 minutos y una hora antes de los anticonceptivos para reducir las náuseas.

El DIU de cobre también puede colocarse como anticonceptivo de emergencia dentro de los cinco días siguientes a la agresión sexual. Es más efectivo que las píldoras de anticoncepción de emergencia, pero es un método más invasivo.

La persona víctima debe regresar a la consulta si la siguiente menstruación se retrasa más de una semana. Resulta importante ofrecerle la **posibilidad de acceder a un aborto** seguro y gratuito. (Véase apartado 3 del presente capítulo)

No se necesita realizar una denuncia por la violencia sufrida, para ejercer el derecho a la interrupción voluntaria del embarazo. Tampoco es necesario que verifique el dicho de la víctima. Para adolescentes de 12 años y más no se requiere autorización de padre, madre o tutor. En el caso de niñas y adolescentes con menos de 12 años la solicitud la hace madre, padre o tutor; o bien, la Procuraduría de Protección.

Recuerde que previo a proporcionar la AE, se debe revisar su caducidad y de ser necesario, reemplazar el medicamento inmediatamente. Si la unidad de salud no cuenta con AE, deberá referir a la persona víctima de violencia a la unidad más cercana que la pueda proporcionar.

C. Profilaxis para la prevención de infecciones de transmisión sexual, incluyendo VIH/SIDA

Las pruebas diagnósticas de ITS se deben realizar antes de iniciar cualquier profilaxis.

Profilaxis posterior a la exposición a infecciones de transmisión sexual

Las mujeres que han sufrido una agresión sexual deben recibir antibióticos para prevenir y tratar ITS, tales como clamidiasis, gonorrea, tricomoniasis y, si es común en la zona, sífilis.

El tratamiento contra las ITS se debe ofrecer en la primera consulta después de la agresión.

Hepatitis B: El virus de la hepatitis B puede transmitirse por vía sexual. Por lo tanto, se debe ofrecer la vacuna a todas las mujeres que hayan sufrido violación sexual.

Para ello, es indispensable que el personal de salud pregunte a la mujer si está vacunada contra la hepatitis B. Si tiene dudas, y si es posible, realice primero la prueba de sangre, en caso de que el resultado muestra que ya tiene inmunidad no es necesario administrar la vacuna. Si no es posible realizar la prueba, administre la vacuna.

Profilaxis para la prevención de VIH/SIDA

La profilaxis postexposición (PPE) para la prevención de la infección por el VIH debe iniciarse en cuanto resulte posible, dentro de las primeras 72 horas después de la agresión sexual.

Para determinar con la persona víctima si es conveniente que tome la PPE, considere los siguientes contextos e intervenciones sugeridas (aplicables a niñas, adolescentes y mujeres):

Cuadro 34. Contexto e intervención sugeridas

Contexto	Intervención sugerida
El agresor es VIH positivo o no se sabe si lo es.	Administrar la PPE
No se sabe si la mujer es VIH positiva.	Ofrecer la orientación y la prueba del VIH
No se sabe si la mujer es VIH positiva y NO está dispuesta a hacerse la prueba.	Administrar la PPE y programe una cita de seguimiento
La mujer es VIH positiva.	NO administrar la PPE
La mujer ha estado expuesta a sangre o semen (en una relación vaginal, anal u oral, o a través de heridas u otras mucosas).	Administrar la PPE
La mujer perdió la conciencia y no recuerda lo ocurrido.	Administrar la PPE
La mujer sufrió una violación en grupo.	Administrar la PPE

Fuente: OPS. Manual Clínico.¹⁵⁶

Si la persona víctima decide tomar la PPE contra el VIH, considere:

- El tratamiento con antirretrovirales debe hacerse sin interrupciones por 28 días.
- Programar consultas de seguimiento periódicas, 3 y 6 meses después de la agresión para realización de pruebas serológicas.
- Elegir los medicamentos para la PPE de acuerdo con las directrices nacionales (Se sugiere ver la Tabla II-H de la “Guía de manejo antirretroviral para personas las personas con VIH” 2021 actualizada que emite el CENSIDA, así como las directrices de la OMS publicadas en el 2014 y el 2016)
- No ofrecer nevirapina por el alto riesgo de toxicidad para las personas VIH negativas.
- Ofrecer la prueba para la detección del VIH en la primera consulta.
- Repetir la prueba del VIH a los tres o seis meses, o en ambos momentos.
- Si la prueba del VIH resulta positiva, remita a la niña, adolescente o mujer para que reciba tratamiento y atención para la infección por el VIH.

Para mayor información, se sugiere consultar la NOM 010-SSA2-1993



Recuerde que, si la unidad de salud no cuenta con los recursos para prestar la atención, deberá referir a la persona víctima de violencia a la unidad más cercana que la pueda proporcionar en un lapso no mayor a 72 horas ocurrida la violación sexual.

Para mayor información sobre atención médica especializada, se sugiere revisar el Modelo Integrado, Capítulo 6, cuadro 6.3, páginas 112 – 122.

¹⁵⁶ OPS, *Atención de salud para las mujeres que han sufrido violencia de pareja o violencia sexual*, Manual Clínico (OPS/FGL/16-016), Op. Cit.

El punto 4 del Capítulo 3 de la Caja de Herramientas contiene una serie de formatos de utilidad para elaborar la evaluación señalada en este apartado.

D. Plan de autocuidado de la salud

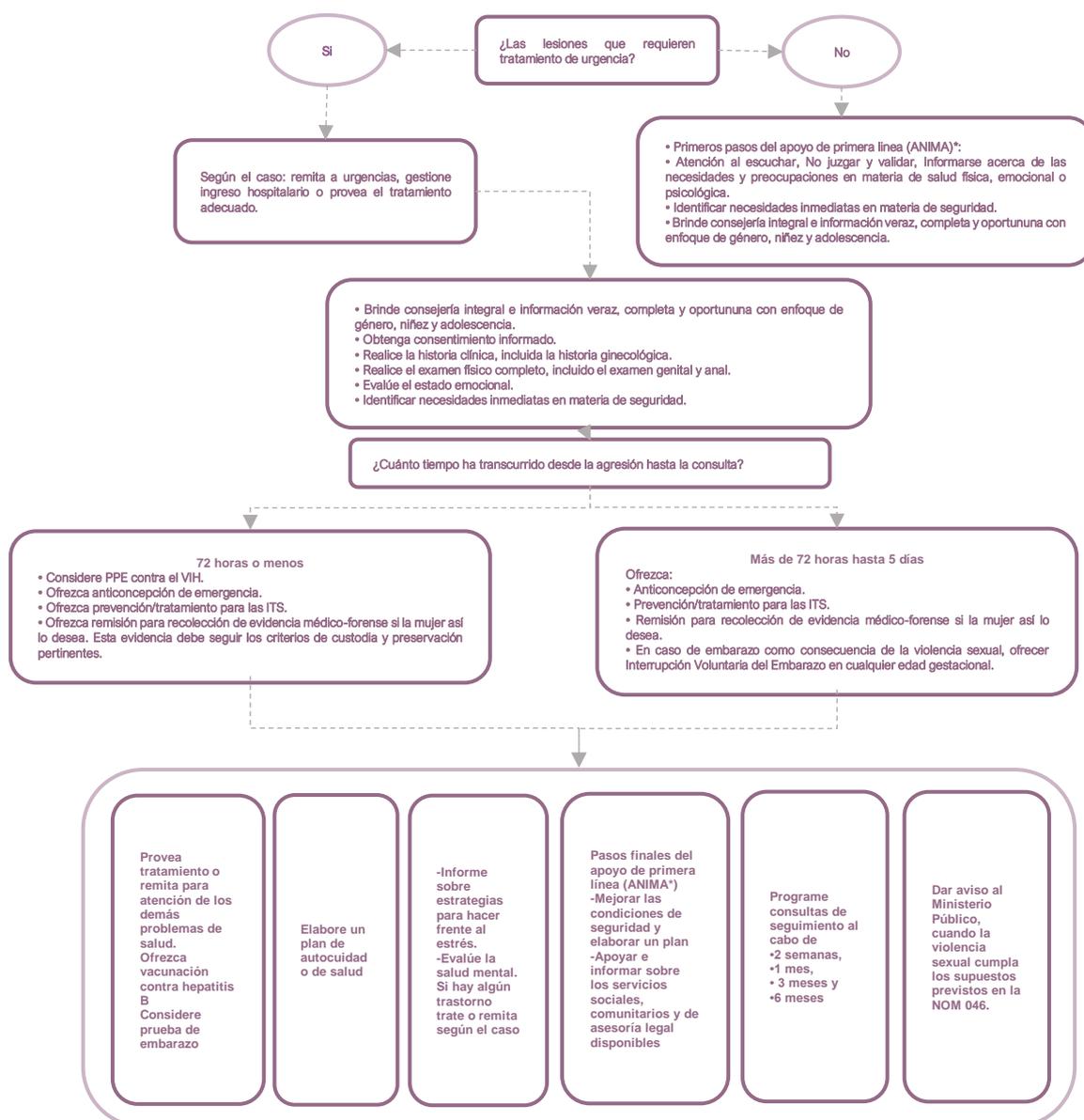
Posterior al proceso de atención de emergencia, es necesario explicar a la persona víctima, los hallazgos de los exámenes realizados y las implicaciones que tienen para su salud. Es importante animarla a preguntar dudas e inquietudes y brindarle la información de su estado de salud y tratamientos que requiere a detalle. Verifique que la niña, adolescente o mujer ha entendido toda la información.

Además, es importante compartir con la niña, adolescente o mujer:

- Cómo cuidar las lesiones que tenga.
- La importancia de concluir los tratamientos.
- Información (si es posible por escrito) sobre los signos y síntomas de las ITS y VIH.
- Recomendar el uso de preservativos durante las relaciones sexuales, al menos hasta contar con los resultados de las pruebas ITS y VIH.
- Programar consultas de control a las 2 semanas, al mes, 3 meses y seis meses posteriores a la agresión.

Véase el punto 5 del Capítulo 3 de la Caja de Herramientas.

Esquema 12. Flujo de atención inicial en caso de violencia sexual



Fuente: Adaptación basada en OPS, Manual Clínico.¹⁵⁷

3.3 Evaluación y atención de salud a mediano y largo plazo

Descripción general

Para brindar apoyo psicosocial a personas en situación de violencia basada en el género, es necesario evaluar su estado mental y llevar a cabo un *proceso de identificación de necesidades, recursos y riesgos de los pacientes y su familia, tanto a*

¹⁵⁷ Ídem

nivel psicológico, como social y económico. Con lo anterior se busca proteger y promover su bienestar psicosocial, prevenir y tratar las consecuencias para la salud mental. Véase la herramienta 6 del capítulo 2 de la Caja de Herramientas para conocer diagramas de atención psicológica.

1.1. Apoyo psicosocial básico

3.3.1.1 Generales

Cuadro 35. Generalidades sobre apoyo psicosocial

Objetivo:	Evaluar el estado mental de la víctima usuaria y ofrecer apoyo psicosocial básico
Medio por el que se brinda:	Prestadores de salud y ULA

Fuente: Cuadro de elaboración propia con información del Modelo de Atención.

3.3.1.2 Acciones sustantivas

Cualquier persona en situación de violencia basada en el género vive un atentado constante a su salud mental, equilibrio emocional y autoestima. Por lo anterior, siempre que acuden por ayuda es aconsejable recomendar que puedan comenzar un proceso terapéutico.

El principal objetivo será **restablecer el control sobre su vida y su autonomía personal, trabajando en la construcción o mejora de su autoestima y auto respeto.**

Es recomendable brindar psicoterapia breve ya sea individual o grupal, esto puede depender de la capacidad institucional y la demanda del servicio, así como de la situación de las personas víctimas.

Cuando hablamos de terapia breve se puede pensar en establecer de 8 a 15 sesiones programadas de trabajo terapéutico, para abordar temáticas y situaciones específicas. Sin embargo, en muchas ocasiones podría identificarse la necesidad de extender este plazo debido a cada situación y vivencia particular.

En un modelo terapéutico breve siempre deben considerarse:

- Tipos y modalidades de violencia basada en el género identificadas
- Conocimiento de las causas: desigualdad de género. Es fundamental no confundirse por falta de perspectiva de género al hablar de causas ya que podrían revictimizar a la superviviente si se le responsabiliza de algún acto violento ejercido hacia su persona.
- Ciclo y/o espiral de la violencia: enfatizar y advertir que cada vez pasa menos tiempo entre un episodio cíclico y otro y que puede aumentar la peligrosidad y el daño que resulte de cada acto violento.
- Consecuencias
- Identificar redes de apoyo
- Tratar de generar recursos personales que refuercen la capacidad de afrontar la situación de violencia sufrida para romper el ciclo de violencia, y fortalecer su

capacidad en la toma de decisiones que finalmente le faciliten el inicio de una vida diferente, sin violencia.

A. Contar con un plan terapéutico para el abordaje personalizado de cada víctima es necesario para brindar un apoyo eficiente

Es importante vigilar la aparición de problemas de salud mental más graves en caso de riesgo de que atente contra su vida o integridad.

Además de algunos factores biológicos como la genética o química cerebral y los antecedentes familiares, las experiencias de trauma y abuso que generan todas las formas de violencia basada en el género pueden incrementar el riesgo de aparición de problemas graves de salud mental,

por lo que, es necesario que como parte de la detección de apoyo psicosocial y evaluación del estado físico y mental se ponga especial énfasis en detectarlos.

Una vez que se identifican debe referirse a la persona víctima a las áreas o ULAs especializadas, para que se brinde la atención psiquiátrica y de psicoterapia ya que pueden estar asociadas con conductas de riesgo que atentan contra la vida e integridad de la persona.

- **Sí se identifican riesgos:** será necesario referir de forma inmediata al área especializada permaneciendo en estado de escucha activa hasta que la ayuda especializada esté disponible y, de ser posible, llamar a alguna persona con la que tenga un vínculo estrecho si se cuenta con la autorización de la víctima.
- **No se identifican riesgos:** será necesario valorar la necesidad de asistencia social como pueden ser los refugios para mujeres en situación de violencias, las fiscalías e instancias de procuración y administración de justicia y los servicios de salud en general, entre otros.

Para saber cómo elaborar un plan terapéutico revisa la herramienta sobre ABC de la atención psicosocial (capítulo 3 punto 7 de la Caja de Herramientas).

Revise la sección de evaluación del estado mental para mayor información.

Es necesario brindar acompañamiento y realizar seguimiento periódico al tratamiento de las víctimas que presenten problemas de salud mental graves y/o riesgo de atentar con su vida e integridad para lograr el éxito del mismo, mantener la remisión por largo plazo.

Algunos problemas de salud mental son:

- Trastornos depresivos moderados o graves
- Trastorno de estrés postraumático
- Despersonalización derivada del deseo de vivir otra realidad
- Trastornos psiquiátricos en niñas, adolescentes o mujeres como: como trastornos de conducta y trastorno por déficit de atención con hiperactividad, depresión mayor, trastorno límite de la personalidad, síntomas paranoides, trastorno bipolar o esquizofrenia
- Propensión a conductas adictivas

B. Proporcionar ayuda dirigida al fortalecimiento de la autoestima de la niña, adolescente o mujer víctima para hacer frente al problema

La autoestima es la valoración que cada persona tiene de sí misma y la confianza que siente en su capacidad para enfrentar la vida y salir adelante; es decir, cómo se percibe, qué concepto tiene de ella misma y de sus cualidades. Generalmente la autoestima resulta de la imagen que tenemos de nosotras mismas/os en comparación con “nuestro ideal”.

En el caso de las víctimas la violencia va devaluando la forma en que se ven a sí mismas, lo que termina por disminuir o incluso destruir su autoestima. Tener una autoestima baja no sólo hace a la víctima sentir dependiente e incapaz de valerte por sí misma, sino que la hace sentir que no merece amor y buen trato.

Por lo anterior, es necesario trabajar en el fortalecimiento de la autoestima de las niñas, adolescentes o mujeres como herramienta fundamental para romper el ciclo de la violencia y confiar en que podrán salir adelante.

Una forma básica de fortalecer la autoestima es que desde la entrevista inicial hasta lo que suceda a lo largo del acompañamiento y las asesorías, quien brinda la atención y quienes atienden en los centros de salud y ULAs cada vez que identifiquen alguna fortaleza, cualidad, capacidad, actitud segura e independiente, puedan retomarlo y hacerlo notar a la persona víctima.

El reto es que la persona víctima pueda dejar de verse con la mirada devaluatoria de quien las agrede para retomar su propia mirada fortalecida de sí mismas.

Para conocer algunos ejercicios y dinámicas para fortalecer la autoestima de las niñas, adolescentes o mujeres víctimas a diferentes formas de violencia basada en el género se recomienda revisar la herramienta 8 del capítulo 3 de la Caja de Herramientas.

C. Enseñar y demostrar ejercicios para reducir el estrés a través de técnicas de autocuidado.

A continuación, se sugieren varias técnicas útiles para disminuir los efectos del estrés causado por posibles agresiones. Estas herramientas deben aplicarse en lugares propicios para la tranquilidad.¹⁵⁸ Entre ellas se mencionan:

¹⁵⁸ Carpio, Juan Diego y Cadena, Henry Rafael. *Protocolo de intervención en violencia de género. Primeros Auxilios Psicológicos*. Universidad Técnica del Norte. 2020. Disponible en https://www.researchgate.net/profile/Henry-Cadena-Povea/publication/359141829_PROTOCOLO_DE_INTERVENCION_EN_VIOLENCIA_DE_GENERO_PRIMEROS_AUXILIOS_PSICOLOGICOS/links/622a00cf97401151d20c5d6c/PROTOCOLO-DE-INTERVENCION-EN-VIOLENCIA-DE-GENERO-PRIMEROS-AUXILIOS-PSICOLOGICOS.pdf

Cuadro 36. Técnicas para disminuir los efectos del estrés causados por posibles agresiones

Desactivación fisiológica para pacientes agitados.	<ul style="list-style-type: none"> ● Colocarse frente a la víctima. ● Con voz directiva pedirle que respire profundo con el ciclo de respiración siguiente: inhala en 4 segundos, mantiene en 4 segundos y suelta despacio en 8 segundos. ● Mientras inhala y exhala, se le pide que ponga una mano en su corazón para apropiarse de su alteración y regular conforme respira.
Activación fisiológica	<p>Cuando la persona asume tener efectos traumáticos de la situación vivida como parestesias y sensaciones de ahogo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Colocarse frente a la víctima. ● Pedirle que apriete las manos de manera continua hasta hacer puño y suelte. ● Pedirle que se aplique masajes en la zona donde se generó la tensión.
Aquí y ahora para prestar atención al presente	<p>Anular los efectos traumáticos del pasado y no permitir que se proyecte al futuro inmediato</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Para mantener la seguridad de la víctima se le formulan escenas, frases o anclajes que le indiquen que está en el presente: ahora está segura, yo estoy acompañándola, no la dejaré hasta que sea necesario. ● Las frases ubican en tiempo y espacio, son garantía del presente sin violencia.
Visualización del dolor	<p>Para que el dolor no se cronifique</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Se solicita relajarse y realizar una visualización donde se mantiene una conversación con el dolor y comprender cuál es su papel. ● Se invita a imaginar un lugar que traiga paz y seguridad a la víctima y una vez centrada ahí se le pide que busque el sentimiento que se desea comprender y aceptar. ● Se puede dibujar una figura que represente el dolor y preguntar ¿Qué siente? ¿De qué color es? ● La persona afectada puede preguntar a su dolor: ¿Qué quieres de mí? ¿Qué mensaje me quieres transmitir? ¿Qué debo hacer contigo? Puede hacer las preguntas que quiera asegurándose de tomar el tiempo para escuchar las respuestas.
Visión del futuro	<p>Para promover el actuar de forma proactiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Se le pide que escriba metas a corto y mediano plazo. ● Para apoyarla se le pide que piense en “ese mañana deseado” desde sus valores, principios, actitudes y fortalezas. ● Se le puede dar el ejemplo de autoafirmaciones para demostrarle que el futuro esperado está más cerca de lo que parece: “hoy soy una persona sobreviviente que ha pedido ayuda, mañana realizaré la denuncia, en una semana estaré buscando empleo etc.”.

Fuente: Cuadro de elaboración propia

En nivel general se sugieren también acciones de autocuidado con las que se puede ofrecer apoyo:

Cuadro 37. Acciones de autocuidado durante y después del incidente

Durante el	<ul style="list-style-type: none"> ● Centrarse en las tareas, y mantener la atención en ellas: “Mi tarea consiste en..., soy
------------	---

incidente crítico	<p>responsable de..., lo más importante ahora es...".</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Tomar conciencia de sus reacciones y valorar si se puede continuar. ● Pedir ayuda.
Después del incidente crítico	<ul style="list-style-type: none"> ● Propiciar el sentir, expresar y compartir las emociones. ● Recibir ayuda en lo que necesite. ● Permitirse la compañía de otras personas. ● Mantenerse activa, ponerse pequeñas metas, planificar actividades por orden de importancia, distribuir el tiempo, llevar una vida lo más ordenada posible, hacer ejercicio moderado, practicar técnicas de relajación (respiración, desactivación, imaginación etc.). ● Ocuparse de cosas que realmente se puedan solucionar. ● Evitar la automedicación, tomar drogas o abusar del alcohol. Si se toma un tratamiento médico de forma habitual, contactar con su centro de salud. ● Darse un tiempo de reflexión antes de cualquier decisión importante para poder ver las cosas desde otro punto de vista.

Fuente: Cuadro de elaboración propia.

3.3.2 Evaluación y atención de salud a mediano y largo plazo. Problemas de salud mental más graves

3.3.2.1 Generales

Cuadro 38. Generalidades sobre salud mental

Objetivo:	Brindar atención básica especializada a víctima usuarias con problemas de salud mental graves para mantener a la víctima fuera de riesgo
Medio por el que se brinda:	Prestadores de salud y Unidades Locales de Atención

Fuente: Cuadro de elaboración propia con información del Modelo de Atención.

Descripción

Un problema de salud mental grave se detecta de manera simultánea al examen físico de la persona víctima. Siempre que se le identifica es necesario brindar una atención especializada.



Recuerde que la salud mental es tan importante como la física y un padecimiento grave impide a la víctima tener calidad de vida, ser independiente y tomar decisiones que le ayuden a vivir libre de violencia y en mayor plenitud. De no atenderse, un problema grave de salud mental puede llevar al suicidio o a actuaciones impulsivas de alto riesgo. Es prioritario referir a quienes padecen problemas de salud mental con especialistas en psiquiatría y psicoterapia.

El objetivo fundamental será brindar atención básica y especializada a víctimas usuarias con problemas de salud mental graves para mantener a la víctima fuera de riesgo y que se haga todo lo necesario para procurar restaurar al grado máximo su salud mental. Del mismo modo, será necesario dar un seguimiento constante.

3.3.2.2 Acciones sustantivas

A. Detectar la existencia de un trastorno depresivo moderado o grave y/o estrés postraumático.

A continuación, se mencionan los problemas de salud mental graves más asociados con la violencia basada en el género y su sintomatología para detectarlos:

Cuadro 39. Algunos problemas de salud mental graves (y síntomas) asociados con la violencia basada en el género

Trastornos depresivos moderados o graves	Trastorno de estrés postraumático
<ul style="list-style-type: none"> ○ Estado de ánimo deprimido la mayor parte del día: tristeza, vacío, desesperanza. En el caso de niñas y adolescentes agregar irritabilidad observable. ○ Disminución importante del interés o del placer por la mayor parte de las actividades ○ Pérdida o aumento observable de peso. En niñas observar también el no alcanzar el aumento de peso esperado ○ Agitación o retraso psicomotor: inquietud o enlentecimiento ○ Fatiga o pérdida de energía ○ Sentimientos de inutilidad, autorreproche y culpa ○ disminución de la capacidad de pensar o concentrarse ○ Pensamientos recurrentes de muerte, miedo a morir, ideación suicida, intento de suicidio ○ La duración de la sintomatología de la depresión moderada a grave es mayor a 2 semanas y causan deterioro en los ámbitos social, laboral y otras áreas importantes del funcionamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Exposición a evento o eventos traumáticos ○ Recuerdos angustiosos recurrentes involuntarios e intrusivos del o los sucesos traumáticos ○ Sueños angustiosos recurrentes relacionados con el o los sucesos traumáticos ○ Reacciones disociativas ○ Malestar psicológico intenso o prolongado por exponerse a factores internos o externos que simbolizan o tienen parecido con el o los sucesos traumáticos ○ Reacciones fisiológicas intensas a factores internos o externos que simbolizan o tienen parecido con el o los sucesos traumáticos ○ Evitación o esfuerzos por evitar recordar y sentir todo lo relacionado con el o los eventos traumáticos ○ Alteraciones negativas cognitivas como incapacidad de recordar algún aspecto importante del suceso traumático o sentimiento de desapego de los demás o percepción distorsionada de las causas o consecuencias del acontecimiento entre otras. ○ Irritabilidad, autodestrucción, hipervigilancia y sobresalto, problemas de concentración y alteración del sueño ○ La duración de la sintomatología del estrés postraumático es superior a un mes y genera deterioro en los ámbitos social, laboral y otras áreas de funcionamiento.

Fuente: Cuadro de elaboración propia.

B. Analizar riesgo inmediato de autolesión o suicidio

Cuadro 40. Factores de riesgo de conducta suicida, autolesión y suicidio

Factores de riesgo de conducta suicida	Factores de riesgo de autolesión y suicidio
<ul style="list-style-type: none"> ○ Psiquiátricos: depresión mayor y trastornos afectivos, la esquizofrenia, el trastorno de ansiedad, los trastornos de conducta y personalidad, la impulsividad y la desesperanza. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Considerar que el trastorno límite de personalidad y el trastorno antisocial de la personalidad, implican un mayor riesgo de suicidio y autolesiones ○ Las conductas autoagresivas pueden llegar a ser adictivas, también se utilizan en situaciones de estrés emocional, en

o Abuso de alcohol y drogas.

o Antecedentes familiares: rasgos de impulsividad que predisponen a comportamientos autodestructivos, en respuesta a la ideación suicida y agresividad.

busca de una estimulación física intensa que ayude a huir de un estado disociativo

o Las autolesiones pueden responder a un “castigo” por sentimientos de culpa (tras historia de abusos en muchos casos), y puede reflejar la tendencia a la destrucción por autoimagen negativa.

Fuente: Cuadro de elaboración propia.

 Recuerde que atender a los factores de riesgo permite detectar la ideación suicida y conductas autodestructivas en general, lo que posibilita la realización de acciones preventivas y terapéuticas. Sin embargo, es necesario tener en consideración que la vida de las personas está en riesgo constante, por lo que no hay que pasar por alto, ni minimizar lo identificado. En su lugar, es necesario requerir atención inmediata, ya que las personas pueden llevar a cabo un intento de suicidio.

Véase herramienta de identificación de indicadores de suicidio en el capítulo 3, punto 9 de la Caja de Herramientas.

C. Remitir a psicoterapia con abordajes exitosos (enfoques breves, terapia cognitivo-conductual)

Para el abordaje de cualquier forma de violencia de género es recomendable usar terapias breves con un enfoque cognitivo conductual, ya que se ha probado que son las corrientes psicológicas más exitosas para enfrentar situaciones de crisis o desafíos emocionales específicos. Esto se debe a que se trabajará en sesiones limitadas por número y temáticas específicas relacionadas con la situación de violencia vivida actuando directamente sobre la sintomatología que pueda desarrollarse y para prevenir recaídas que detonen en enfermedad mental.

 Recuerde que la psicoterapia cognitiva conductual ayuda a tomar conciencia de pensamientos imprecisos y esto sirve para enfrentar las crisis y trastornos como el de estrés posttraumático de forma más clara, objetiva y efectiva.

La psicoterapia breve con enfoque cognitivo conductual se puede brindar en diferentes modalidades:

Cuadro 41. Modalidades de la psicoterapia breve

Individual: psicóloga con perspectiva de género especializada en enfoques breves y, en la medida de lo posible, el espacio en el que se brinda debe ser privado, iluminado, acogedor, cómo y 100% seguro.

Infantil: tener perspectiva de niñez y adolescencia, y contar con muñecos sexuados así como materiales como colores, hojas de papel, crayones, plastilina, juguetes que permitan representar el juego de situaciones en el ámbito doméstico, escolar y comunitario. Contar con un espacio de trabajo privado, cómodo, seguro, iluminado y de ser posible colorido.

Grupal: se requieren salas con un entorno amigable, seguro, privado, iluminado y con capacidad para un máximo de 15 personas. Los grupos ideales de trabajo terapéutico son de 8 a 10 personas; sin embargo, se sugiere convocar a aproximadamente 15 mujeres con una situación y problemática similar y considerar que en ocasiones no todas las mujeres convocadas asisten o son constantes a su trabajo de grupo por lo que podría terminar por ser más reducido. Es muy importante que participen 2 psicólogas especializadas en violencia

Orientación e intervención telefónica: este tipo de apoyo terapéutico es muy útil ya que no en todos los lugares del país hay acceso a atención profesional. Es necesario considerar que sea la persona en situación de violencia quien se comunique en cada encuentro planeado para evitar cualquier riesgo. Al igual que en el apoyo individual se requiere que lo brinde una psicóloga especializada desde un entorno silencioso que garantice la confidencialidad de la conversación y abordar en un número limitado de sesiones las temáticas que se planteen en el plan terapéutico. Es fundamental asegurarse de que la persona llamante no está en riesgo

Fuente: Cuadro de elaboración propia

Algunos objetivos para alcanzar por las personas en situación de violencia basada en el género en terapia breve con enfoque cognitivo conductual son:

- Garantizar la seguridad de la víctima frente riesgo de muerte; asegurarse de que la persona tenga claro el riesgo y referir a refugios o casas de acogida si lo autoriza, solicitar medidas de protección, etc.
- Explicar el ciclo de la violencia, visualizarlo en su relación y asegurarse de que pueda salir de él.
- Analizar la historia de violencia en su familia y en la de las personas más cercanas y su vivencia en su tiempo como hija o testigo de la misma.
- Cuestionar, desde la perspectiva de género, los roles establecidos socialmente para mujeres y hombres, así como para niñas y niños al igual que los mitos sobre la familia (conservarla unida a costa de lo que sea), comprender que no pueden convertirse en justificación de actos violentos.
- Trabajar sentimiento de vergüenza y el sentimiento de responsabilidad que puede llegar a sentir en relación con la violencia que viven.
- Trabajar el sentimiento de culpa que podrían sentir por romper el pacto de lealtad con la pareja agresora si intentan romper el ciclo y salir de la relación.
- Promover acciones para lograr la autonomía: comience por promover que sea parte activa de la búsqueda de alternativas de solución, que mencione qué necesita y cómo se le puede ayudar.
- Favorecer la ampliación de su red de apoyo familiar y social.
- Trazar un proyecto de vida.

- Capacitar para el empleo.
- Trabajar en subir la autoestima y conseguir el empoderamiento.
- Trabajar en favorecer el autocuidado como práctica cotidiana, así como el cuidado de hijos e hijas. Brindar técnicas concretas para lidiar con estrés y ansiedad cotidianas.

Para las mujeres que han decidido romper el ciclo y dejar a su pareja agresora:

- Trabajar en la elaboración del duelo por las siguientes pérdidas.
- Trabajo de sentimiento de culpa por “destruir o desintegrar a su familia” o por “quitarles el padre a sus hijos e hijas”
- Enfrentar el sentimiento de soledad y vulnerabilidad.
- Enfrentar nuevos retos para satisfacer necesidades básicas suyas y de sus hijos e hijas.
- Fortalecer red de apoyo social y familiar.

Considerar además los aspectos mencionados en el apartado de apoyo psicosocial básico: acciones sustantivas y recuerde que siempre que se plantea un proceso terapéutico es recomendable elaborar un plan de tratamiento.

Finalmente, es muy importante asegurarse de que la persona en situación de violencia pueda recibir esta atención de manera gratuita, en cualquier parte del país donde se encuentren siempre brindada por especialistas en violencias con enfoque centrado en la víctima desde la perspectiva de género, de derechos humanos, niñez y adolescencia; además considerar el enfoque interseccional.

Véase ABC del apoyo psicosocial en la herramienta que se encuentra en el capítulo 3, punto 7 de la Caja de Herramientas.

Véase Atención Psicológica a Mujeres en Situación de Violencia. Lineamientos y Protocolos. Secretaría de Salud.¹⁵⁹

Véase Modelo Integrado, capítulo 5.

3.4 Interrupción voluntaria del embarazo

3.4.1 Interrupción voluntaria del embarazo

Descripción del Servicio

A. ¿Cómo se debe entender la IVE?

La intervención voluntaria del embarazo o IVE es un derecho de las víctimas de violación sexual, reconocido en la Ley General de Víctimas.¹⁶⁰ Debe ejercerse de manera segura, informada y con respeto a la decisión personal de cada mujer, niña, adolescente o persona gestante.

La SCJN ha determinado que, negar el servicio médico de interrupción del embarazo producto de una violación sexual, constituye una violación a los derechos humanos y puede llegar a traducirse en tratos crueles e inhumanos, por lo que su atención debe ser oportuna, de forma segura, informada y de calidad.

¹⁵⁹ Atención Psicológica a Mujeres en Situación de Violencia. Lineamientos y Protocolos. Secretaría de Salud. México. 2010. Disponible en http://www.hraev.salud.gob.mx/contenidos/DGeneral/Descargas/2020/MANUAL_ATENCION_PSICOLOGICA.pdf

¹⁶⁰ Artículos 30 fracción IX y 35.

Tanto la NOM 046 como la Suprema Corte reconocen a la IVE como un servicio de urgencia médica que requiere atención inmediata.¹⁶¹

Se distingue de la Interrupción Legal del Embarazo o ILE. La IVE es una práctica voluntaria que es un derecho de las mujeres, niñas, adolescentes y personas gestantes a interrumpir, si así lo deciden, el proceso de gestación dentro del primer trimestre del embarazo. Y se tiene acceso a este servicio únicamente en los estados donde se ha despenalizado el aborto.

B. ¿Cómo se debe entender el acceso a un aborto seguro y de calidad?

De acuerdo a la OMS para que un aborto sea seguro debe cumplir con:

- Prestar información integral para la toma de decisión
- Atender con los métodos recomendados
- Atender de acuerdo con la edad gestacional
- Ser realizado por personal capacitado
- Dar atención al manejo del dolor
- Proveer anticoncepción postaborto

A su vez, la prestación del servicio debe atender a los siguientes principios para asegurar su calidad:

- **Eficaz:** prestar una atención fundamentada en la evidencia científica que mejore la salud de las personas y las comunidades, y tenga en cuenta sus necesidades.
- **Oportuno:** contar con las condiciones necesarias para garantizar que las víctimas usuarias tengan acceso a un aborto seguro.
- **Buen trato:** evitar que las actitudes, creencias y valores de quienes prestan servicios de salud pueden afectar la experiencia de la víctima usuaria de forma negativa y se traduzcan en sufrimiento psíquico y moral.
- **Confidencial:** no divulgar datos sensibles y resguardar la información de la víctima usuaria.
- **Libre de estigma:** el trato debe ser respetuoso, empático y centrado en las necesidades de la víctima usuaria.

3.4.1.1 Generales

Cuadro 42. Generalidades sobre la IVE

Objetivo	Garantizar el derecho de acceso a la Interrupción Voluntaria del Embarazo (IVE) eliminando todas las barreras actitudinales, legales y operativas que la obstaculicen.
Medio por el que se brinda	A petición de la víctima en los centros hospitalarios que cuenten con la infraestructura requerida para este procedimiento

¹⁶¹ Aunque el derecho a decidir está vigente en las 10 entidades que han despenalizado el aborto, con la sentencia de la Acción de Inconstitucionalidad 148/2017, en varios estados en donde no se ha despenalizado el aborto, se realizan abortos voluntarios, con fundamento en lo ordenado por el máximo tribunal de este país.

Contar con personal médico y de enfermería con capacidad técnica y disposición para realizar el procedimiento; así como el abastecimiento suficiente de medicamentos vigentes.

Fuente: Cuadro de elaboración propia con información del Modelo de Atención.

3.4.1.2 Acciones sustantivas

Informar sobre este derecho

Para que la mujer, niña, adolescente o persona gestante pueda ejercer su autonomía, sus derechos sexuales y reproductivos y su derecho a la salud es vital que reciba información imparcial, basada en evidencia científicas, laica, veraz, oportuna brindada con empatía y libre de estigma sobre las diferentes opciones con las que cuenta, respetando en todo momento los valores y la decisión de la víctima usuaria.

¿Cómo brindar la información sobre la IVE?

A petición de la mujer, niña, adolescente o persona gestante se brindará mayor información a través de una consejería sobre la interrupción voluntaria del embarazo. Como se señaló anteriormente, la consejería se centra en un diálogo horizontal dado en un espacio empático de escucha activa, privado, confidencial y de confianza, atendiendo a las necesidades específicas de la víctima usuaria. Se deberá brindar toda la información pertinente del procedimiento de la interrupción voluntaria del embarazo, aclarando cualquier duda que surja para que la víctima usuaria pueda tomar una decisión informada. Esta conversación será brindada por personal capacitado y preferentemente sensibilizado en la temática.

La información que se brinda deberá ser con un lenguaje sencillo y abarcar al menos los siguientes puntos:

- Los métodos seguros que existen
- Los riesgos de cada método
- Lo que se hará durante el procedimiento
- El tiempo de duración del procedimiento
- Que es probable que experimente (dolor, cólicos , sangrado)
- Cómo será el manejo del dolor
- Qué pasará después del procedimiento
- La tasa de efectividad de cada método
- Los signos de emergencia

Se debe evitar dar información sesgada o que busque influenciar la decisión personal de la víctima usuaria.



Recuerde que en los casos de niñas y adolescentes se deberá brindar la información con mayor sensibilidad y atendiendo a las necesidades específicas de su etapa de desarrollo; tomando en cuenta que podría ser su primera experiencia de atención ginecológica permitiéndoles elegir si desean ser acompañadas de alguien de su confianza en el proceso o no.

Al término de la consejería y cuando la víctima usuaria cuente con toda la información y se hayan aclarado todas sus dudas y si su decisión, en ejercicio de sus derechos, es llevar a cabo el procedimiento se llenará el formato de Consentimiento Informado.

(Véanse las herramientas de formato de consentimiento informado, capítulo 2, puntos 16 a 19 de la Caja de Herramientas)

Para mayor información sobre la consejería y el consentimiento informado, se sugiere consultar el **Lineamiento técnico para la atención del Aborto Seguro en México**, páginas 49 a 53.

Explicar y ofrecer los procedimientos seguros para la IVE

¿Cuáles son los procedimientos seguros para la IVE?

Los métodos de la IVE que la OMS recomienda como seguros se clasifican en:

Cuadro 43. Clasificación de métodos de la IVE

Farmacológicos	Quirúrgicos
<ul style="list-style-type: none">● Régimen combinado● Régimen con misoprostol solo	<ul style="list-style-type: none">● Aspiración manual endouterina● Aspiración eléctrica endouterina● Dilatación y evacuación

Fuente: Cuadro de elaboración propia con información del Manual de práctica clínica para un Aborto Seguro.¹⁶²

Se deberá explicar los diferentes métodos atendiendo a las necesidades de la víctima usuaria como la edad, la edad gestacional, antecedentes médicos, si cuenta con DIU entre otros. Se recomienda realizar historia clínica y un examen físico que contemple los siguientes elementos:

- Confirmar edad gestacional (FUM, ultrasonido o cuantificación hormonal)
- Valoración del estado general (signos vitales, signos de anemia, señales de violencia física)
- Examen abdominal (palpar útero)
- Examen pélvico (bimanual y con espéculo)

Véase la infografía del capítulo 3 punto 10 de la Caja de Herramientas.

Para mayor información sobre los métodos y los efectos de cada uno, se sugiere consultar el **Lineamiento técnico para la atención del Aborto Seguro en México**, páginas 54 a 83.

Garantizar la Interrupción Voluntaria del Embarazo

Transcurrido el periodo para administrar anticonceptivos de emergencia, que es dentro de los primeros 5 días después de la violación sexual y si la mujer, niña, adolescente o persona gestante queda embarazada como consecuencia de la agresión, se debe garantizar su acceso al servicio de la IVE eliminando todas las barreras que le impide ejercer este derecho.

¹⁶² OMS. *Manual de práctica clínica para un aborto seguro*. Organización Mundial de la Salud. Uruguay. 2014.

La IVE es un derecho de las mujeres, niñas, adolescentes o personas gestantes víctimas de violación sexual y que, de acuerdo con la NOM046, estos casos son considerados urgencias médicas que requieren atención inmediata por lo que la misma Norma establece que se dará la atención conforme a lo siguiente:

- A petición de la víctima
- Con el consentimiento informado de la víctima.
- Sin condicionar su prestación a requisitos previos (como denunciar o la autorización de alguna autoridad)
- Sin necesidad de verificar el dicho de la víctima basándose en el principio de buena fe del artículo 5 de la Ley General de Víctimas.
- Por escrito y bajo protesta de decir verdad.

En casos de niñas y adolescentes de 12 años o más no se requiere de autorización de la madre, padre o tutor. En los casos de menores de 12 se deberá realizar a solicitud de la madre, padre o tutor, pero deberá escucharse a la niña y respetar su decisión. Si llegara a haber conflicto entre padres y la niña o adolescente, se deberá hablar a la Procuraduría de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes como representante legal.

Recuerde que en su mayoría, los embarazos en niñas y adolescentes menores de 15 años son resultado de la violencia sexual y son considerados embarazos de alto riesgo. Por ello, la prioridad es salvaguardar la integridad física, emocional y social de la niña y adolescente. Para ello, se debe

De acuerdo con el Lineamiento Técnico para la atención del Aborto Seguro en México, “[e]l retraso en la provisión de servicios de aborto seguro conlleva el riesgo potencial de dañar la salud y el bienestar de las mujeres y personas con capacidad de gestar y de exponerlas a tratos inhumanos, crueles y degradantes.”¹⁶³ Entre más temprana sea la intervención más se reducen los riesgos de complicaciones.

3.4.1.3 Infraestructura

Es obligación de las instituciones de salud contar con el personal con capacidad técnica y disposición de otorgar las atenciones de la IVE en todos los casos y/o que no hayan sido objetores de conciencia, así como con los insumos necesarios para llevar a cabo el servicio o, en su caso, contar con rutas preestablecidas para referir a la víctima usuaria a una unidad de salud que cuente con los medios para brindar el servicio sin demora. Esta obligación se establece en la NOM-046 en el numeral 6.4.2.8; también ha sido reconocida por la Suprema Corte de Justicia de la Nación en la resolución de la Acción de Inconstitucionalidad 54/2018.

¿Cómo entender objeción de conciencia?

Se debe entender como un derecho individual del personal médico y de enfermería que surge de su derecho de libertad religiosa y de conciencia para negarse a realizar un procedimiento que forme parte de los servicios de salud. La objeción de conciencia es

¹⁶³ Lineamiento Técnico para la atención del Aborto Seguro en México. Secretaría de Salud, Subsecretaría de Prevención y Promoción de la Salud, Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva, Instituto Mexicano del Seguro Social, Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. Edición 2022. Disponible en https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/779301/V2-FINAL_Interactivo_22NOV_22-Lineamiento_te_cnico_aborto.pdf. Pág. 7

de carácter excepcional y se actualiza cuando existe una norma jurídica o un acto que conlleva una obligación o deber jurídico, que se opone a las convicciones de una persona y ésta se niega a cumplir con ese deber.

El ejercicio de este derecho por parte del personal médico y de enfermería **no puede ser usado para retrasar, obstaculizar o negar la atención y el derecho de las mujeres, niñas, adolescentes y personas gestantes a acceder a la intervención voluntaria del embarazo**. El ejercicio de este derecho tiene límites, por lo que no podrá ser invocado cuando:

- Corra riesgo la vida o salud de la víctima usuaria.
- Se trate de una urgencia médica
- Exista riesgo de discapacidad o secuelas
- Prolongue un sufrimiento
- No haya una alternativa para referir a la persona víctima usuaria

El personal debe manifestar su objeción de manera inmediata a su superior jerárquico y abstenerse de vulnerar los derechos o la dignidad de la víctima usuaria con juicios de valor o comentarios tendientes a influir en su decisión.

A su vez, las instituciones de salud deben cumplir con las siguientes obligaciones:

- Contar con equipo médico y de enfermería suficiente y disponible dispuesto a otorgar las atenciones de IVE en todos los casos y/o que no haya ejercido la objeción de conciencia, para garantizar que se preste la atención médica en la mejor de las condiciones posibles.
- Brindar la información de acuerdo con los estándares.
- Contar con una ruta preestablecida de referencia a una unidad de salud que cuente con los medios para brindar el servicio sin mayor demora, incluso garantizando el traslado de ser necesario.
- Contar con los medicamentos vigentes y los insumos necesarios para prestar el servicio.



Recuerde que las instituciones de salud no podrán manifestarse como objetoras de conciencia, pues se trata de un derecho individual del personal médico y de enfermería directamente involucrado en la atención de la IVE. Las instituciones de salud tienen la obligación de contar con personal con capacidad técnica y disposición para realizar este procedimiento en un ambiente laboral libre de estigma.

3.5 Salud materna en niñas y adolescentes

3.5.1 Acceso a salud materna

Cuando una adolescente con menos de 15 años solicite servicios de salud con un embarazo en edad gestacional avanzada, el cual no permita médicamente la interrupción del embarazo, deberá tener acceso a los siguientes servicios de salud durante su consulta prenatal:

- Confirmación del embarazo
- Elaboración de la Historia Clínica Perinatal y Carnet Perinatal.
- Identificación de riesgos y, en su caso, referencia a un lugar donde le pueden brindar atención especializada que necesite.

- Valoración y control del peso y la tensión arterial.
- Orientación sobre salud bucodental
- Estudios de laboratorio (BH, QS, EGO, tipo sanguíneo y Rh)
- Vacuna toxoide tetánico (Td), influenza estacional y SR
- Complementos nutricionales; hierro oral y ácido fólico
- Prevención y detección de infecciones de transmisión sexual (ITS) Y VIH/Sida; tratamiento de ITS y referencia a centros especializados para casos de VIH/SIDA
- Orientación para la participación del padre y/o la familia, de ser necesario referir a instancias correspondientes.

Además, se tiene acceso a consultas subsecuentes de seguimiento, en las cuales se brinda información sobre cómo cuidar el embarazo y dónde atender el parto y puerperio.



Recuerde que la mayoría de los casos, las niñas con embarazos tan tempranos se encuentran en contextos de violencia sexual sistemáticos, por lo que el personal de salud debe realizar una búsqueda intencionada de identificación de violencia sexual, familiar o de género, y en su caso realizar las denuncias pertinentes. Véase el apartado de Obligación de Denunciar en este capítulo.

3.5.2 Anticoncepción post evento obstétrico

Es recurrente que las adolescentes de 15 años o menos se encuentren en situaciones de matrimonio temprano, contexto que las mantiene con vida sexual activa, por lo que presentan una necesidad anticonceptiva.

Para estos casos, es importante que la o el prestador de servicios de salud escuche y brinde apoyo médico si la adolescente desea recibir algún método anticonceptivo para prevenir futuros embarazos. La recomendación del método anticonceptivo adecuado deberá tomar en consideración las necesidades específicas, las circunstancias personales, así como la situación de salud de la adolescente o niña.

La anticoncepción post evento obstétrico o post aborto únicamente se realiza a petición de la niña o adolescente.

Para mayor información, se sugiere consultar la [Guía para la implementación de la Ruta para la atención y protección integral de niñas y adolescentes madres y/o embarazadas menores de 15 años.](#)

Capítulo 4. Acciones específicas de los servicios sociales

En esta sección se describen procesos específicos que deben llevar a cabo las autoridades que proporcionan servicios sociales de calidad para garantizar una recuperación integral de las niñas, adolescentes y mujeres que han vivido violencias y favorecer su empoderamiento para evitar que vuelvan a vivirlas. Los servicios sociales hacen referencia a aquellos prestados al público en general o a alguna población específica, y que son proporcionados de manera continua, con el objetivo de lograr y/o aumentar el bienestar social, permitiendo garantizar los derechos, fortalecer la seguridad y promover el bienestar de las niñas, adolescentes y mujeres en víctimas de violencias. Entre los servicios sociales se pueden encontrar:

Esquema 13. Servicios sociales



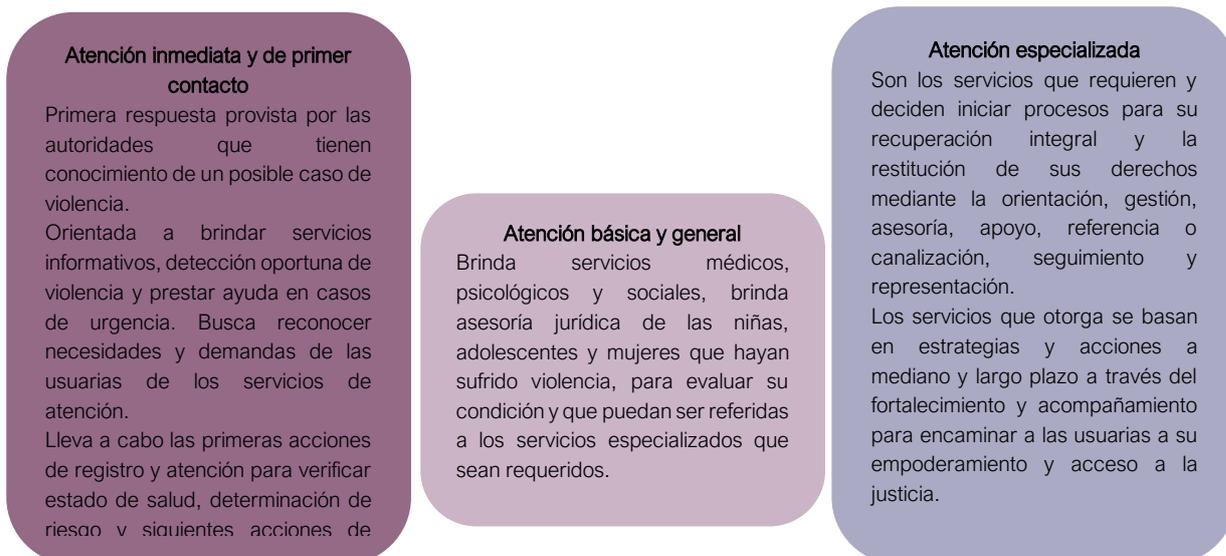
Fuente: Esquema de elaboración propia con información del Modelo de Atención.

El presente módulo considera aquellas pautas de actuación adicionales a las que se encuentran en el apartado de transversales. Por lo que, es necesario que cualquier persona servidora pública de servicios sociales y también las organizaciones de sociedad civil que prestan estos servicios sigan las directrices transversales y las complementen con las que se encuentran en este apartado, según sea el caso.

Los tres niveles de atención a los que se refiere el Modelo de Atención están previstos en este módulo de la Guía: atención inmediata, atención básica y atención especializada.

A manera de recordatorio, éstas se refieren a:

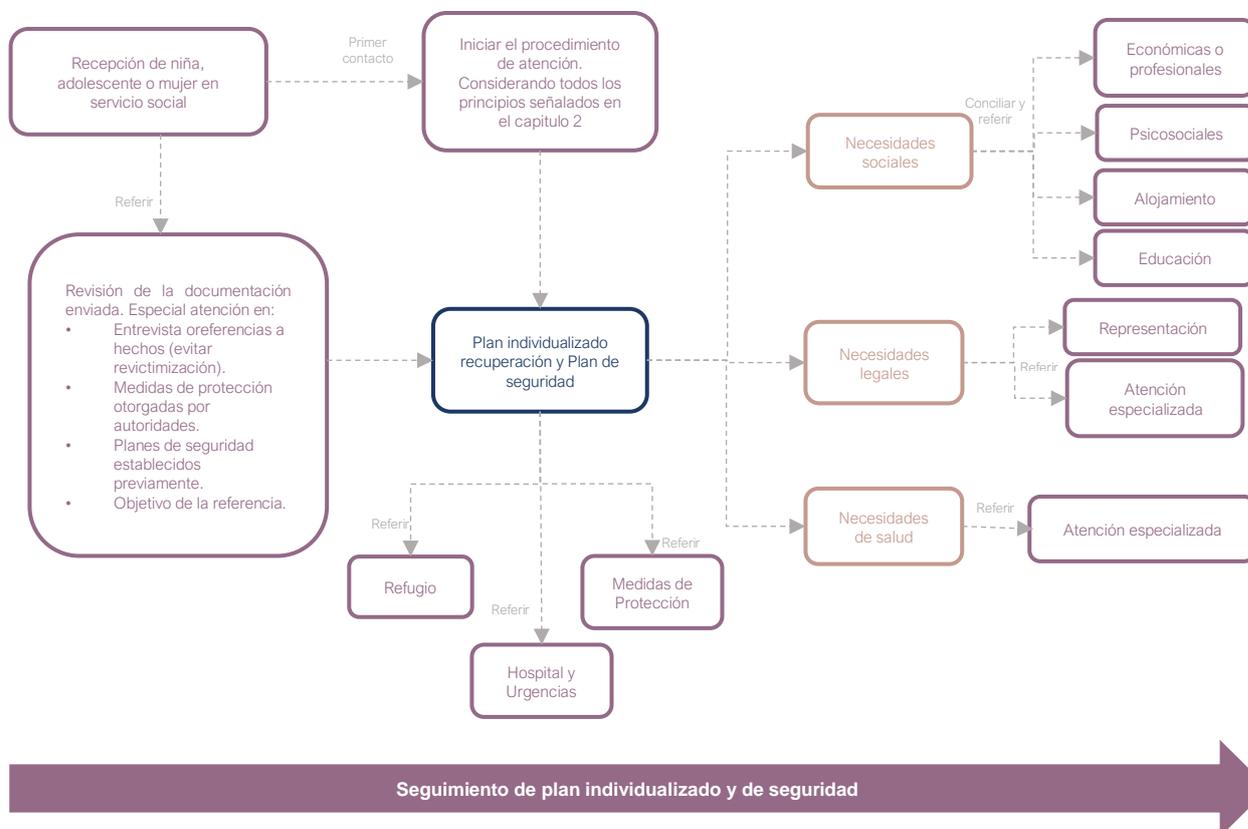
Esquema 14. Niveles de atención establecidos en el Modelo de Atención



Fuente: Esquema de elaboración propia con información del Modelo de Atención.

4.1 Plan individualizado (de recuperación y empoderamiento) y Plan de seguridad.

Esquema 15. Diagrama de flujo de prestación de servicios sociales



Fuente: Diagrama de elaboración propia

4.1.1 Análisis de necesidades

4.1.1.1 Generales

Cuadro 44. Generalidades sobre necesidades sociales

Objetivo	Identificar las necesidades sociales que hayan surgido a raíz del hecho de violencia, emprender procesos de acompañamiento, gestión y referencia, con la finalidad de promover la recuperación y empoderamiento a corto, mediano y largo plazo de la niña, adolescente o mujer.
Medio por el que se brinda el servicio	Presencial
Infraestructura	Personal capacitado en brindar asesoramiento Formatos de plan individualizado

Fuente: Cuadro de elaboración propia con información del Modelo de Atención.

4.1.1.2 Acciones sustantivas del servicio

Los servicios sociales tienen una función importante para el desarrollo de una vida libre de violencia de las niñas, adolescentes y mujeres, de manera sostenida y sostenible. No solo se brindan opciones para la seguridad inmediata, sino que se desarrollan capacidades y herramientas para que las víctimas de violencias se fortalezcan en diferentes aspectos de sus vidas y puedan emprender acciones para la recuperación o construcción de su proyecto de vida.

Para que esto sea posible es necesario que, con un enfoque de atención individualizada y a partir de la identificación y reconocimiento de las necesidades, riesgos y condiciones de vulnerabilidad, se elaboren planes individualizados que busquen la recuperación y el fortalecimiento de las víctimas.¹⁶⁴ En el caso de niñas y adolescentes, las Procuradurías de Protección realizan el plan de restitución de derechos, de acuerdo con el artículo 123 de la LGDNNA. (Véase [Guía Práctica para la protección y restitución de derechos de niños y adolescentes](#))

Cada una de las acciones que se enlistan en este apartado explican las necesidades específicas que se deberán detectar en cada caso. Sin embargo, para la elaboración del plan individualizado es importante considerar lo siguiente:

- El plan debe ser individualizado ya que el contexto, historia de vida, recursos propios de cada víctima usuaria por lo que no pueden pensarse modelos generales.
- El plan debe atender al plan de vida libre de violencia que desea construir la niña, adolescente o mujer víctima. Ella es la protagonista de su propia vida, las expectativas o ideas de quien acompaña este proceso no debe imponerse sobre los deseos e intereses de la propia mujer, niña o adolescente.
- De ser posible, se debe conocer cómo era el desarrollo a nivel individual, familiar y social de la niña, adolescente o mujer. Esto con la finalidad de evaluar el impacto y afectaciones ocurridas a raíz de los hechos de violencia.

¹⁶⁴ También se les refiere como planes de vida o planes de atención integral en algunos servicios sociales, por ejemplo en los refugios suelen referirse al “plan de vida”. El nombre de Plan Individualizado se recoge del propio Modelo de Atención. Más allá del nombre que reciban (se recomienda homologar para evitar confusiones), es importante que estos instrumentos persigan los fines que aquí se describen para cumplir con su objetivo.

- d. El plan debe considerar las características de identidad de la niña, adolescente o mujer víctima, de tal manera que se identifique necesidades específicas y quién puede proporcionar los servicios.
- e. El plan debe mirar los distintos contextos en los que se desenvuelve la niña, adolescente o mujer para identificar riesgos, pero también posibilidades. (Véanse herramientas 1 y 2 de capítulo 2 de la Caja de Herramientas)

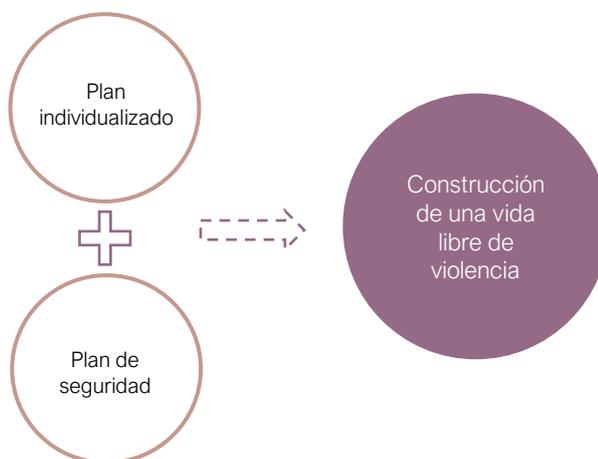
Para hacer el plan individualizado, es importante guiarse con preguntas que permitan identificar **qué desea, qué le interesa y qué necesita** para que eso sea posible en cada uno de los rubros que se abordan en los servicios sociales.

Asimismo, se deben formular preguntas que permitan conocer con qué recursos y redes de apoyo cuenta la niña, adolescente o mujer.

➡ Recuerde que no siempre será posible cubrir todas las expectativas; sin embargo, las autoridades deben buscar todas las herramientas y elementos que les ayuden a construir esa vida libre de violencia que ellas desean, de tal manera que puedan desarrollar libremente su personalidad.

El plan individualizado y el plan de seguridad tienen funciones específicas diversas, pero se dirigen al mismo fin, que es la construcción de una vida libre de violencia para la niña, adolescente o mujer víctima. Es por esto que ambos planes deberán comunicarse para garantizar que los servicios de fortalecimiento y recuperación no se vean obstruidos por riesgos a la seguridad. El plan de seguridad deberá permitir que la niña, adolescente o mujer lleve a cabo su proceso de recuperación y fortalecimiento de manera segura y protegida.

Esquema 16. Construcción de una vida libre de violencia



Fuente: Esquema de elaboración propia

4.1.2 Elaboración de los planes

A. Plan individualizado de recuperación y empoderamiento

La elaboración del plan consiste en escribir en un formato determinado las acciones y medidas específicas que se llevarán a cabo para proporcionar a la niña, adolescente o mujer las herramientas necesarias para construir una vida libre de violencia. El formato que viene en el capítulo 4 punto 1 de la Caja de Herramientas puede servir para esos fines. Asimismo, cada institución puede realizar un formato que le sea útil siempre y cuando no pierda de vista ninguna necesidad.

Para elaborar el plan se requiere transformar las necesidades en acciones a corto, mediano y largo plazo. Es importante que en la descripción del plan se explique de manera breve y concreta:

1. Las necesidades identificadas.
2. Los deseos e intereses de la niña, adolescente o mujer para construir o fortalecer una vida libre de violencia.
3. Las características de identidad y contexto que se toman en cuenta y que impacta en ello.

En el caso de niñas o adolescentes, el Plan de Restitución debe además justificar por qué estas medidas responden a su interés superior.

El plan debe identificar claramente:

¿Qué?	Qué acción es necesario realizar para cubrir la necesidad.
¿Quién?	Quién es la institución que debe realizarlo (de acuerdo a sus funciones legales, sus programas o la población a la que atiende). Se deben considerar instituciones públicas, privadas y sociales.
¿Para qué?	Cuál es el objetivo, es decir, cuándo se considerará que la acción fue cumplida.
¿Cuándo?	Cuándo debe realizarse. Inmediatamente, cada semana, cada mes, durante 3 años, etc.

El plan debe ser revisado con la niña, adolescente o mujer y ella debe estar conforme con todo lo que ahí se señala. De preferencia debe plasmar su conformidad con una firma en el documento.¹⁶⁵

El documento debe estar escrito y ser explicado de manera accesible a la víctima usuaria del servicio.

Es importante tener en cuenta que el Plan individualizado es FLEXIBLE, esto quiere decir que debe revisarse periódicamente y puede cambiar conforme a los intereses o necesidades de la víctima, en función de su recuperación y fortalecimiento.

B. Plan de seguridad

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE SEGURIDAD

En el caso de plan de seguridad existen dos posibilidades:

1. Que la niña, adolescente o mujer víctima llegue a los servicios sociales como primer contacto, en cuyo caso será necesario realizar el plan conforme a lo señalado en el capítulo 2.
2. Que la niña, adolescente o mujer víctima llegue por referencia a los servicios sociales. En este caso, lo más seguro es que el servicio previo haya realizado un primer plan de seguridad;

¹⁶⁵ Por los objetivos que persiguen estos planes, no es posible que las acciones se lleven a cabo sin que exista conformidad de la mujer víctima usuaria. En el caso de las niñas o adolescentes, si su vida o integridad están en riesgo y esos servicios resultan los idóneos y necesarios para salvaguardar esos derechos, la Procuraduría de Protección deberá justificar su actuar con base en la determinación del interés superior. En todos los demás casos la niña o adolescente debe participar en la elaboración del plan y mostrar su conformidad.

corresponde a los servicios sociales una revisión y actualización del plan con una mirada más amplia.

El plan de seguridad debe estar armonizado con el plan individualizado, para lograr el objetivo de que la niña, adolescente o mujer realice actividades de recuperación y empoderamiento de manera segura. Este plan de seguridad debe ser integral y a largo plazo; a diferencia del que se encuentra en el primer capítulo, debe considerar factores de riesgo no inmediatos que pueden detonarse a mediano o largo plazo, y establecer medidas para mitigarlos.

Para la realización de este plan se debe considerar lo siguiente:

1. Tener la información completa de los planes de seguridad anteriores que se hayan elaborado, si las medidas han funcionado, y si ha existido una reacción de riesgo por parte de la persona presunta agresora. Es importante contar con información sobre:
 - a. Denuncias realizadas por la víctima.
 - b. Medidas u órdenes de protección emitidas y por qué autoridad.
 - c. Acciones de protección realizadas por la policía.
 - d. Medidas de autoprotección generadas por la víctima.
2. Considerar factores de riesgo a largo plazo. Por ejemplo, acciones que se puedan ejercer contra las y los hijos, otros familiares bajo su cuidado o de apego con la víctima y mascotas, espacios de coincidencia entre la víctima y el presunto agresor, la intervención y reacción de familiares o amistades, los factores emocionales de la propia víctima, los contextos legales y socioeconómicos que les unen.
3. Definir medidas que deben ser ejecutadas por otras autoridades y aquellas que puede tomar la propia víctima.
4. Establecer mecanismos de acción urgente en caso de que la víctima se encuentre en una situación de riesgo inminente en cualquier momento. Por ejemplo, ¿qué hace si el presunto agresor la persigue? ¿Qué hace si intenta sustraer a sus hijos e hijas? ¿Con quién se comunica?
5. El plan no puede perder de vista el estatus de los procesos legales y los factores sociales en los que está involucrada la víctima. Esto último es muy importante en contextos con crimen organizado y las medidas que se deban tomar, tanto de manera inmediata, como a mediano y largo plazo.
6. Establecer plazos de revisión conjunta del plan de seguridad. En esas revisiones, el plan puede ser adecuado atendiendo al nivel de riesgo.

¡Ojo! La revisión del plan debe atender al nivel de riesgo que presente, por lo que la detección de riesgo debe elaborarse cada vez que se revise el Plan.

Idealmente, el riesgo debería disminuir conforme pasa el tiempo y la recuperación y empoderamiento aumentan. Sin embargo, esto no debe asumirse, pues los riesgos también pueden cambiar con el paso del tiempo.



Recuerde que el plan individualizado y el plan de seguridad deben de realizarse siempre con la participación de la víctima, quien debe estar de acuerdo con las medidas y las acciones que ahí se describen.

4.1.3 Gestión y coordinación de acciones y seguimiento

En general, no existe una institución que pueda proveer todos los servicios que requiera la víctima de violencia; por lo que será necesario que la autoridad que brinde la atención para la realización del plan individualizado y el plan de seguridad, coordinen y gestionen las acciones de atención de cualquier servicio social que se requieran.

La labor de coordinación y gestión no consiste únicamente en el desarrollo de los planes, sino en una actitud proactiva que asegure que la niña, adolescente o mujer está recibiendo los servicios que se han concertado y que éstos son efectivos. Para esto, se requiere que, una vez que se cuenta con el plan individualizado y un plan de seguridad:

La labor de coordinación implica la ARTICULACIÓN de los servicios para que éstos cumplan con la función específica requerida para cada mujer.

- Identifique en el directorio a las instituciones que pueden ofrecer los servicios requeridos (la más cercana posible y que cumpla con las características de disponibilidad, aceptabilidad, accesibilidad y calidad necesarias para la víctima).
- Establezca contacto con el servicio para realizar la referencia.
 - Dependiendo de la urgencia el contacto puede ser vía económica y, posteriormente, debe formalizarse de acuerdo con las vías establecidas en cada convenio (véase apartado de referencia y contrarreferencia del capítulo 2).
 - Deben considerarse necesidades de traslado y económicas, y en caso de ser necesario, gestionarlas con las instituciones (públicas, privadas o sociales) que puedan brindar ese apoyo.¹⁶⁶
- Brinde la información necesaria y suficiente para que el servicio pueda ser proporcionado de conformidad. Es importante tomar en cuenta las reglas de confidencialidad y protección de datos (véase el apartado de registro de información, capítulo 2).
- Establezca los medios o mecanismos por los cuáles reporten los avances sobre los servicios brindados, de manera periódica a la institución que lleva el seguimiento de los planes.

En caso de que esto no sea posible, el seguimiento deberá realizarse a través de la información que la propia víctima brinde.
- El seguimiento debe ser registrado en el plan individualizado (Véase herramienta formato de plan individualizado del capítulo 4 punto 1 de la caja de herramientas).
- Una vez que se considere que el servicio ha cumplido con su misión debe registrarse en el plan individualizado, previa revisión de conformidad con la propia víctima. En caso de ser posible, requerir a la autoridad o institución que prestó dicho servicio un informe de cierre.
- Cuando se consideren que todos los servicios han sido cumplidos de conformidad, se deberá realizar una actualización del análisis de necesidades:
 - En caso de detectar nuevas necesidades que se desprendan de la violencia vivida (de manera directa o indirecta), deberá actualizarse en plan individualizado y dar continuidad al mismo.
 - En caso de no detectar nuevas necesidades, deberá darse por concluido el servicio y concluir el plan individualizado. No obstante, se sugiere dar seguimiento a la situación de la víctima, ya que nuevas necesidades pueden emerger aún después de brindarse el servicio.
 - En el caso del plan de seguridad, éste deberá actualizarse hasta considerar que no existe riesgo para la víctima; sin embargo, esta

¹⁶⁶ Las instituciones pueden contar con un presupuesto para proporcionar por sí mismas esos apoyos para traslados u otras necesidades económicas. En caso de no contarlos, pueden gestionarlo a través de otras instituciones públicas o sociales, en cuyas funciones esté brindar ese apoyo.

definición debe estar sujeta a revisión periódica pues el riesgo puede regresar.

➔ Recuerde que el plan individualizado también debe considerar aquellas acciones o medidas que tome la propia institución que realiza el plan (en la misma o en otras áreas). Éste debe reflejar toda la atención recibida por la niña, adolescente o mujer víctima.

4.2 Asesoramiento jurídico básico

4.2.1 Brindar información precisa

4.2.1.1 Generales

Cuadro 45. Generalidades sobre asesoramiento jurídico básico

Objetivo	Proporcionar información completa y veraz de los servicios a los que pueden acceder para lograr seguridad inmediata.
Medio por el que se brinda el servicio	Presencial Línea telefónica Cualquier otra forma de comunicación que tenga el servicio.
Infraestructura	Personal capacitado en brindar asesoramiento. Presupuestos etiquetados. Formatos de información accesibles para niñas y adolescentes, personas con discapacidad o que no hablen español. En caso de ser presencial, espacios adecuados para niñas, niños, adolescentes y personas con discapacidad.

Fuente: Cuadro de elaboración propia con información del Modelo de Atención

4.2.1.2 Acciones sustantivas del servicio

Muchas veces las niñas, adolescentes y mujeres víctimas de violencias no tienen conocimiento sobre sus derechos y la manera de hacerlos exigibles. Pueden identificar que lo que vivieron no está bien, pero no conocen las posibilidades legales que tienen para obtener protección de las autoridades, reparación del daño y que la persona agresora sea sancionada. En otras ocasiones tienen información distorsionada que provoca temor a pedir ayuda o iniciar cualquier procedimiento, por ejemplo, “que el DIF les va a quitar a sus hijos”. Este tipo de valoraciones son muy comunes en la sociedad para desincentivar la denuncia o la búsqueda de ayuda.

Por tal razón es muy importante que desde los servicios sociales se ofrezca de manera gratuita **información sencilla, precisas y veraz** sobre:

Cuadro 46. Temas sobre los que se debe ofrecer información sencilla, precisa y veraz

Cartilla de derechos	<ul style="list-style-type: none"> ● Acceso a una vida libre de violencia ● Igualdad y no discriminación ● Protección ● Vida ● Integridad física y emocional
----------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> ● Salud ● Libertad personal ● Acceso a la justicia y reparación del daño <p>En casos de niñas y adolescentes, además:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Desarrollo y supervivencia ● Participación ● Interés superior
<p>Medidas de protección (Se sugiere revisar el Modelo Integral para la Sanción de las Violencias contra las Mujeres).</p>	<p>Pueden ser emitidas por Ministerio Público y policía, pero también autoridades administrativas pueden emitir las en algunos casos, por ejemplo cuando se trata de migrantes.</p> <p>Las medidas de protección están enlistadas en el Código Nacional de Procedimientos Penales (artículo 137) o la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (artículo 34 ter).</p> <p>En casos de niñas y adolescentes, la Procuraduría de Protección emite las medidas urgentes de protección, de conformidad con lo establecido en la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, artículo 122.</p> <p>Véase herramienta sobre medidas de protección, capítulo 2, punto 13 de la Caja de Herramientas.</p>
<p>Procedimientos legales a los que puede acceder</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Implicaciones ● Posibles resultados ● Plazos <p>Procedimientos civiles, familiares, penales, administrativos o laborales dependiendo de la violencia sufrida.</p> <p>En el capítulo 4 punto 2 de la Caja de Herramientas se puede observar la información básica al respecto en las distintas materias.</p>
<p>Las autoridades u otros actores (sociedad civil o particulares) que pueden representarla legalmente.</p>	<p>Instituciones públicas como</p> <ul style="list-style-type: none"> ● CEAV ● Asesoría jurídica ● Defensoría Pública <p>Organizaciones de Sociedad Civil</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Aquellas que brindan servicios legales <p>Privados</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Despachos jurídicos <p>En caso de niñas y adolescentes</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Procuraduría de Protección <p>Véase infografía sobre autoridades que brindan representación o asesoría jurídica en el capítulo 4, punto 3 de la caja de herramientas.</p>

Fuente: Cuadro de elaboración propia

Características de la información que se brinde:

- **Completa y veraz:** se deben brindar todas las posibilidades legales de acuerdo con la situación particular de la niña, adolescente o mujer. Deben resolverse todas las dudas que tenga sobre los procesos.

- **Accesible:** de acuerdo con las necesidades de las niñas, adolescentes o mujeres a quienes se atiende.

Ello puede requerir distintos formatos, idiomas, el uso del sistema Braille, materiales para niñas y adolescentes. La información que se otorgue oralmente deberá ser en lenguaje ciudadano, libre de tecnicismos, para asegurar la plena comprensión de la niña, adolescente o mujer.

En casos de niñas y adolescentes que estén acompañadas por una persona adulta, deberán informar y asegurar la comprensión de la información para la niña o adolescente y para la persona adulta que acompañe.

- **Adecuada:** la información que se brinde debe corresponder a las necesidades particulares de la niña, adolescente o mujer. Es importante evitar saturar a la usuaria víctima de violencias de información innecesaria que puede confundirla o abrumarla.

Véase puntos 2 y 3, capítulo 4 de la Caja de Herramientas con información legal básica para víctimas de violencia.

Algunas recomendaciones para identificar la información adecuada:

- Considerar los hechos del caso.
- Preguntarle por sus preocupaciones e intereses en un procedimiento legal.
- Preguntarle por sus expectativas respecto al impulso de estos procedimientos.
- Identificar las vías legales que tiene disponibles de acuerdo con los hechos vividos.
- Explicar de manera muy clara y sencilla qué opciones tiene para cada una de sus preocupaciones.
- En caso de identificar, de acuerdo con los hechos otras posibilidades que la mujer no identifica, sugerirle las demás opciones.
- Hacer pausas constantes para preguntar si la información está siendo clara.
- Responder todas las dudas que surjan.

Finalmente, el asesoramiento que se brinde debe quedar documentado. Una vez que se haya dado, debe registrarse dicha acción en el plan individualizado.

4.2.1.3 Infraestructura institucional

Para que el asesoramiento en materia jurídica pueda proporcionarse con la calidad esperada, es importante que las autoridades que prestan servicios sociales consideren:

- Personal capacitado:** la información debe brindarse una persona capacitada y que conozca, además de los diversos procedimientos que existen, derechos humanos de las mujeres, derechos de niñas, niños y adolescentes, directrices de la perspectiva de género y de infancia en procesos jurídicos, derecho familiar, derecho penal, derecho administrativo, procesos de justicia.
- Presupuestos etiquetados:** es necesario garantizar un presupuesto etiquetado para el asesoramiento jurídico, contar con el personal especializado y capacitado en el tema.
- Formatos de información accesibles:** además de la información oral, es importante contar con materiales de difusión de los procedimientos disponibles para las víctimas de violencia. Lo anterior permite reforzar la información brindada y que las niñas, adolescentes y mujeres pueden tener la información cerca para cuando quieran iniciar algún procedimiento legal.

- d. **Referencias a autoridades que otorgan representación:** es importante contar con un directorio que identifique claramente a otras instituciones locales que brinden servicios de representación jurídica.

4.3 Asesoramiento jurídico especializado

4.3.1 Acompañamiento todo el proceso

4.3.1.1 Generales

Cuadro 47. Generalidades sobre asesoría jurídica especializada

Objetivo	Dar seguimiento a los procesos legales que hubiere iniciado la niña, adolescente o mujer víctima usuaria del servicio social.
Medio por el que se brinda el servicio	Línea telefónica Presencial Cualquier otra forma de comunicación habilitada

Fuente: Cuadro de elaboración propia con información del Modelo de Atención.

4.3.1.2 Acciones sustantivas

Una vez que las niñas, adolescentes o mujeres usuarias víctimas de violencia cuentan con la información sobre las distintas alternativas para iniciar procesos legales en caso de que sea de su interés, pueden tomar la decisión de iniciar uno o más de los procedimientos propuestos. En ese caso, las autoridades deben proporcionar acompañamiento y representación cuando así sea requerido.

El capítulo 5 contiene toda la información sobre los procedimientos judiciales y de procuración de justicia frente a los que debe actuar la representación legal que se brinde a la niña, adolescente o mujer. Del mismo modo, es muy importante diferenciar entre la asesoría jurídica, el acompañamiento legal y la representación jurídica, [véase el capítulo 5 para identificar las diferencias](#).

Existen dos aspectos base en los cuales debe guiarse el trabajo de la representación jurídica de una niña, adolescente o mujer que haya vivido violencia que marcan la pauta de la relación con ellas.

Esquema 17. Aspectos sobre los cuales debe guiarse el trabajo de la representación jurídica



Fuente: Esquema de elaboración propia

La representación jurídica coadyuvante o en suplencia está en manos de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes. Si bien, no es la única institución que puede representarles, es muy importante que la Procuraduría funja como representante por la especialización en la perspectiva de niñez y adolescencia.

Cuadro 48. Definición de representación coadyuvante y en suplencia

Representación coadyuvante	Representación en suplencia
Es la función que ejerce la Procuraduría de Protección en todos los procedimientos judiciales o administrativos en donde las niñas, niños o adolescentes vean afectados sus intereses. Coadyuva con la representación de quien detenta la patria potestad o tutela.	Es la función que ejerce la Procuraduría de Protección cuando no haya quien detente la patria potestad o tutela; o bien cuando los intereses del niño o niña se encuentren en conflicto con los intereses de quien detenta la patria potestad.

Fuente: Cuadro de elaboración propia con información de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y adolescentes.

¡Ojo! Fungir como representante legal o acompañante tiene una gran responsabilidad. Las tres figuras (asesoría, acompañamiento y representación) deben identificar y promover las acciones policiales, ministeriales o judiciales necesarias para que el procedimiento tenga perspectiva de género y/o de niñez y adolescencia, así como realizar las denuncias pertinentes en caso de revictimización o violencia institucional.

Véase el punto 3, capítulo 4 de la Caja de Herramientas para identificar algunas autoridades que brindan representación o acompañamiento.

Una de las tareas esenciales de la representación jurídica es impulsar acciones con perspectiva de género, de niñez y adolescencia, y cualquier enfoque especializado, así como enfoque interseccional; para lograrlo es necesario conocer los estándares que se

han desarrollado en la materia. En ese sentido, se pueden revisar los protocolos especializados de la SCJN:

Protocolo para Juzgar con Perspectiva de Género	Protocolo para Juzgar con Perspectiva de Infancia y Adolescencia
Protocolo para Juzgar con Perspectiva Intercultural	Protocolo para Juzgar con Perspectiva de Discapacidad
Protocolos para Juzgar con Perspectiva de Orientación Sexual, Identidad y Expresión de Género y Características Sexuales	

La perspectiva diferenciada debe aplicarse en todas las fases y diligencias del procedimiento desde la investigación hasta la valoración de pruebas y la resolución definitiva que se obtenga. A manera de adelanto, desde la representación debe velarse porque los procedimientos:

- No revictimicen
- No cometan violencia institucional.
- Emitan las medidas de protección y las actualicen frente a cualquier cambio de situación.
- Garanticen la participación protegida en caso de niñas y adolescentes.
- Las participaciones de las niñas, adolescentes mujeres sea en espacios adecuados a sus necesidades y bajo los estándares que se han desarrollado para cada tipo de diligencia.
- Reparaciones integrales y transformadoras.

Véase Capítulo 4, punto 4 para conocer acciones que deberá realizar la Representación Jurídica para impulsar la investigación, judicialización y sanción con perspectiva de género.



Recuerde que en caso de que la representación y/o el acompañamiento no pueda ser proporcionada directamente por la autoridad específica, es necesario hacer la referencia a otras autoridades que pueda ofrecerlo, dando el seguimiento correspondiente.

4.3.1.3 Infraestructura institucional

- Personal capacitado:** la información debe brindarla una persona que capacitada y que conozca, además de los diversos procedimientos que existen, derechos humanos de las mujeres, derechos de niñas, niños y adolescentes, directrices de la perspectiva de género y de infancia en procesos jurídicos, derecho familiar, derecho penal, derecho administrativo, procesos de justicia. Se requiere personal que litigue y conozca los sistemas de justicia del país.
- Presupuestos etiquetados:** es necesario garantizar un presupuesto etiquetado para el asesoramiento jurídico y representación jurídica, contar con el personal especializado y capacitado en el tema.

4.4 Gestión de alojamiento seguro (mujeres, hijas e hijos con necesidad de abandonar inmediatamente su entorno vital)

4.4.1 Viviendas seguras, refugios y albergues para mujeres / Centros de pernocta, refugios o casas de transición

4.4.1.1 Generales

Cuadro 49. Generalidades de servicio de alojamiento

Objetivo	Garantizar protección y alojamiento en condiciones dignas y seguras para las mujeres, sus hijas e hijos, el cual puede ser a corto, mediano o largo plazo, hasta que desaparezca la amenaza.
Medio por el que se brinda	Presencial

Fuente: Cuadro de elaboración propia con información del Modelo de Atención

4.4.1.2 Acciones sustantivas

A. Características generales:

1. Garantizar que se brinde atención todos los días de la semana, contempla fines de semana y las 24 horas del día.
2. Duración de la estancia: varía dependiendo el contexto de violencia que enfrentan las mujeres, sus hijas e hijos. Pueden ser estancias cortas de, al menos, 48 hrs en casas de emergencia o estancias de en promedio tres meses en refugios.

Para mayor información sobre tipos de espacios y tiempo de permanencia ver cuadro al final del apartado.

3. Los servicios que se proporcionan son gratuitos.

¿Qué autoridad puede referir a las niñas, adolescentes y mujeres víctimas de violencias y sus hijas e hijas a este servicio?

- *Unidades Locales de Atención* que ofrecieron atención especializada médica, psicológica y jurídica; así como el diagnóstico del tipo y modalidad de violencia, el riesgo y la peligrosidad.
- *Fiscalías y poderes judiciales* cuando adviertan un riesgo alto.

¿Quiénes prestan este tipo de servicios?

En su mayoría, organizaciones de la sociedad civil y algunas instituciones públicas de nivel estatal y municipal. Cuando se requiere el servicio de alojamiento seguro es necesario que se identifique el más cercano, con mejores condiciones de protección y seguridad (salvo en casos de alto riesgo) y aquel que pueda proporcionar los servicios requeridos por la víctima de violencia usuaria.

El personal especializado de los alojamientos seguros debe contar con cédula profesional, experiencia mínima de dos años en atención a víctimas de violencia y formación acreditable en temas de perspectiva de género y derechos humanos.

Para mayor información sobre el personal y áreas de atención se sugiere revisar el [Modelo de atención en refugios para mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos del INMUJERES](#) y el proyecto de Norma Oficial Mexicana [PROY-NOM-217-SE-2020](#).

¿Cuáles son los requisitos que le solicitarán a la niña, adolescente o mujer víctima de violencia?

1. Ser mujer mayor de 18 años y estar viviendo una situación de violencia que exponga su integridad, física, psicológica o familiar, o la de sus hijas e hijos.
2. Las niñas y adolescentes pueden ingresar, mediante solicitud firmada por madre, padre o ambos, o por quien ejerza la guarda y custodia o tutoría legalmente designada.

En caso de que esto no fuera posible, debe ser a petición de la Procuraduría de Protección que corresponda, o del Juzgado competente y en casos de emergencia, por el Ministerio Público, como medida precautoria ponderando el interés superior de la niñez.

3. En el caso de refugios, ser referidas con previa valoración por las diferentes instituciones públicas o privadas u organizaciones sociales que están vinculadas a la atención de las mujeres o de las Unidades Locales de Atención.

Para los centros de pernocta o casas de emergencia, las mujeres pueden acudir directamente en cualquier momento cuando enfrentan una situación de riesgo.

4. En el caso de refugios, referencia por escrito, debidamente documentada, con los datos de identificación de la mujer víctima de violencias y, en su caso, sus hijas e hijos.
5. Solicitud de ingreso voluntaria, mediante la firma de una carta de ingreso.

¿Cómo determinar a qué servicio referir a la persona víctima de violencia?

Con base en el contexto de violencias, situación de riesgo y peligrosidad que esté experimentando la niña, adolescente o mujer o persona víctima y sus familiares, se debe determinar a qué tipo de servicio de acogida dirigirla. Para ello, es importante considerar:

- Historia de violencias, la severidad y la frecuencia de los actos de violencia.
- Tipo de amenazas, de muerte o tentativas de homicidio previas.
- Grado de peligrosidad del agresor.
- Condición de vulnerabilidad de la víctima.
- Existencia de redes familiares y sociales con las que cuenta la víctima.
- Procesos de atención que hayan tenido las mujeres, pero se detecta riesgo nuevamente al haber sido localizadas por la persona agresora.

4.4.2 Servicios especializados y gratuitos de lugares de acogida

Las características generales de la atención en los lugares de acogida son:

- Proporcionar espacios dentro del alojamiento en los que las mujeres, adolescentes, niñas y niños disfruten de privacidad y confidencialidad; asimismo, que se les brinde seguridad y protección.
- Asegurar que el alojamiento responda a las necesidades de las niñas y los niños y sea adecuado para ellas y ellos.
- Diseñar e implementar programas educativos integrales para las víctimas, sus hijas e hijos, enfocados a continuar con la formación escolarizada y/o para la obtención de un empleo o el desarrollo de una actividad productiva.
- Asegurar que la información y la atención brindada sea laica.
- Asegurar que la capacitación para una actividad laboral no refuerce los estereotipos de género.
- Brindar atención integral e interdisciplinaria a fin de promover el bienestar físico, emocional y social de las niñas, adolescentes y mujeres y, en su caso, sus hijas e hijos.
- Garantizar el acceso a la salud de forma integral y gratuita para mujeres, adolescentes, niñas y niños.
- De incrementarse el grado de violencia para la niña, adolescente o mujer o incluso las y los profesionales que brindan atención, aunque estuviera en un refugio, realizar la referencia a un refugio en otro estado.¹⁶⁷
- Contar con un plan de individualizado.

Existen diferentes tipos de alojamientos, entre los que se encuentran espacios de prevención, atención y protección¹⁶⁸:

Cuadro 50. Tipos de alojamiento

Tipo de apoyo	Descripción
Centro de atención externa	<ul style="list-style-type: none"> ● Objetivo: son centros de primer contacto, en ellos ayudan a las mujeres a explorar la situación que viven y ofrecerles diferentes tipos de servicios. ● Servicios: atención integral especializada psicológica, jurídica y trabajo social. ● Permanencia: sin pernoctar.
Casas de emergencia	<ul style="list-style-type: none"> ● Objetivo: son espacios de atención inmediata a los cuales pueden acudir directamente las mujeres, en cualquier momento cuando enfrentan una situación de riesgo y no cuentan con un lugar donde acudir de manera segura ante la situación de violencias vividas. ● Servicios: <ul style="list-style-type: none"> ○ Protección y seguridad ○ Hospedaje ○ Alimentación

¹⁶⁷ Resulta de suma importancia contar con colaboraciones, convenios y/o acuerdos en común con las secretarías de seguridad pública u otras instituciones de seguridad que permitan activar protocolos de seguridad cuando se ponga en riesgo la integridad de las personas que se encuentren alojadas en el Refugio y del personal que trabaja en ese lugar.

¹⁶⁸ La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia se refiere a este tipo de espacios para dar mayor protección a las mujeres víctimas de violencia cuando se ven obligadas a salir de su hogar; no obstante, sus nombres pueden o no coincidir con lo que determinan las leyes locales de prevención y atención de las mujeres víctimas de violencia de género.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Acompañamiento integral para la toma de decisiones informada y defina las acciones a seguir. ● Permanencia: espacio emergente de hasta 72 horas que sirve para tener un espacio inmediato seguro.
Refugios	<ul style="list-style-type: none"> ● Objetivo: <u>son espacios confidenciales</u> que garantizan un espacio seguro y digno de alojamiento temporal. Brindan protección de forma gratuita y atención integral especializada. ● Servicios especializados: <ul style="list-style-type: none"> ○ Protección y seguridad ○ Hospedaje ○ Alimentación ○ Vestido y calzado ○ Referencia para la atención médica integral ○ Servicio de enfermería ○ Asesoría, acompañamiento o representación jurídica, dependiendo del tipo de servicios que ofrezca el refugio. ○ Atención psicológica ○ Programas para que logren estar en condiciones de participar plenamente en la vida privada, pública y social ○ Capacitación, para que puedan adquirir conocimientos y habilidades para el desempeño de una actividad laboral, y Bolsa de trabajo, con la finalidad de que puedan tener una actividad laboral remunerada. <p>Permanencia: hasta tres meses.</p>
Casa de transición	<ul style="list-style-type: none"> ● Objetivo: Son espacios habitacionales de inclusión y transición a la vida independiente y autónoma para las mujeres y sus hijas e hijos, una vez finalizado su tiempo en un Refugio. También es un servicio disponible para mujeres que a través de la intervención realizada en el Centro de Atención Externa de Refugio o en la Casa de Emergencia se identifica que su vida no está en riesgo y lo que requiere es un espacio alejado del entorno violento que le permita generar las condiciones para su autonomía y ejercer su ciudadanía. ● Permanencia: hasta seis meses.

Fuente: Cuadro de elaboración propia con base en la Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-217-SE-2020 y el Modelo de Atención

En casos de no calificar para refugio, siempre es obligación de la autoridad brindar asistencia a las víctimas de violencia.

Las mujeres con algunos problemas de salud mental o adicciones suelen no ser recibidas en los diversos tipos de alojamientos seguros, debido a que pueden representar un riesgo a su propia integridad y a la de terceras personas. Hasta ahora no existe una política que atienda la urgente necesidad que se tiene frente a esta población. Sin embargo, las autoridades no pueden ser omisas, negar el acceso a sus derechos y dejar a estas mujeres en situaciones de riesgos de violencias. Las autoridades están obligadas a brindarles atención y protección. Por lo tanto, deberán:

- Buscar un lugar seguro en donde se puedan alojar.
- Solicitar las medidas de protección que sean necesarias a las autoridades correspondientes.
- Realizar la referencia para la valoración médica de la mujer y, en caso oportuno y bajo el consentimiento de la mujer, se puedan iniciar los tratamientos necesarios.

Para el caso de niñas y adolescentes que no pueden acceder a casas de acogida y refugios, es preciso recordar que el Sistema Nacional DIF o los Sistemas de estatales, así como las Procuradurías de Protección, tiene la obligación de otorgar medidas especiales de protección a niñas, niños y adolescentes que se encuentren en desamparo familiar. En este contexto, esto se refiere a que puede ubicarlas con su familia de origen, extensa o ampliada para su cuidado, sólo en los casos en que esto NO represente regresarlas al contexto de violencia del que escaparon. También pueden ser ubicadas con una familia de acogida o en

La **salida del refugio** puede suceder sólo por alguna de estas cuatro razones:

1. Voluntad de la víctima.
2. Traslado necesario a otro refugio, por peligro inminente.
3. Incumplimiento o violación del reglamento interno por parte de la víctima, sin que la decisión ponga en riesgo su vida o integridad.
4. Conclusión del programa de intervención, es decir, hubo una valoración positiva de los siguientes aspectos:
 - La mujer ya cuenta con la construcción de su plan individualizado, empoderamiento y evolución de su proceso.
 - Valoración de redes de apoyo.
 - Estado procesal ante instancias legales.
 - Evaluación de riesgo.

→ Las valoraciones anteriores deben ser registradas en el expediente.

¿Qué se debe hacer una vez que la víctima deja el refugio o casa de transición?

El personal del refugio o casa de transición ayuda a elaborar un plan de seguimiento específico y personalizado, con duración de mínimo 6 meses, el cual sirva para:

- Monitorear la instrumentación de su plan individualizado
- Monitorear que se encuentren en un entorno personal, familiar y social libre de violencia.

El área de trabajo social del refugio, el centro de atención externa vinculado a un refugio o, en su caso, la instancia especializada a la que se refiera después de su egreso debe realizar este seguimiento, mediante entrevistas personales, llamadas telefónicas y visitas domiciliarias; siempre y cuando esto no aumente el riesgo para las mujeres

víctimas usuarias, ni para el personal profesional que realiza el seguimiento. En caso de riesgo para el personal, el refugio debe gestionar la intervención de la autoridad competente.

Se debe integrar un expediente de seguimiento el cual es único, confidencial y reservado.

 Recuerde que previo a llevar a cabo el seguimiento, se debe obtener el consentimiento informado en el que manifieste estar de acuerdo en que se realicen las acciones necesarias para este fin.

Véanse los puntos 5, 6 y 7 del capítulo 4 en la Caja de Herramientas para identificar la ruta de atención de los refugios, herramientas para evaluar la existencia de una red de apoyo de la víctima y el proceso de seguimiento a mujeres que egresan.

4.4.3 Desarrollo de planes

1.1.1. Generales

Cuadro 51. Generalidades sobre el desarrollo de planes

<p>Objetivo</p>	<p>Diseño de acciones a implementar por cada área de atención especializada bajo los enfoques de género, niñez y adolescencia, derechos humanos, interculturalidad y psicosocial.</p> <p>Se comprende el impacto que tiene el hecho victimizante en los ámbitos personal, familiar y comunitario de la víctima, para promover el desarrollo de sus capacidades, su resiliencia y su empoderamiento para la exigibilidad y ejercicio de sus derechos humanos, así como el establecimiento de un nuevo proyecto de vida.</p>
<p>Medio por el que se brinda:</p>	<p>Presencial, en casas de emergencia, refugios y casas de transición</p>

Fuente: Cuadro de elaboración propia con información del Modelo de Atención.

4.4.3.1 Acciones sustantivas

Los planes que aquí se señalan, deben ser parte del plan individualizado. Existen dos posibilidades:

- a. El refugio es la institución que elabora el plan individualizado desde un inicio y funge como coordinadora de las diversas medidas a partir del plan. En ese sentido, debe considerar que los siguientes planes estén incorporados en el plan individualizado.
- b. El refugio recibe a la víctima como parte de las decisiones que la persona víctima en el marco del plan individualizado. Es ideal que la institución que refirió a la víctima de violencia comparta el plan individualizado con el refugio para que éste pueda agregar, fortalecer o coadyuvar al cumplimiento del mismo.

Los diversos planes de acción que pueden ser desarrollados son:

<p>Plan para el restablecimiento de proyecto de vida</p> <p>Sistematiza las metas de las mujeres a corto, mediano y largo plazo en los diferentes ámbitos de su vida.</p> <p>Se realiza con el acompañamiento del personal especializado al interior de un refugio, define estrategias para alcanzar sus objetivos y considera el interés superior de sus hijas e hijos en caso que los haya.</p> <p>(Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-217-SE-2020)</p>	<p>Plan de empoderamiento y autonomía económica</p> <p>Brindar herramientas para que las mujeres puedan lograr la autonomía económica mediante la búsqueda de un empleo o puedan autoemplearse; con ello, contribuir a que salgan del círculo de la violencia y/o verse menos expuestas a situaciones de violencia.</p> <p>(ONU Mujeres México)</p>	<p>Plan de acceso a la vivienda</p> <p>Brindar opciones de vivienda a las mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos.</p> <p>(Modelo para la Atención y Protección Integral para Mujeres que Viven Violencias).</p>
<p>Plan de restitución de derechos individualizado para adolescente, niña o niño</p> <p>Es elaborado por la Procuraduría de Protección de niñas, niños y adolescentes y tiene como objetivo señalar de manera explícita y detallada las medidas de protección especial que familiares, órganos comunitarios, autoridades asistenciales, ministeriales y judiciales deben llevar a cabo para resarcir y salvaguardar en su totalidad los derechos que han sido vulnerados a la niña, niño o adolescente, con el fin de lograr un entorno propicio para un desarrollo integral y el pleno goce de todos sus derechos.</p> <p>Para mayor información sobre cómo construir este Plan, ver UNICEF 2016, Guía práctica para la protección y restitución de derechos de niñas, niños y adolescentes. Caja de herramientas, disponible en: https://www.unicef.org/mexico/media/1256/file/Caja%20de%20Herramientas.pdf</p>		

4.5 Gestión para tramitación, recuperación y sustitución de documentos de identidad

4.5.1.1 Generales

Cuadro 52. Generalidades de gestión de trámites

<p>Objetivo</p>	<p>Que la mujer, niña o adolescente cuenten con sus documentos de identidad que les permitan acceder a diversos servicios y la construcción de su plan de vida.</p>
<p>Medio por el que se brinda</p>	<p>Personal</p>

Fuente: Cuadro de elaboración propia con información del Modelo de Atención.

Descripción del servicio

Cuando una mujer, niña o adolescente huye de su casa a causa de la violencia para resguardar su seguridad, suele dejar atrás documentos que les son necesarios para realizar sus actividades, recibir prestaciones o acceder a derechos. De igual forma, pueden ser víctimas de violencia patrimonial, que implica la retención, amenaza de destrucción o destrucción de documentos de identidad por parte del agresor.

El acompañamiento jurídico que se hace por los servicios sociales debe estar en disposición de gestionar y/o acompañar la recuperación, tramitación y sustitución de los documentos de identidad para garantizar la correcta restitución de los derechos de las mujeres, niñas y adolescentes.

La Ley General de Víctimas en su artículo 120 reconoce el deber de los servicios públicos de entregar de forma oportuna, rápida y efectiva los documentos necesarios para que la usuaria ejerza sus derechos, entre ellos los documentos de identidad, en cuanto tengan conocimiento del caso de acuerdo a sus competencias.

A. ¿Cuáles son los documentos básicos de identificación?

Los documentos necesarios que requiere cada víctima usuaria van a depender de su situación específica, pero podemos englobar en los siguientes supuestos:

Mujeres, niñas o adolescentes mexicanas:

- CURP
- Acta de Nacimiento
- INE o identificación oficial
- Cédula profesional o certificados de estudios
- Carnets de Salud o número de seguridad social
- RFC y FIEL

Mujeres mexicanas acompañadas de sus hijas e hijos:

- CURP de ella y de las hijas e hijos
- Acta de Nacimiento de ella y de las hijas e hijos
- INE o identificación oficial
- Cédula profesional
- Certificados de estudios de las hijas e hijos
- Carnets de Salud o número de seguridad social
- Cartillas de vacunación de las hijas e hijos

Mujeres extranjeras o migrantes:

- Pasaporte
- Visa
- Residencia

Personas trans:

La modificación o sustitución de sus documentos con aquellos que reconozcan su identidad.

- CURP
- Acta de Nacimiento
- INE o identificación oficial
- RFC
- Cédula profesional o certificados de estudios
- Carnets de Salud o número de seguridad social

4.5.1.2 Acciones sustantivas

A. Asesoramiento para recuperar documentos de identidad

Los documentos de identidad se pueden recuperar por:

- a. **Orden de protección preventiva:** se ordena al agresor la entrega de estos documentos. Su tramitación es a través de vía judicial, se puede solicitar por vía penal o familiar. Artículo 30 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. En caso de niñas, niños y adolescentes, a través de una medida especial de protección, de conformidad con sus atribuciones señaladas en el artículo 122 de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- b. **De forma administrativa:** muchas veces es más práctico realizar la reposición en línea de los documentos. En este sentido, el asesoramiento implica orientar a las mujeres indicando ante qué autoridades deben acudir para dar trámite a la reposición; y, en su caso, facilitar la expedición de documentos que quepan en las competencias de nuestro ejercicio. Tratándose de niñas y adolescentes, el trámite debe ser siempre acompañado por quien ejerce la representación originaria y/o por la Procuraduría de Protección.

Documento	Autoridad	Donde se realiza el trámite
Curp	SEGOB	En línea
Acta de nacimiento	Registro Civil	En línea
INE	INE	Ubicar el módulo más cercano
RFC	SAT	Ubicar Oficina para tramitación o en línea si es consulta
Cédula profesional	SEP	En línea
Certificados de estudios	SEP	En línea

De manera general, lo más recomendable es que se inicie con la CURP ya que se requiere para tramitar otros documentos.



Recuerde que hay que tomar en cuenta aquello que resulte más seguro y conveniente para la víctima usuaria al momento de asesorar.

B. Actuar como enlace o intermedio con servicios consulares o diplomáticos

En los casos de mujeres extranjeras o migrantes, siempre que no implique una situación de riesgo para la propia víctima, se debe contactar a los servicios consulares o

diplomáticos y fungir de enlace para tramitar sus documentos de identidad y, en su caso, los de las hijas e hijos.

Puede consultar el directorio de las embajadas y consulados en la página del Instituto Nacional de Migración (<https://www.inm.gob.mx/gobmx/word/index.php/embajadas-y-consulados/>).

C. Asistir para expedición, recuperación o sustitución gratuita de documentos (acordes para personas trans)

En el caso de las personas trans es necesario hacer la adecuación de los documentos de identidad para que se refleje y reconozca su identidad sexo-genérica autopercibida. Lo anterior, de acuerdo con los procedimientos establecidos en cada entidad. También orientar y acompañar en el proceso de reserva o resguardo de acta primigenia.

En este caso específico, se recomienda iniciar con el acta de nacimiento y la credencial para votar expedida por el INE.

Como documento de referencia pueden consultar “Guía de trámites para el cambio de identidad de Género de la Ciudad de México disponible en:

<http://portales.segob.gob.mx/work/models/PoliticaMigratoria/CPM/DRCM/GuiaCambioIdentidad.pdf>

4.6 Apoyo y asesoramiento psicosocial a mediano y largo plazo

4.6.1.1 Generales.

Cuadro 53. Generalidades sobre la atención psicosocial

Objetivo:	Facilitar el acceso y seguimiento a la atención psicosocial a mediano y largo plazo en consideración de cualquier característica con enfoque intercultural y de interseccionalidad.
Medio por el que se brinda:	Presencial Vía telefónica A través de aplicaciones en línea.

Fuente: Cuadro de elaboración propia con información del Modelo de Atención.

4.6.1.2 Acciones sustantivas.

Otra de las acciones de servicios sociales que deben considerarse para la recuperación de la niña, adolescente o mujer víctima de violencias son las necesidades de apoyo psicosocial a mediano y largo plazo.

Para este tipo de atención se recomienda:

1. Contar con información sobre aspectos sociodemográficos y socioeconómicos (educativos, ingresos), datos clínicos, de condiciones de vida y de acceso a los servicios de salud; de la dinámica familiar y de soporte, así como de ajuste psicológico de los pacientes y sus familias;
2. Relacionar las preguntas con indicadores de riesgo y resiliencia psicosocial, mismos que deben ser prioritarios;

3. Plantear preguntas en lenguaje claro y sencillo, y orientadas a obtener respuestas concretas que permitan un fácil registro y sistematización; y
4. Contar con la información necesaria para definir rutas de acción según las necesidades específicas y explicarse a la usuaria víctima de violencias o a la familia.

Una vez que se hace lo anterior, se identifican las necesidades específicas para la atención psicosocial. Es fundamental que la atención mire las necesidades diferenciadas de cada población.

El papel de las OSC y las entidades privadas:

En algunos sitios del país no hay acceso a diversos tipos de atención especializada, principalmente atención a mediano y largo plazo. Por lo anterior, es necesario aumentar y fortalecer los espacios proporcionados por organizaciones de la sociedad civil y contribuir en la gestión de servicios educativos, el empleo y la seguridad social, como las guarderías y la conciliación familia-trabajo.

También es necesario considerar que a veces las mujeres, adolescentes y niñas no cuentan con medios económicos y de transporte para asistir a sus sesiones, por lo que el papel de las OSC y entidades privadas puede ser fundamental ya que son quienes tienen la atribución o posibilidad de gestionar recursos para conseguir el acceso a los diversos tipos de atención requerida.

A. Atención y tratamiento psicológico individualizado y grupal

Para tomar una decisión sobre el tipo de atención presencial (individual o grupal) que se dará, primero hay que considerar si se cuenta con las condiciones adecuadas para cada uno. Véase el apartado de salud sobre características de los espacios físicos requeridas para dar terapias grupales e individuales. Si se cuenta con ambas, véase la herramienta de aspectos para definir el tipo de terapia, capítulo 4, punto 8.

Consideraciones fundamentales en la atención psicosocial:

- Prestar atención y tratamiento psicológico individualizado y grupal, a través de profesionales con capacitación y especialización, 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 una persona 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, adolescentes 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.

Sea cual sea el tipo de tratamiento que se proporcione es necesario:

- Brindar apoyo centrado en la víctima tomando en consideración enfoques de infancia, género, derechos humanos, interculturalidad e interseccionalidad.
- Garantizar el respeto de los deseos manifestados por las víctimas y las decisiones que adopten, sin coacción.
- Obtener el consentimiento expreso e informado para representar a las víctimas (véase sección de consentimiento informado en el capítulo 2 de esta Guía).

- Contar con procesos de sanción para las y los funcionarios públicos que no cumplan con sus funciones o que lleven a cabo actos de omisión, cuando sean autoridades públicas las que otorgan el servicio, de conformidad con las leyes de responsabilidades administrativas de cada entidad.
- Garantizar el interés superior de niñas y adolescentes.
- Contar con una red de servicios de prevención y atención a la violencia, identificados y contactados para promover el acceso a medidas que reparen el daño, restauren derechos y empoderen a las personas víctimas

B. Asegurar actividades lúdicas, recreativas, artísticas para recuperación

Una buena práctica consiste en asegurar actividades lúdicas, recreativas, culturales, deportivas y artísticas que ayuden al esparcimiento y formen parte del proceso de recuperación de las víctimas de violencias. Este tipo de actividades promueven la socialización, los valores humanos, el entusiasmo, la cooperación, la tolerancia, el respeto, la solidaridad, la ayuda mutua y el colectivismo, entre otros y tiene un efecto positivo en quienes participan en ellas; por ejemplo, aumenta su autoconocimiento y su autoestima.

Algunos ejemplos de estas actividades son:

- Crear huertos comunitarios.
- Organizar eventos deportivos, obras de teatro con mensajes y contenidos sobre relaciones igualitarias, entre otras.
- Clases de expresión libre y creativa como pueden ser las de pintura o escultura.
- Brindar charlas educativas.
- Hacer competencias de baile.
- Otras

Es recomendable involucrar a las niñas, adolescentes y mujeres víctimas, desde la propuesta y preparación de la actividad, hasta la planificación y ejecución de la misma sin dejar de lado la supervisión del logro. (Véase el punto 9 del capítulo 3 de la caja de herramientas.)



Recuerde que la recuperación requiere asistencia a mediano y largo plazo, por lo que, si al invitar a las mujeres y las niñas a participar mencionan que no están listas para hacerlo, es necesario respetar y esperar a que puedan recuperarse y realizar actividades de este tipo y posteriormente actividades productivas.

C. Monitoreo y evaluación de asesoramiento: identificar dictámenes de psicología sobre víctimas de violencia familiar; contribuir a la gestión de servicios educativos, empleo y seguridad social.

Parte fundamental de la recuperación está relacionada con que las víctimas puedan continuar con su desarrollo y búsqueda de oportunidades de ser independientes y seguir creciendo, por lo que es necesario ir paso a paso para conseguirlo y hacer un trabajo de monitoreo de avances para identificar los pasos siguientes y la asesoría que puedan requerir para alcanzar nuevos objetivos. Para lograrlo es necesario que se articulen con la prestación de otros servicios tendientes a la recuperación en los distintos ámbitos de vida. Esto permitirá una recuperación y fortalecimiento integral de la víctima.

Algunas propuestas son:

- Facilitar el acceso a la protección social y a la asistencia económica cuando sea necesario.
- Proporcionar apoyo económico otorgado por instituciones públicas, privadas o sociales, para la continuidad de estudios, vivienda, alimentación, tratamiento psicológico y/o psiquiátrico.
- Brindar acompañamiento integral para la reintegración segura de las niñas, adolescentes y mujeres en la comunidad, cuando proceda, de acuerdo con sus deseos expresos y sus necesidades.
- Facilitar capacitación para inserción laboral (escuelas de artes y oficios).
- Proporcionar acceso a oportunidades de generación de ingresos, como financiación inicial para la puesta en marcha de un negocio.
- Facilitar el acceso a todos los niveles educativos.
- Facilitar el acceso a guarderías y escuelas de tiempo completo para sus hijas e hijos.
- Generar un fondo para mujeres víctimas de violencia en el que ellas puedan aportar.
- Promover la reparación integral del daño.

De manera particular, para llevar a cabo el monitoreo y la evaluación del asesoramiento se requiere contemplar en los dictámenes de psicología victimal de violencia familiar:

- La sintomatología existente.
- La relación histórica de los hechos de violencia familiar.
- Los hechos que motivaron la prestación del servicio, de acuerdo con las alteraciones que produjeron y el plan individualizado a ejecutar para resarcir derechos y reparar el daño, así como los avances que se van alcanzando.

En cada organización o institución se recomienda que la persona que supervisa a quien brinda la atención sea la encargada del monitoreo y evaluación del trabajo psicosocial.

4.7 Asistencia material, económica y de vinculación económica

4.7.1 Asistencia material y económica a mediano y largo plazo

4.7.1.1 Generales

Cuadro 54. Generalidades sobre asistencia material y económica

Objetivo:	Brindar apoyo y recursos necesarios para que mujeres víctimas de violencia accedan a información y asesoramiento, así como a comida, vestido, transporte, comunicación y alojamiento seguro, que les permitan participar plenamente en la sociedad.
Medio por el que se brinda:	Presencial Mediante referencia con diversas instituciones.

Fuente: Cuadro de elaboración propia con información del Modelo de Atención.

4.7.1.2 Acciones sustantivas

Otro de los servicios que deben ser considerados en el plan individualizado hacia el mediano y el largo plazo son las asistencias sociales que pueden consistir en apoyos

económicos o materiales, que sean necesarios para la supervivencia, la recuperación y el desarrollo pleno de la niña, adolescente o mujer víctima de violencias en la sociedad.

¿Por qué una niña, adolescente o mujer víctima de violencia necesita acceso a protección social y de asistencia económica?

Muchas veces, cuando una niña, adolescente o mujer se encuentra en un contexto de violencia o riesgo de violencia cuenta con pocos recursos materiales. La carencia de recursos económicos o materiales puede ser una de las causas de la violencia, pero también puede ser una consecuencia de ello. Por ello, la asistencia en esta materia es vital para garantizar que puedan recuperarse y desarrollarse plenamente en la sociedad.

La protección social y la asistencia económica se debe dar de forma continuada por un mínimo de seis meses. No obstante, hay mujeres y niñas que podrían requerir asistencia a largo plazo para recuperarse y poder reinsertarse en actividades económicas.

¿Cómo saber qué servicio requiere la niña, adolescente o mujer víctima y sus hijos e hijas?

Para determinar qué servicios requiere la niña, adolescente o mujer víctima y su familia, es necesario llevar a cabo una valoración de pertinencia de las opciones que tiene. Para ello, se sugiere revisar tanto el plan individualizado en el primer apartado de este capítulo.

¿Qué tipos de servicios existen?

Cuadro 55. Tipos de servicios

	Tipo de servicio	Descripción
Asistencia material	Asistencia económica	Objetivo: Ofrecer a las mujeres y niñas medios de transporte o apoyo económico para asistir a los servicios que le brindan atención.
	Acceso a educación	Objetivo: Dar acceso a guarderías, escuelas de tiempo, becas para niñas, niños y adolescentes, si la madre está en capacitación para el empleo.
Autonomía económica	Oportunidades de generación ingresos y financiamientos	Objetivo: Brindar financiación inicial para un negocio, creación de empleos, acceso a fondos para mujeres víctimas de violencia en los que ellas puedan aportar, préstamos tasa 0%
	Capacitación para inserción laboral	Objetivo: Capacitaciones para que puedan adquirir conocimientos y habilidades para el desempeño de una actividad laboral.
	Vinculación laboral	Objetivo: Acompañamiento e intermediación para la búsqueda de oportunidades y asistencia a largo plazo para recuperarse y poder realizar actividades productivas.

Fuente: Cuadro de elaboración propia con información del Modelo de Atención.

¿Dónde se pueden encontrar o gestionar estos servicios?

Existen instituciones tanto a nivel federal como estatal que cuentan con programas que brindan diferentes formas de asistencia o con las que se puede gestionar programas de este tipo. Es importante conocerlas y estar pendiente de los programas, los requisitos, las fechas de convocatorias para poder brindar esta información y acompañar en el proceso a las mujeres niñas y adolescentes que lo necesiten.

Algunas de esas instituciones son:

Cuadro 56. Instituciones de asistencia

Instituciones Federales	<ul style="list-style-type: none">● Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM)● Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)● Procuraduría Federal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes● Instituto Nacional para Educación de los Adultos● Comisión Nacional de Derechos Humanos● Secretaría de Educación Pública (SEP)● Consejo Nacional de Fomento Educativo (CONAFE)● Coordinación Nacional de Becas Benito Juárez● Secretaría del Trabajo y Previsión Social● Servicio Nacional del Empleo
Instituciones Estatales	<ul style="list-style-type: none">● Instancias de las Mujeres en las Entidades Federativas.● Comisiones Estatales de Derechos Humanos● Procuradurías estatales de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes.● Secretarías de Educación Pública a nivel estatal
Organizaciones Civiles	<ul style="list-style-type: none">● Se sugiere hacer un mapeo de organizaciones civiles regionales que pueden brindar de forma complementaria este tipo de servicios a las mujeres, niñas y adolescentes.

Fuente: Cuadro de elaboración propia



Recuerde que en los casos en que exista sentencia previa sobre la violencia vivida por parte de la mujer, niña o adolescente, las acciones para garantizar apoyo económico para estudios, vivienda, alimentación, tratamiento psicológico o psiquiátrico y garantizar reparación integral del daño son realizadas por la CEAV o la persona agresora.

4.8 Reeduación de la persona agresora

4.8.1.1 Generales

Cuadro 57. Generalidades sobre reeducación para personas agresoras

Objetivo	Ofrecer un programa de reeducación para personas agresoras.
Dirigido a	Autoridades, OSC, comunidades o agrupaciones de atención de VDG
Medio por el que se brinda	Personal o a distancia por medios digitales. Sesiones grupales Terapias individuales Otras formas de intervención

Fuente: Cuadro de elaboración propia con información del Modelo de Atención.

Otro de los ejes que se consideran en el Modelo de Atención son los servicios de reeducación dirigidos a las personas agresoras. De acuerdo con la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia las autoridades están obligadas a brindar servicios **integrales, especializados y gratuitos** para la persona agresora para erradicar rasgos y conductas violentas a través de la educación.¹⁶⁹

Este servicio de atención debe ser coordinado y proporcionado por los tres niveles de gobierno: federal, estatal y municipal¹⁷⁰ como se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro 58. Funciones de autoridades de acuerdo con la LGAMVLV

Autoridad	Función	Fundamento
Secretaría de Seguridad Pública	Establecer las acciones y medidas que se deberán tomar para la reeducación y reinserción social del agresor;	LGAMVLV, artículo 44, fr. V
Secretaría de Salud	Brindar servicios reeducativos integrales a las víctimas y a los agresores, a fin de que logren estar en condiciones de participar plenamente en la vida pública, social y privada.	LGAMVLV, artículo 46, fr. V
Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia	Diseñar e implementar los programas de medidas reeducativas dirigidas a los Agresores Impulsar acciones dirigidas a empleadores y servidores públicos para dar a conocer los programas de reeducación de agresores.	Reglamento LGAMVLV, artículo 25. Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2021-2024 Programa Especial

¹⁶⁹ Artículo 8, fracción II. Por su parte, la fracción III establece la obligación de evitar que estos servicios reeducativos sean proporcionados por la misma persona que atiende a la víctima y en el mismo lugar. Asimismo, limita la posibilidad de que una persona sancionada por haber ejercido violencia, brinde estos servicios de atención. Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, art. 117.

¹⁷⁰ Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia 41, 53 y 50.

		derivado del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024
Comisionado Nacional de Seguridad y la Subsecretaría de Prevención y Participación Ciudadana	Diseñar e implementar los programas de medidas reeducativas dirigidas a los Agresores	Reglamento LGAMVLV, artículo 25.
Secretaría del Bienestar	Impulsar acciones dirigidas a empleadores y servidores públicos para dar a conocer los programas de reeducación de agresores.	Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2021-2024
Instituto Nacional de Pueblos Indígenas	Fomentar la reeducación de personas agresoras mediante la implementación de un modelo que integre enfoques diferenciados y tome en cuenta evaluaciones de los existentes.	
Secretaría del Trabajo y Previsión Social		Programa Especial derivado del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024
Entidades federativas y a la Ciudad de México, de	Impulsar programas reeducativos integrales de los agresores.	Artículo 49 LGAMVLV
	Fomentar la reeducación de personas agresoras mediante la implementación de un modelo que integre enfoques diferenciados y tome en cuenta evaluaciones de los existentes.	Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2021-2024 Programa Especial derivado del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024
Municipios y a las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México	Apoyar la creación de programas de reeducación integral para los agresores.	Artículo 50 LGAMVLV, fr. V.

Fuente: Cuadro de elaboración propia.

Con base en dichas atribuciones, en los últimos años se han realizado esfuerzos importantes por desarrollar programas y modelos que permitan cumplir con este servicio de manera propicia.

Por su parte, las organizaciones de la sociedad civil, los grupos de mujeres, así como las y los líderes comunitarios desempeñan, a menudo, una función crucial en la movilización de los esfuerzos de la comunidad por concienciar sobre la prevalencia de la violencia contra las mujeres, adolescentes y niñas, y sobre el papel de la comunidad en la prevención de la violencia y la respuesta a ella. Entre las acciones de atención que puedan impulsar es importante considerar programas de reeducación para agresores. Es crucial dedicar atención, tiempo y recursos a este rubro.

4.8.1.2 Acciones sustantivas.

A. Establecer programas reeducativos bajo una perspectiva de género

Los programas de reeducación de las personas agresoras tienen el objetivo de que éstas detengan el ejercicio de su violencia contra las niñas, adolescentes y mujeres en los diferentes tipos y modalidades. Asimismo, se busca que logren identificar un camino para establecer relaciones igualitarias y libres de violencia.

Los programas de reeducación deben transversalizar la perspectiva de género a lo largo de todas las sesiones mediante la reflexión sobre sus concepciones, actitudes y prácticas. La incorporación de la perspectiva de género permitirá que la persona agresora:

- Identifique las relaciones de poder que existen dentro de las personas involucradas en la dinámica de violencia y las imposiciones culturales y sociales que genera el patriarcado en la idea de masculinidad.
- Reconozca que esta idea de masculinidad se mira desde el poder y acepta la violencia como una forma de alcanzar el poder y de socializar.
- Identifique a la violencia como un delito y que se trata de una elección personal.
- Conozca otras formas de relacionarse, desde una posición igualitaria.

Debido a que la violencia se da de manera cíclica se recomienda buscar que las personas desarrollen un interés genuino durante la crisis a partir de la amenaza de pérdida después de un episodio violento. Por ejemplo: el temor a perder a su familia, pareja o hijos e hijas por sus conductas violentas, el temor de ser denunciados o el haberlo sido, que su trabajo esté en riesgo, que puedan encarcelarlos, etc.

Es necesario tener en cuenta que los alcances de la reeducación de personas agresoras pueden ser limitados, pues muchas veces a los hombres agresores les resulta difícil identificar las desventajas de su comportamiento: sienten que su actuar les beneficia, pues les “garantiza” el respeto y el poder al que aspiran en los diferentes ámbitos; sienten que reafirman su identidad masculina, por lo que generalmente no buscan un cambio de manera voluntaria; forzarlos a participar en estos programas de reeducación puede implicar una limitante para su disposición a cambiar, re aprender y acceder a otras formas de relacionarse. En caso de que su asistencia sea resultado de una sanción o sentencia, será necesario abordar la concientización de la importancia del proceso, para asegurar mayor efectividad.

Características generales:

- El programa debe contar con una metodología pedagógica y de intervención.
- Dirigir el trabajo hacia la generación de empatía, responsabilidad de sus actos, la no justificación de la violencia como forma de relacionarse y reafirmación de su identidad masculina desde la igualdad.
- Todas las sesiones deben ser gratuitas.
- El programa debe estar validado por otras instituciones y debe existir una institución pública o privada que sea la supervisora clínica de las personas que apliquen el modelo. De ser posible se deben usar modelos previamente probados, de no ser así es necesario medir los resultados del modelo que se aplique para probar que funciona o modificar lo necesario.
- Para garantizar la asistencia de las personas agresoras a los programas de reeducación es importante intentar que las sesiones no se den en horarios laborales.

Contenidos:

Cuadro 59. Contenido que deben incluir los programas reeducativos

Los programas deben incluir análisis de masculinidades y violencia, marco de abordaje teórico de violencia masculina, marco de abordaje terapéutico y su motivación, modelo de intervención, metodología y técnicas empleadas, focos de atención, objetivos etc. Una propuesta en particular es que incluyan:

- I. Análisis de las masculinidades y su impacto en la violencia desde un enfoque interseccional e intercultural: analizar también el costo emocional que puede representar para los hombres mantener y demostrar que se tiene una identidad masculina sólida frente a exigencias sociales.
- II. Marco teórico explicativo de la violencia masculina: transversalizar PEG.
- III. Marco de abordaje teórico terapéutico y su motivación: análisis de sus relaciones familiares en la infancia, rol que jugaba cada miembro de la familia, nombrar emociones que sentía y trasladar dichas emociones a las relaciones que se establecen en el presente.
- IV. Modelo de intervención: se recomienda manejo emocional a partir de técnicas de psicoterapia que confronten con el dolor desde un esquema de sentir las emociones con el fin de no racionalizar el dolor ni justificar sus conductas.
- V. Metodología y técnicas empleadas: se sugiere aplicar dinámicas y técnicas que favorezcan la reflexión y el reaprendizaje.
- VI. Focos de atención: identificar cuándo sienten enojo, niveles de enojo y frustración que sienten, técnicas para disminuirlo y anticiparse a la violencia.
- VII. Objetivos generales y específicos.
- VII. Plan terapéutico por cada sesión.
- VIII. Motivos de egresos.
- IX. Sesiones de seguimiento.

Fuente: Cuadro de elaboración propia

B. Evaluación

Es indispensable que los programas de reeducación dirigidos a personas agresoras cuenten con mecanismos de evaluación que permitan verificar la efectividad y el impacto del servicio brindado. Es decir, que los rasgos y conductas violentas se erradican a partir de la intervención.

La evaluación permite identificar si la aplicación de estos programas es fallida y realizar los ajustes necesarios para su mejora y el cumplimiento de su objetivo, al mismo tiempo que, es una *obligación metodológica para el logro de los objetivos de intervención, especialmente en lo relacionado con garantizar la integridad y seguridad personal (física, psicológica, sexual, etcétera.) de las mujeres víctimas de violencia.*¹⁷¹

El sistema de evaluación debe basarse en una metodología que contemple los objetivos del mismo, los contenidos y el procedimiento a través del cual se recopilará y analizará la información. Con base en ello, se deben diseñar los indicadores (cuantitativos y/o cualitativos) necesarios. Siguiendo al *Modelo Conceptual y Operativo de Centros Especializados para la Erradicación de las Conductas Violentas contra las Mujeres*, de manera idónea los indicadores deberán arrojar información sobre:

¹⁷¹ CONAVIM. *Modelo Conceptual y Operativo de Centros Especializados para la Erradicación de las Conductas Violentas contra las Mujeres*. 2016. p. 183

1. Ejecución del programa: que permita evaluar qué y cómo se ha realizado la implementación y si se ha cumplido con los estándares esperados.
2. Resultados de la implementación: dependiendo de los objetivos específicos del programa, estableciendo de inicio la atención reeducativa de la persona agresora.
3. Impacto: considerando su sostenibilidad en el tiempo.

Para más detalle sobre ejemplos de indicadores en esta materia véase *Modelo Conceptual y Operativo de ¹⁷²Centros Especializados para la Erradicación de las Conductas Violentas contra las Mujeres*

C. Difusión y promoción

La difusión y promoción de los programas de reeducación es necesaria para promover que las personas agresoras acudan de manera voluntaria o bien, que autoridades en procesos de justicia o administrativos puedan incluir la obligación de que la persona agresora acuda a ellos, como parte de la sanción impuesta.

Los servicios de reeducación, además de ser un servicio de atención individual, tiene efectos en la prevención y la erradicación de las violencias de manera estructural. En ese sentido, es indispensable que la prestación de estos servicios se conozcan por la sociedad en general, por las autoridades y por organismos públicos y sociales que ofrecen cualquier servicio de atención a víctimas de violencia.

Para la difusión será necesario:

Cuadro 60. Características a considerar para la difusión y promoción

Destinatario	Características
Población en general	<p>Utilizar medios de difusión masiva (considerando los medios a los que acceden poblaciones urbanas y rurales)</p> <p>Usar lenguaje accesible y diferenciado por grupos de población.</p> <p>Señalar los programas a los que puede acceder y las instituciones a las que se puede dirigir.</p> <p>Utilizar estrategias comunicativas que permitan que las personas agresoras identifiquen la necesidad y los beneficios de acudir voluntariamente a estos servicios.</p>
Autoridades de atención	<p>Utilizar medios formales de comunicación interinstitucional.</p> <p>Hacer referencia al Modelo de Atención y las obligaciones que se desprenden de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.</p> <p>Presentar el programa de reeducación.</p> <p>Señalar el contacto para poder coordinarse para la prestación del servicio.</p>
Instituciones privadas y sociales que presten servicios de atención y/o	<p>Utilizar medios formales de comunicación y otros mecanismos de difusión electrónicos con las áreas de atención o de género.</p> <p>Hacer referencia al Modelo de Atención.</p> <p>Presentar el programa de reeducación.</p> <p>Señalar el contacto para poder coordinarse para la prestación del servicio.</p>

¹⁷² Véase los Modelo Integral para la Sanción de las Violencias contra las Mujeres del Sistema Nacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres.

D. Coordinación y referencia a programas de reeducación

Los servicios de reeducación para las personas agresoras son las que, en la actualidad, tienen menos disponibilidad entre las instancias que ofrecen servicios sociales. Frente a esta situación es necesario que las autoridades impulsen:

1. Mecanismos de coordinación y colaboración entre los distintos niveles de gobierno y organizaciones de sociedad civil para desarrollar acciones y servicios de atención con personas agresoras en todos los estados y accesibles en todas las comunidades.

Será importante buscar métodos pedagógicos y de intervención diversos que permitan ampliar la cobertura de estos servicios, tales como:

- Servicios en línea, a distancia o autogestivos.
 - Servicios itinerantes que acudan periódicamente a las comunidades.
 - Distribución de materiales.
 - Entre otras
2. Mecanismos de referencia. La falta de oferta suficiente de estos servicios no es motivo para que las autoridades dejen de lado estas acciones de atención. Por tal razón, es necesario que quienes ofrezcan servicios sociales:
 - Identifiquen periódicamente aquellas instituciones públicas, privadas y sociales que ofrezcan servicios de reeducación a personas agresoras y las incorporen en su directorio.
 - Señale de manera precisa el tipo de acciones reeducativas que llevan a cabo y los mecanismos de oferta.
 - En la medida de lo posible, establezcan convenios de colaboración para la referencia de personas agresoras. Véase apartado 4 del Capítulo 2 de esta Guía.



Recuerde que estos programas pueden variar constantemente por lo que es importante la actualización constante de la información. Además, se espera que este tipo de programas incremente en los próximos años, de acuerdo con las políticas públicas vigentes.

Algunos programas reeducativos actuales:

A nivel federal:

Modelo Conceptual y Operativo de Centros Especializados para la Erradicación de las Conductas Violentas contra las Mujeres, (CECOVIM) presentado por SEGOB-CONAVIM y GENDES.

Programa de reeducación para víctimas y agresores de violencia de pareja. Manual para responsables de programa elaborado por la Secretaría de Salud.

Estado de Jalisco

Manual de Facilitación Grupal ¡De la Reflexión a la Acción!: Modelo de Atención para Hombres Generadores de Violencia hacia las Mujeres para el Estado de Jalisco que se desprende del componente Atención reeducativa del Modelo Conceptual y Operativo de Centros Especializados para la Erradicación de las Conductas Violentas (Modelo CECOVIM). Implementado por el Instituto de las Mujeres y GENDES.

Yucatán

Cuenta con un Atención psicológica y reeducación para hombres que desean renunciar a la violencia contra las mujeres, a través de su Centro de Atención y Reeducción a Hombres que Ejercen Violencia de Género (CAREEHVG) Secretaría General de Gobierno

Estado de México

Ofrecen Atención a personas que ejercen violencia de género en los Centros de Masculinidades Positivas (CeDeMas+), que forman parte de la Secretaría de las Mujeres del Estado.

Guanajuato

A través del Instituto de las Mujeres Guanajuatenses, se ofrece el Programa de Reeducción de Hombres Generadores de Violencia.

Oaxaca

El Centro de Reeducción para Hombres que ejercen violencia contra las Mujeres que depende de la Secretaría de Seguridad Pública de Oaxaca ofrece servicios reeducativos integrales y especializados, con diversos programas reeducativos.

OSC

GENDES (Genero y desarrollo A.C.) es una organización de sociedad civil que ofrece servicios de atención y procesos de formación para hombres que ejercen violencias.

Capítulo 5. Acciones específicas de los servicios policiales y judiciales

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.,¹⁷³

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 lleva 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.¹⁷⁴

5.1 Servicio de asesoría, acompañamiento y representación jurídica

Cuadro 61. Generalidades de servicios de asesoría jurídica

Objetivo:	Asesoría/acompañamiento: Brindar orientación jurídica especializada a mujeres, adolescentes y niñas víctimas de violencia, para determinar e informar las acciones legales que pueden activarse sin que implique la representación del caso. Representación: Brindar servicios legales especializados con representación jurídica a mujeres, adolescentes y niñas víctimas de violencia ante diversas instancias y en los procesos legales.
Medio por el que se brinda:	Prestadores de servicios jurídicos, Defensorías Públicas, Asesores Jurídicos.

Fuente: Cuadro de elaboración propia con información del Modelo de Atención.

Si bien, este servicio es considerado esencialmente un servicio social, el rol de acompañamiento y representación jurídica es esencial en los servicios policiales y judiciales.

La prestación de servicios de apoyo y asistencia jurídica durante el proceso de administración de justicia es un elemento fundamental para garantizar el acceso de todas las mujeres a la justicia.

Estos servicios pueden empoderar a las niñas, adolescentes y mujeres, y permitirles adoptar sus propias decisiones con base en el conocimiento de sus derechos y en las opciones que les ofrece la justicia.

Para ello es importante mencionar la diferencia de la asesoría y acompañamiento jurídico frente a la representación.

¹⁷³ ONU, Paquete de Servicios Esenciales para Mujeres y Niñas que enfrentan violencia en México, adaptación municipal, 2020, p. 76;

¹⁷⁴ Ídem

5.1.1 Diferencia entre asesoría jurídica, acompañamiento y representación jurídica

La asesoría jurídica implica fundamentalmente analizar el caso concreto y presentar a la mujer, adolescente o niña víctima de violencia las opciones con las que se cuenta para erradicar, prevenir, sancionar y reparar la violencia vivida, informando sobre los procesos disponibles, ventajas y desventajas, alcances y rutas de los procesos, la referencia a servicios esenciales de representación, entre otros.

Una vez que la niña, adolescente o mujer toma decisiones informadas sobre las acciones que desea implementar entra el servicio de acompañamiento, en el cual se da seguimiento a las acciones tomadas. El acompañamiento puede ser sin representación jurídica o con representación jurídica.

La persona que representa jurídicamente a la víctima de violencia en las diversas acciones a tomar y la acompaña durante todas las fases de los procesos hasta su culminación. En materia penal la o el representante de la mujer, niña o adolescente víctima de violencia se conoce como asesora/or jurídico; en caso de representar a una mujer que tiene el carácter de imputada se conoce como defensa; en otras materias adquiere el nombre de mandatario, representante entre otros.

Si bien, quien asesora, acompaña y/o representa puede llegar a ser la misma persona son funciones separadas con responsabilidades específicas.

Véase el capítulo 5, punto 1 de la Caja de Herramientas, en donde encontrará una ficha para el análisis de casos e información sobre alternativas de acción en el asesoramiento jurídico y/o acompañamiento jurídico.

5.1.2 Funciones en el asesoramiento, acompañamiento y representación jurídica

A continuación, se enlistan las principales funciones en el acompañamiento, asesoramiento y representación jurídica.

Cuadro 62. Funciones en el asesoramiento y representación

Función	Representación	Asesoría / acompañamiento
Garantizar la disponibilidad y accesibilidad de una amplia variedad de información sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Descripción clara de los procesos judiciales. • Las funciones y la responsabilidad de las y los agentes pertinentes del sector de la justicia. • Derechos y recursos, incluida la restitución y la compensación. • Las medidas de protección disponibles. • Solicitud de órdenes o medidas de protección, las leyes de divorcio y matrimonio, la custodia infantil, la tutela, el patrimonio o la condición de refugiada, migrante y solicitante de asilo, entre otros. 	X	X
Garantizar que la víctima disponga oportunamente de la información relativa a su caso sobre: <ul style="list-style-type: none"> • La definición de su papel y de las oportunidades para participar en los procedimientos. 	X	/

<ul style="list-style-type: none"> • La programación, el progreso y la organización última de los procedimientos. 		
<p>Garantizar que todas las comunicaciones entre el personal de servicios de acceso a la justicia y las víctimas y/ o la madre, padre, el tutor o tutora y el o la representante legal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No juzguen a la víctima y se caractericen por su empatía y comprensión. • Garanticen mecanismos para la no revictimización. • Validen a lo largo de todo el proceso lo ocurrido a la víctima • Sean respetuosas. • Sean adecuadas a la edad de la víctima y culturalmente pertinentes. • Asegurar que la víctima tenga la sensación de que su voz está siendo escuchada. Se utilice lenguaje claro y lo expliquen de manera paciente. 	X	/
<p>Garantizar que el personal respete los deseos manifestados por las mujeres, adolescentes y niñas, y las decisiones que adopten estas, sin coacción y en el momento que ellas así lo deseen, sin generarles presión. Para representar a las mujeres, adolescentes y niñas, será necesario obtener su consentimiento expreso e informado.</p>	X	X
<p>Representar y defender jurídicamente a las mujeres y las niñas cuando así lo instruyan</p>	X	/
<p>Documentar cualquier asesoramiento jurídico prestado con el fin de ayudar a las mujeres y niñas en cualquier acción que deseen emprender posteriormente</p>	X	X
<p>Brindar acompañamiento durante todo el proceso legal</p>	X	/
<p>Garantizar que se mantenga una comunicación regular con la víctima a lo largo de todo el proceso judicial, teniendo presente que es posible que esté expuesta al riesgo de continuar sufriendo violencia a manos del agresor</p>	X	/

Fuente: Cuadro de elaboración propia

5.2 Servicio de Órdenes y Medidas de Protección

Cuadro 63. Generalidades sobre servicios de órdenes y medidas de protección

Objetivo:	Brindar seguridad y protección a mujeres, adolescentes y niñas víctimas de violencia.
Medio por el que se brinda:	Policías, Agentes del Ministerio Público, órganos jurisdiccionales y cualquier autoridad administrativa facultada para determinar medidas y órdenes de protección.

Fuente: Cuadro de elaboración propia con información del Modelo de Atención.

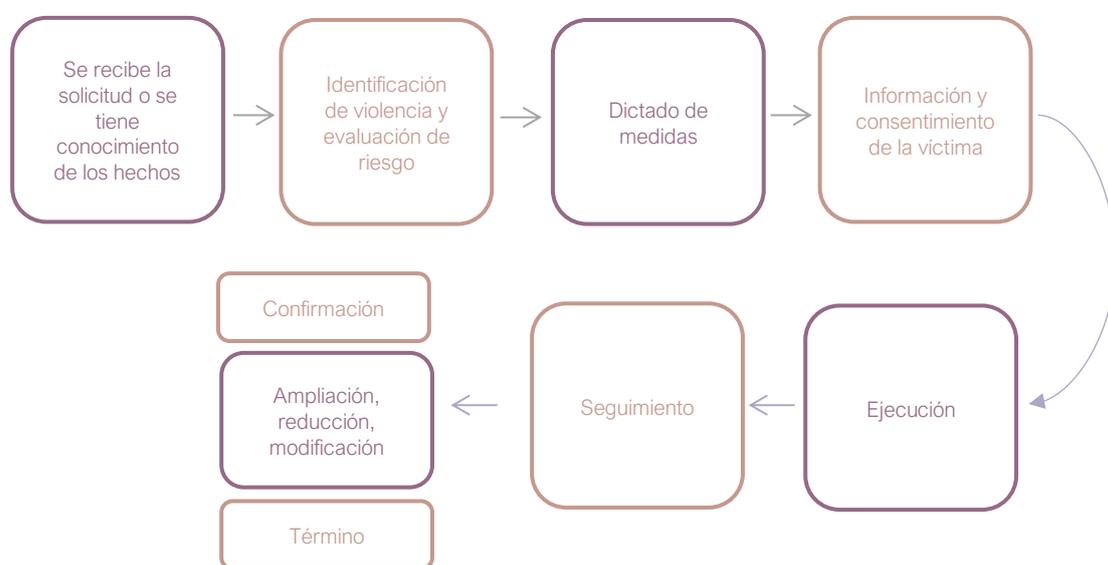
Las órdenes o medidas de protección de acuerdo a la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, son actos de urgente aplicación en función del

interés superior de la víctima, son fundamentalmente precautorias y cautelares. Éstas deben otorgarse de oficio o a petición de parte, por las autoridades administrativas, el Ministerio Público o por los órganos jurisdiccionales competentes, desde el momento en que tengan conocimiento del hecho que ponga en riesgo la integridad, la libertad o la vida de las mujeres, adolescentes o niñas, evitando en todo momento que la persona agresora, directamente o a través de algún tercero, tenga contacto de cualquier tipo o medio con la víctima.

Un elemento central respecto a las órdenes es la valoración de riesgo y los planes de seguridad, de los cuales se hizo referencia en los servicios transversales de atención a mujeres, adolescentes y niñas víctimas de violencia.

La información contenida en dichas evaluaciones, más la nueva información que se recabe serán el sustento para la determinación y ejecución de las medidas u órdenes de protección.

Esquema 18. Ruta de órdenes o medidas de protección:



Fuente: Esquema de elaboración propia

5.2.1 Dictado de órdenes de protección

La seguridad de las víctimas es un aspecto prioritario en las decisiones de las autoridades comunitarias, administrativas y judiciales.

Cuadro 64. Elementos importantes para el dictado de órdenes de protección

Para el dictado de órdenes de protección es importante
<ul style="list-style-type: none"> ● Garantizar la accesibilidad de todas las víctimas a medidas de protección inmediatas y urgentes. ● Garantizar que toda la información necesaria, incluida la evaluación de riesgos, sea remitida a la autoridad que resolverá o realizará alguna determinación, como: <ul style="list-style-type: none"> ○ La existencia o no de antecedentes de violencia que haya vivido la víctima o que haya generado en agresor. ○ El temor de la víctima a sufrir violencia en el futuro, y los motivos de dicho temor.

- La opinión de la víctima sobre la probabilidad de que su agresor cumpla las condiciones estipuladas para su puesta en libertad.
- Cualquier amenaza de violencia o intensificación de ésta. Cualquier decisión referente a la puesta en libertad de la persona sospechosa o agresora debe tener en cuenta el riesgo existente para la víctima y su seguridad.
- Cuando el riesgo de que sufra violencia así lo justifique o cuando exista la preocupación de que el sospechoso no cumpla las condiciones impuestas para la liberación, deberá estudiarse la posibilidad de someterle a prisión preventiva. Si se evaluara un alto riesgo para la víctima y sus hijas e hijos, todas las autoridades que tengan conocimiento de esa situación, deberán garantizar la vinculación a un espacio seguro (refugio, albergue) y o redes institucionales para su resguardo. Estos espacios deben tener la disponibilidad las 24 horas. Véase apartado 4 del capítulo 4 de esta Guía.
- Garantizar que la protección responda específicamente a las necesidades de la víctima, de su familia y de otras personas pertinentes.
- Garantizar que las medidas de protección no dependan de la incoación de un procedimiento penal, civil o de derecho de familia.
 - Las medidas de protección para las mujeres que han sufrido violencia dentro de la pareja y violencia sexual son cruciales para poner fin a la violencia y evitar que se repita e intensifique, así como para eliminar las amenazas. Las mujeres tienen derecho a vivir una vida sin violencia y sin temor a sufrirla. Esto significa que la responsabilidad de las autoridades de proteger a las víctimas es independiente de la denuncia o demanda que se interponga; además, dichas medidas deben estar diseñadas para fortalecer a las mujeres en su acceso a la justicia y permitirles implicarse en el proceso de acceso a la justicia de forma segura.
- Garantizar que en las audiencias de protección las normas probatorias no se interpreten de manera restrictiva o discriminatoria.
- Garantizar que exista una política institucional al interior de las Fiscalías y poderes judiciales, de vigilar que las y los operadores se abstengan de negar la emisión de medidas/órdenes de protección para proteger a las mujeres que viven violencia, por lo que deben procurar que se inicien y concluyan los procedimientos administrativos y de responsabilidad penal para quienes:
 - Nieguen u ordenen la negativa de emisión de dichas medidas u órdenes.
 - Exijan requisitos más allá de lo que establece la Ley General de Acceso de la Mujeres a una Vida Libre de Violencia, que hagan que dichas medidas pierdan su naturaleza.

Fuente: Cuadro de elaboración propia

Para el dictado véase “listado de órdenes de protección previstas por la Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia” de la caja de herramientas (capítulo 2 punto 13) y Lineamientos para el diagnóstico preliminar de medidas de protección a víctimas o testigos en la investigación de violencias de la Caja de Herramientas (capítulo 5 punto 2).¹⁷⁵

5.2.2 Ejecución de órdenes de protección

Las medidas de protección deben entrar en vigor de manera inmediata y subsistir mientras exista el riesgo de acuerdo con la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Para ello se debe:

- Garantizar que se informe a la víctima de las medidas otorgadas.

¹⁷⁵ Se sugiere revisar el Modelo Integral para la Sanción de las Violencias contra las Mujeres del Sistema Nacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres.

- Que se informe a las víctimas la duración de las medidas, privilegiando su seguridad, evitando, por lo menos, que prescriban antes de que el juicio termine.
- Resulta indispensable comunicar a la víctima que estas medidas pueden modificarse y sustituirse por unas más gravosas en caso de ser necesario.
- Garantizar una pronta entrega de las órdenes de protección por parte de las autoridades.
 - Las víctimas no podrán entregar estas órdenes, bajo ninguna circunstancia.
 - Los tribunales deben enviar a la policía copias de las medidas de protección.
- En las situaciones en que se detenga a la persona sospechosa, deberá informar al personal del centro de detención sobre las medidas de protección dispuestas y solicitar a dicho personal que vigile de cerca cualquier comunicación externa para impedir cualquier vulneración de las citadas medidas.
- Contar con un sistema de registro de las órdenes de protección. Las órdenes/medidas de protección deben ponerse del conocimiento en conjunto con el riesgo.

5.2.3 Seguimiento, modificación, cancelación y prórroga de las órdenes o medidas de protección

En la etapa de seguimiento, es responsabilidad de las Fiscalías y en su caso los Poderes Judiciales, a través de sus operadoras y/o operadores, exigir a las instituciones encargadas de servicios policiales y de justicia que rindan cuentas de sus actos u omisiones en la ejecución de las medidas de protección, con el objetivo de garantizar una respuesta rápida e inmediata ante cualquier vulneración de las medidas de protección.

En caso de vulneración o incumplimiento de las medidas de protección:

- La persona que vulnere dichas medidas debe ser arrestada y puesta a disposición de los tribunales.
- Los incumplimientos de las órdenes de protección serán objeto de la imposición de cargos penales y de las sanciones correspondientes por parte de los tribunales, e impone la obligación de actuar de inmediato para modificar dicha medida.

Las autoridades administrativas, incluyendo a las Fiscalías, jueces y juezas, deberán ser accesibles y tener la disponibilidad para modificar o prorrogar de manera inmediata las órdenes y/o medidas de protección dependiendo de los nuevos factores asociados al riesgo, dando prioridad a la seguridad de la víctima. Para ello se debe:

- Prorrogar las medidas u órdenes de protección mientras el riesgo exista.
- Modificar las medidas u órdenes de protección ajustándolas a los cambios en los riesgos de las víctimas.
- Cancelarla sólo cuando se encuentre acreditado la inexistencia de riesgos.

5.3 Procesos judiciales penales y/o familiares

Cuadro 65. Generalidades en los servicios judiciales

Objetivo:

Brindar servicios especializados en la substanciación y resolución de procesos de violencia contra mujeres, adolescentes y niñas.

Medio por el que se brinda:

Primeros respondientes, Policías de Investigación, Agentes del Ministerio Público, órganos jurisdiccionales.

Fuente: Cuadro de elaboración propia con información del Modelo de Atención.

5.3.1 Lineamientos para la recepción de denuncia y/o demanda

En el contacto inicial con las autoridades de procuración y administración de justicia, al momento de presentar una denuncia o una demanda, es importante:

Cuadro 66. Lineamientos a considerar en la recepción de denuncia

Garantizar que las personas que proveen los servicios policiales y de justicia que reciban una denuncia por violencia:

- Expliquen a la víctima el proceso de investigación y el proceso judicial, sus derechos y los servicios que tiene a su disposición a lo largo de todo el proceso judicial con un lenguaje claro, sencillo, no revictimizante y que no incite la conciliación.
- Inicien, de forma inmediata, una investigación que sea sensible con la víctima.

Garantizar que cuente con acompañamiento jurídico adecuado durante todo el proceso.

Asegurar que todos los incidentes de violencia denunciados contra mujeres queden documentados, sean o no constitutivos de delito.

Garantizar la adopción de medidas inmediatas/órdenes de protección cuando una víctima denuncie haber sufrido violencia.

- La disponibilidad, accesibilidad y calidad de los servicios.
- Garantizar que una víctima pueda presentar una denuncia en cualquier momento y en un lugar seguro, privado y en buenas condiciones.
- Garantizar que los servicios de acceso a la justicia estén disponibles para todas las víctimas con independencia de su lugar de residencia, nacionalidad, origen étnico, condición de persona migrante o refugiada, edad, religión, lengua y nivel de alfabetización, orientación sexual, identidad o expresión de género, estado civil, condición económica, discapacidad o cualquier otra característica que sea necesario considerar.
- Crear o fortalecer los mecanismos y herramientas de denuncia.
- Las instancias de investigación de los delitos de género y/o judiciales, deberán estar capacitados en el enfoque centrado en víctimas.
- Garantizar la seguridad en las dependencias judiciales y que las mujeres y los niños y niñas dispongan de espacios adecuados.

Tomar en serio la denuncia y/o demanda.

- Garantizar que las instituciones encargadas de servicios de justicia que se reúnan con una mujer víctima no la juzguen.
- Que las instituciones encargadas de servicios de justicia usen un lenguaje asertivo y se caractericen por su empatía y comprensión.
- Que las instituciones encargadas de servicios de justicia actúen de un modo que respondan a las preocupaciones de la víctima, asegurando que narre su historia,

Si la víctima es niña, niño o adolescente:

- Debe siempre aplicarse el principio del interés superior de niñas, niños y adolescentes.
- Junto con su padre, madre, tutor/a o representante, debe estar siempre informado sobre la fase del proceso, los procedimientos aplicables, las medidas de protección disponibles, los mecanismos de apoyo y servicios a su alcance.
- Debe contar con un abogado de forma gratuita y las diferentes representaciones que correspondan de acuerdo a la Ley General de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Deben utilizarse medios que eviten la re victimización y acompañarse de personal especializado.
- Garantizar la disponibilidad de proveedoras y proveedores de servicios judiciales convenientemente capacitadas y capacitados para prestar asistencia, atención y empatía a la víctima y ayudarle a rellenar su denuncia.
- Garantizar un espacio exclusivo para su atención, privilegiando el acondicionamiento de una cámara Gesell o una sala especializada.

sea escuchada y que su relato quede adecuadamente registrado sin omisión ni interpretación alguna.

Véase la [Sala de Audiencias para Personas en Condición de Vulnerabilidad \(SAPCOV\)](#)

- Asegurar que las niñas que sean víctimas puedan comprender y expresar sus puntos de vista y sus preocupaciones de acuerdo con sus capacidades, su edad, su madurez intelectual y su desarrollo evolutivo.

Fuente: Cuadro de elaboración propia

5.3.2 Lineamientos para la identificación de necesidades y otorgamiento de órdenes y/o medidas de protección

La evaluación de las necesidades físicas, psicológicas, económicas y de seguridad de las mujeres, adolescentes y niñas víctimas de violencia es un elemento que debe estar presente en cualquier intervención y debe re-evaluarse en cada etapa de los procesos.

Todas las autoridades en el ámbito de su competencia deben garantizar que su atención se centre en las necesidades de la víctima, teniendo presente su contexto, el trauma físico y mental que haya experimentado y sus necesidades médicas y sociales:

- El personal de los servicios de acceso a la justicia y/o policiales debe dar una respuesta adecuada a los problemas que requieran una intervención médica o psicológica inmediata.
- La atención de las necesidades médicas y psicológicas debe estar en manos de profesionales médicas/os y de salud mental capacitados en perspectiva de género.
- Las instituciones encargadas de servicios de acceso a la justicia deben facilitar el acceso a la asistencia médica y psicológica y a los exámenes médico-jurídicos.
- Cuando realicen una referencia de una víctima de violencia de género a las unidades locales de atención, deberán realizarlo respetando los modelos de atención y/o protocolos de dichos centros, con el fin de evitar la re victimización y priorizar el contacto directo con la víctima en un ambiente adecuado, con el debido tiempo para brindar atención acorde a las necesidades de las víctimas, informándole a la unidad referida bajo estricta responsabilidad y confidencialidad, la situación de riesgo que presenta una niña, adolescente o mujer y la orden y/ o medida de protección o cautelar emitida a su favor, con el fin de que dichas unidades tomen las medidas adecuadas para la atención que brindará, el plan de seguridad que realizará con la víctima, así como para el cuidado del personal que brinda dichos servicios en caso de que sean víctimas de alto riesgo.

En el caso de seguridad, cuando las Fiscalías o las autoridades judiciales conocen de un hecho que pone en riesgo o peligro la vida, la integridad, la libertad o la seguridad de las mujeres, niñas o adolescentes, debe actuar de manera inmediata para que cese la violencia, decretando medidas urgentes e inmediatas conforme a lo que se ha expuesto en los apartados respectivos.

Este punto hace necesario que durante los procesos se estén revisando y reevaluando las medidas otorgadas con la finalidad de que las mujeres, adolescentes y niñas víctimas de violencia cuenten con medidas actualizadas atendiendo a los riesgos. Para ellos será importante revisar el capítulo 2 de esta Guía y la caja de herramientas (capítulo 2, puntos 12 y 13).

5.3.3 Lineamientos para la investigación

Es crucial que las investigaciones de delitos de violencia contra las mujeres, niñas y adolescentes se garantice:

- Que comiencen en el momento oportuno.
- Que se lleven a cabo de manera profesional, cumplan los requisitos relacionados con las pruebas y la investigación, y que se utilicen todos los medios disponibles para identificar y detener al sospechoso.
- Que a lo largo de todo el proceso se tome en cuenta y se proteja cuidadosamente la seguridad, la integridad y la dignidad de las mujeres:
- La debida diligencia: exhaustividad, oficialidad, oportunidad, imparcialidad, competencia, contexto y participación de la víctima.
 - Asegurar que el agresor sea identificado, interrogado, vinculado a proceso y con medidas cautelares para salvaguardar la integridad física y emocional de la víctima en situación de violencia.
 - Resulta necesario que las fiscalías realicen análisis del contexto de la violencia vivida, tomando en consideración, la situación de violencia, los factores asociados a ellos, las modalidades de la violencia, y la situación de riesgo, y considerar estos aspectos en su plan de investigación que les permita contar con líneas de investigación que identifiquen plenamente la característica de los delitos de género.
 - Garantizar la elaboración y el examen de un expediente/carpeta investigación pormenorizado y adecuadamente documentado en el que se detallen las investigaciones realizadas y las medidas adoptadas con protección de datos personales.
 - Los expedientes deben ser examinados por una personas supervisora para garantizar que se han seguido y registrado todos los pasos necesarios.
- Que reciban una prioridad elevada.
- Que las acciones judiciales emprendidas no provoquen más daños.
- Que la principal responsabilidad de activar el enjuiciamiento recaiga en la persona que provee los servicios de justicia, y no en la víctima.
- Que se respete la voluntad de la víctima de continuar o no con el proceso.
 - En caso de que no quiera continuar, respetar su decisión, sin acoso y otorgándole la posibilidad de atención psicológica.
- Que las medidas u órdenes de protección permitan la actuación de la víctima.
 - Informar a la víctima de cualquier decisión relativa al enjuiciamiento, a menos que indique que no desea recibir dicha información.
 - Informar a la víctima del efecto procesal de su inasistencia al juicio.
- Que las víctimas tengan acceso en todo momento a la información de las líneas de investigación.
- Que la actuación del personal policial y judicial durante todo el continuo de la justicia sea ético, profesional y apegado a las normatividades internacionales y nacionales.

En la Caja de Herramientas podrá encontrar mapeo general de intervenciones en la investigación de delitos, que puede ser útil para determinar y delimitar funciones en el proceso investigativo (capítulo 5 punto 3).

5.3.4 Lineamientos para la recepción y desahogo de pruebas

Respecto a las reglas de recopilación, admisión y desahogo de pruebas, es importante hacer algunas distinciones entre los procesos penales y familiares.

Cuadro 67. Lineamientos para la recepción y desahogo de pruebas

Lineamiento	Proceso penal	Proceso familiar
<p>Garantizar que el escenario en el que se produjeron los hechos se visite en el momento oportuno incluyendo los casos de feminicidio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El escenario de los hechos debe revisarse y protegerse para conservar las pruebas. • Si se confirma la viabilidad del escenario, debe llevarse a cabo un examen minucioso de la escena del crimen: • Las pruebas deben recogerse, almacenarse y procesarse respetando los requisitos de la cadena de custodia. • Deben adoptarse medidas para el análisis de las pruebas presentes en el escenario y en la víctima. • Deben examinarse los informes de análisis de las pruebas y utilizarse para determinar los siguientes pasos. 	Aplica	No aplica
<p>Garantizar que se cumplan los criterios del protocolo de investigación ministerial y policial con perspectiva de género para violencia sexual y los protocolos de investigación de feminicidios. Resulta fundamental que, al ordenar y recabar actos de investigación, se cuiden las formalidades legales y procesales con respeto a los derechos humanos, con el fin de evitar posibles reposiciones de procedimientos que redunden en el acceso a la justicia de las víctimas.</p>	Aplica	No aplica
<p>Garantizar que la información recabada por la sociedad civil, los observatorios, colectivos y familiares sea tomada en cuenta como insumo para orientar las investigaciones teniendo como marco de la Ley de Víctimas, el Código Nacional de Procedimientos Penales y los Códigos Civiles y/o Familiares</p>	Aplica	Aplica
<p>Garantizar que se tome declaración a la víctima en donde exista una narrativa de los hechos de la víctima.</p> <p>Brindar a la víctima una oportunidad para exponer su relato y ser escuchada antes de que se tome decisión alguna en relación con el enjuiciamiento.</p>	Aplica	Aplica
<p>Disponer que se lleve a cabo un examen médico-jurídico, si procede y se realice:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el momento oportuno. • Con perspectiva de género y teniendo en cuenta las necesidades y perspectivas únicas de la víctima, que respete su dignidad y minimice la intrusión, cumpliendo en todo momento las normas aplicables a la recolección o incorporación de pruebas forenses, apegados al debido proceso. • En casos que impliquen inspección corporal, en los términos de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, deberá ser llevada a cabo en pleno cumplimiento del consentimiento informado de la víctima y con respeto de sus derechos. 	Aplica	Aplica
<p>Garantizar la recogida de todas las pruebas disponibles que puedan sustentar los hechos de violencia, incluso de forma oficiosa, y que la recogida de dichas pruebas se lleve a cabo de un modo respetuoso con la dignidad de la víctima.</p>	Aplica	Aplica

<p>Recabar todas las pruebas fundamentales antes de adoptar cualquier decisión en relación con el asunto, incluidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El contexto social en el que tiene lugar la violencia. ● Los testimonios de especialistas, si lo consideran oportuno. 	Aplica	Aplica
<p>Aplicar normas probatorias justas, así como en lo que concierne a la carga de la prueba con apego estricto a los principios procesales, a estándares internacionales y con perspectiva de género.</p>	Aplica	Aplica
<p>Adoptar medidas para mitigar los efectos que pueden tener las normas y los procedimientos probatorios discriminatorios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Oponerse o negarse a aceptar cualquier interrogatorio injusto, innecesariamente repetitivo, agresivo y discriminatorio. ● Oponerse o negarse a aceptar cualquier cuestionamiento basado en mitos y estereotipos. ● Oponerse o negarse a aceptar preguntas acerca de los antecedentes sexuales de la víctima, cuando no guarden relación con el asunto. 	Aplica	Aplica
<p>Garantizar que las y los testigos y otras personas que puedan disponer de información pertinente sean protegidos, su identidad sea resguardada, y sean entrevistados lo antes posible:</p>	Aplica	Aplica
<p>La valoración del testimonio de la víctima de violencia debe entenderse en el contexto de la misma.</p>	Aplica	Aplica
<p>Al trabajar con niñas o adolescentes que sean víctimas, debe garantizarse que los servicios respondan a las necesidades únicas de la edad de la niña y asegurar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Que las salas en donde se realicen las entrevistas y las propias entrevistas sean adecuadas para su edad. ● Que los procedimientos sean adecuados para una niña o adolescente. ● Que sean acompañados en todo momento por la madre, padre que no la haya agredido, responsable legal, así como personal de la Procuraduría de Protección de niñas, niños y adolescentes en coadyuvancia o suplencia. 	Aplica	Aplica

Fuente: Cuadro de elaboración propia

En la Caja de Herramientas podrá encontrar una propuesta Lista de verificación de diligencias para acreditación de contexto objetivo y subjetivo en casos de violencia de género (capítulo 5 puntos 4 y 5).

5.3.5 Lineamientos para emitir la resolución

Cuadro 68. Lineamientos para determinaciones de la resolución

<p>Las resoluciones deben ser coherentes y proporcionales a la violencia narrada, y las determinaciones deben:</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Partir de la credibilidad y validez de los hechos de violencia denunciados. ● Garantizar que la aplicación de las normas y los principios no discriminen a las mujeres ni se interpreten de forma que los autores de violencia contra las mujeres puedan eludir su responsabilidad penal o civil. ● Denunciar la violencia contra las mujeres y disuadir de cometerla. ● Poner fin a los comportamientos violentos.

- Promover la seguridad de la víctima y la comunidad.
 - En casos penales, informar a las víctimas de cualquier puesta en libertad del agresor y garantizar el establecimiento y cumplimiento de órdenes de protección que restrinjan la posibilidad de acercamiento.
- Tener en cuenta los efectos sobre las víctimas, hijos e hijas y sus familias.
- En las sentencias deberán tenerse en cuenta el principio pro persona, los posibles factores agravantes, como la reiteración de actos violentos, el abuso de una posición de confianza o autoridad, la violencia cometida contra la esposa o contra una persona con la que el agresor mantiene una relación estrecha y la violencia perpetrada contra una persona menor de 18 años.
- Tener en cuenta los más altos estándares de la normatividad, la jurisprudencia y los tratados internacionales sobre la violencia contra las mujeres, y generar y mantener mecanismos para cumplirlos en las sentencias.
- Establecer la reparación integral del daño:
 - Se deben contemplar medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y garantías de no repetición, en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica.
 - Evitar, en la medida de lo posible, la aplicación de reglas e interpretaciones inadecuadas o excesivamente rigurosas del vínculo de causalidad en la evaluación de los daños, y de normas y procedimientos probatorios inadecuados a la hora de cuantificar los perjuicios ocasionados, que pueden tener efectos desproporcionados sobre las mujeres y las niñas.
 - Garantizar reparaciones civiles oportunas, eficaces, sensibles al género y adecuadas a la edad para los diferentes daños sufridos por las mujeres y las niñas.
- Garantizar que cubran las consecuencias y los daños sufridos por la víctima y sus familiares.

Fuente: Cuadro de elaboración propia

En la Caja de Herramientas podrá encontrar una lista de verificación para determinar si la resolución y el procedimiento en general cumple con la obligación de juzgar con perspectiva de género (capítulo 5, puntos 6 y 7).

5.3.6 Ejecución y seguimiento de sentencia

Finalmente, en los servicios judiciales, en lo que respecta al Modelo de Atención, se debe garantizar la ejecución efectiva de las resoluciones relativas a las reparaciones, adoptando todas las medidas necesarias para supervisar el cumplimiento efectivo de las reparaciones, como:

- Plazos preestablecidos para el cumplimiento de cada medida de reparación.
- Mecanismos de seguimiento al cumplimiento de las reparaciones.
- Sanciones para el caso de incumplimiento de las determinaciones de reparación.
- Sanciones para autoridades que no cumplan con sus obligaciones de ejecución y seguimiento de medidas de reparación.

Bibliografía

Libros y artículos

- Amorós, Celia. "Violencia contra las mujeres y pactos patriarcales", en *Violencia y sociedad patriarcal*. Pablo Iglesias, Madrid.1980.
- AHMAD, Neven y Tank, Pinar. *Gender and Confidence Building Measures*. Peace Research Institute Oslo, PRIO. Disponible en [https://www.prio.org/download/publicationfile/2493/Backgrounder%203%20\(Ahmad%20&%20Tank%202021\)%20_%20Gender%20and%20Confidence%20Building%20Measures.pdf](https://www.prio.org/download/publicationfile/2493/Backgrounder%203%20(Ahmad%20&%20Tank%202021)%20_%20Gender%20and%20Confidence%20Building%20Measures.pdf)
- Amaya, Adrián. *DSM V- Manual Diagnóstico y Estadístico de Trastornos Mentales* 5ta Edición. 2021. https://www.academia.edu/50002540/DSM_V_Manual_Diagn%C3%B3stico_y_Estad%C3%ADstico_de_Trastornos_Mentales_5ta_Edicion
- BEZANILLA, José Manuel y otros. *Violaciones graves a derechos humanos: violencia institucional y revictimización* En Cuadernos de crisis y emergencias. Revista semestral de la psicóloga de las emergencias y la intervención en crisis. No. 15. Vol. 2. Año 2016
- BOURDIEU, Pierre, "Sobre el poder simbólico", en *Intelectuales, política y poder*. UBA/Eudeba, Buenos Aires. 2000.
- CARPIO, Juan Diego y Cadena, Henry Rafael. *Protocolo de intervención en violencia de género. Primeros Auxilios Psicológicos*. Universidad Técnica del Norte. 2020. Disponible en https://www.researchgate.net/profile/Henry-Cadena-Povea/publication/359141829_PROTOCOLO_DE_INTERVENCION_EN_VIOLENCIA_DE_GENERO_PRIMEROS_AUXILIOS_PSICOLOGICOS/links/622a00cf97401151d20c5d6c/PROTOCOLO-DE-INTERVENCION-EN-VIOLENCIA-DE-GENERO-PRIMEROS-AUXILIOS-PSICOLOGICOS.pdf
- CASTAÑER, Analía, *La denuncia como elemento terapéutico para el niño víctima de delito*. Secretaría de Seguridad Pública. ODI. 2008
- CUERVO, Mónica Maercela y Martínez, John Freddy. Descripción y caracterización del Ciclo de Violencia que surge en la relación de pareja. *Revista Tesis Psicológica*, 2013.
- COOK, Rebecca y Cusack, Simone. *Estereotipos de género. Perspectivas Transnacionales*, trad. Andrea Parra, Pennsylvania, Printex Impresores Ltda. 2010.
- FUENTES, Dalia, «La violencia en la familia», en *Manual para juzgar con perspectiva de género en materia familiar*. Coord. Estefanía Vela. Suprema Corte de Justicia de la Nación. México. 2021.
- FOUCAULT, Michael. *El sujeto y el poder*, *Revista Mexicana de Sociología* 50, n.º 3 1988.
- FOUCAULT, Michael. *El poder, una bestia magnífica. Sobre el poder, la prisión y la vida*. Siglo XXI, México 2012.
- GAITÁN, Lourdes. *La nueva sociología de la infancia. Aportaciones de una mirada distinta*. En *Política y Sociedad*. 43 (1). 9 a 26. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. 2006. Disponible en <https://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/POSO0606130009A>

- GARCÍA Canclini, Néstor, en Rappaccioli-Tünnermann, Karen. Coexistencia en la multiculturalidad. Consultable en <https://www.laprensa.com.ni/2017/03/17/columna-del-dia/2199914-coexistencia-en-la-multiculturalidad#:~:text=%E2%80%9CLa%20multiculturalidad%20es%20esa%20coexistencia,m%C3%A1s%20o%20menos%20de%20todos%E2%80%9D>.
- GIMENEZ, Paola; Correché, María Susana y Rivarola, María Fernanda. *Autoestima e Imagen Corporal. Estrategias de intervención psicológica para mejorar el bienestar psicológico en pre-adolescentes en una escuela de la ciudad de San Luis, Argentina*. Fundamentos en Humanidades Universidad Nacional de San Luis – Argentina. Año XIV - Número I (27) 2013 83/93 <http://fundamentos.unsl.edu.ar/pdf/articulo-27-83.pdf>
- GUTIÉRREZ, Carolina; Coronel, Elisa y Pérez, Carlos Andrés. *Revisión teórica del concepto de victimización secundaria*. En Liberabit Revista de Psicología. V.15. No. 1. Lima. enero-junio 2009. Disponible en http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272009000100006
- JARA, Peñacoba Mónica, “*Violencia y trastornos de personalidad VIOLENCE AND PERSONALITY DISORDERS*”, en Sociedad Española de Medicina Psicosomática y Psicoterapia S.E.M.P.y P. ISSN: 2253-749X Vol. 3 (2013) n.º4 Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia.
- LAGARDE, Marcela. *Los cautiverios de las mujeres: madresposas, monjas, putas, presas y locas*, 4a ed. México, 2005.
- LAMAS, Marta. *Usos, dificultades y posibilidades de la categoría género, en El género. La construcción cultural de la diferencia sexual*, 4a ed. México: Porrúa, 2013.
- LERNER, Gerda, *La creación del patriarcado*. Crítica Barcelona, 1986.
- LÓPEZ, Katherine. *Por una vida libre de violencias basadas en género: práctica profesional en Casa de Justicia Itagüí, 2021-2022*. Universidad de Antioquia Facultad de Ciencias Sociales y Humanas Trabajo Social. 2022. Disponible en https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/30224/4/L%c3%b3pezKatherine_2022_VidaLibreViolencias.pdf
- MAROTO, Adriana. *El suicidio en el ámbito comunitario: lineamientos para su abordaje*. Revista Reflexiones vol. 96 (1). 2017. Disponible en <https://www.scielo.sa.cr/pdf/reflexiones/v96n1/1659-2859-reflexiones-96-01-27.pdf>
- MEDINA, María Elena; Sarti, Elsa Josefina; y Real, Tania. *La depresión y otros trastornos psiquiátricos: Documento de postura*. Academia Nacional de Medicina. 2015 http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/L27_ANM_DEPRESION.pdf#page=276
- MORA, Virginia. “*Cuando llueve sobre mojado: consecuencias psicológicas en mujeres víctimas de violencia de género traumatizadas en la infancia*”, Journal of Feminist, Gender and Women Studies (2) 33-38. 2015. <https://revistas.uam.es/revIUEM/article/view/2225>
- MORENO, Hortensia y TORRES, César. *La noción de performatividad de género para el análisis del discurso fílmico*. Trabajo presentado en el seminario Cuerpo, género y sexualidad por el área Mujer y poder de la Universidad Autónoma

- Metropolitana-Xochimilco. 2019. Disponible en <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/cadpagu/article/view/8657094>
- MORGA, Luis Enrique. *Teoría y técnica de la entrevista*: Red Tercer Milenio. 2012. Disponible http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/salud/Teoria_y_tecnica_de_la_entrevista.pdf
- PUHL, María y Oteyza, Gabriela. *Violencia de género en tiempos de pandemia*. Acta Académica. 2020. Disponible en <https://www.aacademica.org/000-007/863.pdf>
- PUJAL I LLOMBART, Margot. & Mora, Enrico. Dolor, trabajo y su diagnóstico psicosocial de género. Un ejemplo. *Universitas Psychologica*, Pontificia Universidad Javeriana. 12(4). 2014. <https://doi.org/10.11144/javeriana.upsy12-4.dtyd>
- SABA, Roberto. “(Des)igualdad Estructural”, en Roberto Gargarella y Marcela Alegre (coordinadores), *El derecho a la igualdad. Aportes para un constitucionalismo igualitario*, Buenos Aires, Lexis Nexis. 2007
- SABA, Roberto. “Igualdad de trato entre particulares”, en *Lecciones y Ensayos*, Buenos Aires, Universidad de Buenos Aires. 2011.
- RUIZ, Osvaldo. *El derecho a la identidad cultural de los pueblos indígenas y las minorías nacionales. Una mirada desde el sistema interamericano*. En *Boletín Mexicano de Derecho Comparado. Nueva Serie. Año XL. Vol. 118. Enero-abril 2017*.
- VIVES, Martha y Osorio, Ana Cecilia. *Aproximaciones a la conceptualización de la confianza y aportes a la educación*. Universidad La Gran Colombia. 2015 Disponible en <https://xdoc.mx/preview/pulse-aqui-publicaciones-5e9cb998efff>

Normativa

- ACUERDO A/ 078 /12 Acuerdo 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. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de abril de 2012
- ACUERDO A/009/15 Acuerdo 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. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2015
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Constitución publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917. Última reforma publicada DOF 18 de noviembre de 2022.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará). 09 de junio de 1994
- Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW). Hecha en Nueva York, EUA el 18 de diciembre de 1979. Publicación Diario Oficial de la Federación: 12 de mayo de 1981.
- Convención sobre los Derechos del Niño. Adoptada y abierta a la firma y ratificación por la Asamblea General en su resolución 44/25, de 20 de noviembre de 1989.

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Hecha en Nueva York, EUA el 13 de diciembre de 2006

Código Civil Federal. Código publicado en el Diario Oficial de la Federación en cuatro partes los días 26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto de 1928. Última reforma publicada DOF 11 de enero de 2021.

Código Nacional de Procedimientos Penales. Nuevo Código publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de marzo de 2014. Última reforma publicada DOF 19 de febrero de 2021.

Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2010

Ley General de Responsabilidades Administrativas. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016. Última reforma publicada DOF 27 de diciembre de 2022

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de mayo de 2016. Última reforma publicada DOF 20 de mayo de 2021

Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de febrero de 2007. Última reforma publicada DOF 17 de diciembre de 2015

Ley General de los Derechos de Niñas, niños y adolescentes. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de diciembre de 2014. Última reforma publicada en el DOF 23 de marzo de 2022

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2017

Ley General de Víctimas. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2013. Última reforma publicada DOF 28 de abril de 2022.

Ley para la integración al desarrollo de las personas con discapacidad de la Ciudad de México. Ley publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, el viernes 10 de septiembre de 2010. Última reforma publicada en la gaceta oficial: 30 de octubre de 2017.

Lineamientos para la transmisión de información al Registro Nacional de Víctimas. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de febrero de 2015. Última reforma DOF 21 de junio de 2017

Norma Oficial Mexicana 046-SSA2-2005. Violencia Familiar, Sexual y Contra las Mujeres: Criterios para la Prevención y Atención. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de abril de 2009

Norma Oficial Mexicana NOM-010-SSA2-1993, para la prevención y control de la infección por virus de la inmunodeficiencia humana. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de junio del 2000

ONU, Declaración sobre Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder. Asamblea General de la ONU Resolución 40/34, 29 de noviembre de 1985

ONU, Carta Iberoamericana de los Derechos de las Víctimas. Abril 2012

Reglamento De La Ley General De Víctimas. Nuevo Reglamento publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2014.

Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-217-SE-2020, Prestación de servicios de refugios para mujeres en situación de violencia familiar extrema y/o por razones de género y en su caso sus hijas e hijos-Criterios y verificación. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de mayo de 2021

Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2021-2024

Otros instrumentos

ASOCIACIÓN INTERNACIONAL PARA EL ESTUDIO CIENTÍFICO DE LAS DISCAPACIDADES INTELECTUALES, Discapacidad Intelectual. Definición, Clasificación y Sistemas de Apoyo Social. Madrid: Alianza Editorial, 2011.

AWID. Interseccionalidad: Una herramienta para la justicia de género y la justicia económica, en Derechos de las mujeres y cambio económico. No. 9, agosto 2004 Disponible en: https://www.awid.org/sites/default/files/atoms/files/nterseccionalidad_-_una_herramienta_para_la_justicia_de_genero_y_la_justicia_economica.pdf.

CEAV *Programa de capacitación orientada a la Certificación del personal de la CEAV, que atiende directamente a Personas en Situación de Víctimas. Guía del módulo contención emocional a víctimas de violencia de género.* Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. Disponible en https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/427075/Contencion_emocional.pdf

CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES, *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,* México, 2012.

CENTRO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO DE LA CRUZ ROJA MEXICANA, *Primeros Auxilios. Nivel básico,* 2016.

CENTRO NACIONAL DE EQUIDAD DE GÉNERO Y SALUD REPRODUCTIVA, *Atención Médica a Personas Violadas.* 2004. Disponible en https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/50083/Atencion_Medica_personas_violadas.pdf

CENTRO NACIONAL DE EQUIDAD DE GÉNERO Y SALUD REPRODUCTIVA, *Lineamiento Técnico para la atención del Aborto Seguro en México.* 2021.

CENTRO NACIONAL DE EQUIDAD DE GÉNERO Y SALUD REPRODUCTIVA, *Lineamiento Técnico para la atención del Aborto Seguro en México.* 2022

CENTRO NACIONAL DE EQUIDAD DE GÉNERO Y SALUD REPRODUCTIVA. *Modelo integrado para la prevención y atención de la violencia familiar y sexual. Manual de Operación.* Segunda edición, 2009. Disponible en http://www.inm.gob.mx/static/Autorizacion_Protocolos/SSA/ModeloIntegrado_para_Prevention_Atn_Violencia_familiar_y_se.pdf

CENTRO NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN DE ACCIDENTES, *Manual para la formación de primeros respondientes en primeros auxilios,* México, 2010.

CIDH, *Hacia la garantía efectiva de los derechos de niñas, niños y adolescentes: Sistemas Nacionales de Protección Garantía de Derechos Niñas, niños y*

- adolescentes*, Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Organización los Estados Americanos, 2017.
- CIESA, *Aplicación práctica de los modelos de prevención, atención y sanción de la violencia contra las mujeres: Protocolos de actuación para Veracruz*, mayo 2012. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/50339/Protocolo_de_contencion_emocional.pdf , página consultada el 11 de octubre de 2022.
- COMISIÓN DE ATENCIÓN DEL SISTEMA NACIONAL PARA PREVENIR, ATENDER, SANCIONAR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, *Modelos para la Atención y Protección Integral para Mujeres que viven violencias*, México, 2021.
- CONAVIM. *Modelo de atención a niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia familiar*. USAID, Comisión Nacional de Atención a Víctimas, ODI. 2020. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/583268/5_Modelo_Pautas_para_deteccion_SEGOB_final_octubre_2020.pdf
- COMITÉ DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, *Observación General número 3, sobre las mujeres y las niñas con discapacidad*, CRPD/C/GC/3, Organización de las Naciones Unidas 25 de noviembre de 2016.
- COMITÉ DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, *Observación General número. 6, sobre la igualdad y la no discriminación*, 2018,
- COMITÉ DE LOS DERECHOS DEL NIÑO, *Observación General número 12, El derecho del niño a ser escuchado*. Organización de las Naciones Unidas. CRC/C/GC/12. 20 de julio de 2009
- COMITÉ DE LOS DERECHOS DEL NIÑO *Observación General no. 24 Relativa a los derechos del niño en el sistema de justicia juvenil. CRC/C/GC/24*. Organización de las Naciones Unidas. 18 de septiembre de 2019
- CONACYT, *Protocolo de contención emocional para profesionales que atienden a mujeres víctimas de violencia de género*.
- CONAVIM. *Modelo Conceptual y Operativo de Centros Especializados para la Erradicación de las Conductas Violentas contra las Mujeres*. Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Discriminación. 2016.
- CONSEJO EUROPEO. *Gender Matters Manual on addressing gender-based violence affecting young people*. Disponible en <https://rm.coe.int/chapter-3-taking-action-against-gender-based-violence-gender-matters-a/16809e1599>
- CORTE IDH. *Caso Furlán y familiares Vs. Argentina. Excepciones Preliminares*, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 31 de agosto de 2012. Serie C No. 2462.
- CORTE IDH. *Caso V.R.P., V.P.C. y otros Vs. Nicaragua. Excepciones Preliminares*, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 8 de marzo de 2018. Serie C No. 350, 169.
- CORTE IDH. *Caso V.R.P., V.P.C. y otros Vs. Nicaragua. Resumen Oficial*. Sentencia de 8 de marzo de 2018. Serie C No. 350, 169.
- CRUZ ROJA AMERICANA, *Primeros auxilios, RCP y DEA. Manual del participante*, Estados Unidos de América, 2011.
- DIF. *Protocolo Nacional de Coordinación Interinstitucional para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes víctimas de violencia*. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/622678/Protocolo_Nacional_NA-VF-MAR2021.pdf

- FEVIMTRA, *Protocolo de Investigación ministerial, policial y pericial con perspectiva de género para la violencia sexual*. Procuraduría General de la República.
- FLACSO, *Violaciones, derechos humanos y contexto: herramientas propuestas para documentar e investigar: Manual de análisis de contexto para casos de violaciones a los derechos humanos*. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. México. 2017
- GIRE, *Paso a paso: Las sentencias de la Corte sobre aborto*. 2022. Disponible en <https://gire.org.mx/wp-content/uploads/2022/11/Paso-a-paso.pdf>
- GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES (). *Modelo único de referencia y contrarreferencia para la detección y atención de casos de mujeres receptoras de violencia*. 2009. Disponible en <http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/Aguascalientes/ags07.pdf>
- Guía de contención emocional para brigadistas agentes de cambio
- INMUJERES. *El Estándar de Competencia EC0539 Atención presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género*. Instituto Nacional de las Mujeres México. 2015. Disponible en http://puntogenero.inmujeres.gob.mx/fd_ec0539.html
- INSTITUTO DE LAS MUJERES DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ. *Modelo de atención a mujeres víctimas de violencia familiar y de género*. Inmujeres. 2012 <http://cedoc.inmujeres.gob.mx/lgamvlv/27.pdf>
- 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*. El Salvador. 2021
- INSTITUTO VASCO DE LA MUJERES, *Guía para el tratamiento de datos personales de víctimas de violencia contra las mujeres*. 2015. Disponible en https://www.emakunde.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones_guias/es_emakunde/adjuntos/30.guia.datos.personales.victimas.violencia.pdf
- OMS, *Aborto*, Organización Mundial de la Salud. 2021 disponible en: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/abortion>
- OMS, *Directrices sobre la atención para el aborto: resumen ejecutivo*, Organización Mundial de la Salud 2022 disponible en <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/352351/9789240045767-spa.pdf>
- OMS, *Manual de práctica clínica para un aborto seguro*, Organización Mundial de la Salud. 2014.
- OMS. *Salud mental: un estado de bienestar*. Organización Mundial de la Salud. Ginebra, 2011.
- ONU. *Descripción general e introducción. Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia Elementos centrales y directrices relativas a la calidad de la atención*. Disponible en <https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Essential-Services-Packages.pdf>
- ONU Mujeres México, *Autonomía económica para salir de una situación de violencia*. 2021. Disponible en <https://mexico.unwomen.org/es/noticias-y-eventos/articulos/2021/11/autonomia-economica-para-salir-de-una-situacion-de-violencia>

- OPS. *Atención de salud para las mujeres que han sufrido violencia de pareja o violencia sexual, Manual Clínico* (OPS/FGL/16-016), Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud, ONU Mujeres y UNFPA. 2014. Disponible en <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/31381/OPSFGL16016-spa.pdf>
- OPS. *Atención psicosocial del cáncer pediátrico: MÓDULO 01: Evaluación psicosocial*. Organización Panamericana de la Salud. 2022 Disponible en https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/56375/OPSNMHNvapcp1220027_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- PNUD, 2020, *Marco de abordaje integral para la prevención, atención y reparación de la violencia contra las mujeres y las niñas*, disponible en https://oig.cepal.org/sites/default/files/2020_-_marco_de_abordaje_integral_para_la_prevenicion_atencion_y_reparacion_de_la_violencia_contra_las_mujeres_y_las_ninas.pdf
- PGR, *Protocolo de Investigación Ministerial, Policial y Pericial con Perspectiva de Género para el delito de feminicidio*, Procuraduría General de la República México.
- PGR, *Protocolo de Investigación Ministerial, Policial y Pericial con Perspectiva de Género para la Violencia Sexual*, Procuraduría General de la República. México.
- Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2021-2024. DOF 30/12/2021
- RNR 2022, *Espacios de prevención, atención y protección de la Red Nacional de Refugios A.C.*, Ren Nacional de Refugios, disponible en <https://rednacionalderefugios.org.mx/modelo-de-atencion-integral/>
- SECRETARÍA DE SALUD. *¿Qué es un refugio?*, Gobierno de México, 2014. Disponible en <https://www.gob.mx/salud/acciones-y-programas/refugios-para-mujeres-que-viven-violencia-extrema>
- SECRETARÍA DE SALUD. *Manual de Operación del Modelo Integrado para la prevención y atención de la violencia familiar y sexual*, 2010. Disponible en http://www.inm.gob.mx/static/Autorizacion_Protocolos/SSA/ModeloIntegrado_para_Prevenicion_Atn_Violencia_familiar_y_se.pdf
- SECRETARÍA DE SALUD *Política Nacional de Medicina Tradicional Indígena Mexicana emitido por la Secretaría de Salud*, 2022. Disponible en https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/765987/Pol_tica_Nacional_de_Medicina_Tradicional_Ind_gena_Mexicana_-SUB.pdf
- SECRETARIA DE LAS MUJERES CIUDAD DE MÉXICO, folleto *“Interrupción legal del embarazo”*. Disponible en https://www.semujeres.cdmx.gob.mx/storage/app/media/ILE/Folleto_ILE.pdf
- SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, *Guía para la formulación de políticas públicas del Distrito Capital*, Secretaría de Planeación, Colombia, 2018. Disponible en <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/politicas-publicas/la-sdis-aporta-a-la-implementacion/politica-publica-enfoque-diferencial>.
- SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA, *Protocolo Nacional de Actuación Policial para la Atención a la Violencia de Género Contra las Mujeres en el Ámbito Familiar*, México, 2020.
- SECRETARIADO EJECUTIVO DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA CENTRO NACIONAL DE PREVENCIÓN DEL DELITO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA, *Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia*. INACIPE. 2012. Disponible en

<https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/164222/02ProtocoloAtencionCJM.pdf>

SEMujeres, *Guía para la elaboración de del plan de seguridad para las Mujeres en México*, primera edición: México, 2012, disponible en <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/164222/02ProtocoloAtencionCJM.pdf> página consultada el 11 de octubre de 2022.

SCJN. Protocolo para juzgar con perspectiva de discapacidad. Suprema Corte de Justicia de la Nación. 2022.

SCJN. Protocolo para juzgar con perspectiva de género. Suprema Corte de Justicia de la Nación. 2021.

SCJN. Protocolo para juzgar con perspectiva de infancia y adolescencia. Suprema Corte de Justicia de la Nación. 2021.

SCJN. Protocolo para Juzgar con Perspectiva Intercutlural. Suprema Corte de Justicia de la Nación. 2022.

SCJN. Protocolo para Juzgar con Perspectiva de Orientación Sexual, Identidad y Expresión de Género y Características Sexuales. Suprema Corte de Justicia de la Nación. 2022.

SCJN, Sentencia recaída en el amparo en revisión 3169/2015, 22 de enero de 2014, 2014.

SCJN, Sentencia recaída en el amparo directo en revisión 5826/2015, 8 de junio de 2016, 2016.

SCJN, Sentencia recaída en la acción de inconstitucionalidad 148/2017, 7 de septiembre de 2021.

UNICEF. *Guía práctica para la protección y restitución de derechos de niñas, niños y adolescentes. Caja de herramientas*, Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, 2021. Disponible en: <https://www.unicef.org/mexico/media/1256/file/Caja%20de%20Herramientas.pdf>

UNICEF, *¿Cómo representar a niñas, niños y adolescentes en procedimientos administrativos y judiciales?* Manual práctico para el ejercicio de la representación de niñas, niños y adolescentes involucrados en procedimientos administrativos y judiciales desde las Procuradurías de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes, Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. México, 2019. Disponible en: https://www.unicef.org/mexico/media/1046/file/ManualDeRepresentacionJuridica_Digital.pdf

UNICEF. *Compromisos básicos para la infancia en la acción humanitaria*. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, 2020. Disponible en [https://www.unicef.org/media/84096/file/Core%20Commitments%20for%20Chil-dren%20\(Spanish\).pdf](https://www.unicef.org/media/84096/file/Core%20Commitments%20for%20Chil-dren%20(Spanish).pdf)

UNICEF. *Nota técnica para la implementación del Protocolo de las Naciones Unidas sobre la prestación de asistencia a las víctimas de la explotación y los abusos sexuales*. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, 2021. Disponible en https://www.un.org/preventing-sexual-exploitation-and-abuse/sites/www.un.org.preventing-sexual-exploitation-and-abuse/files/technical_note_on_the_implementation_of_the_un_protocol_on_the_provision_of_assistance_to_victims_of_sea_sp.pdf

- UNICEF Ecuador. *Una guía para promover la empatía y la inclusión*. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, 2019. Disponible en https://www.unicef.org/ecuador/media/3886/file/Ecuador_guia_inclusion_empatia.pdf.pdf
- UNICEF, ODI. *Información básica para entrevistas*. 2017 disponible en: <https://www.unicef.org/mexico/media/1281/file/Informaci%C3%B3n%20b%C3%A1sica%20para%20entrevistas.pdf> página consultada el 11 de octubre de 2022.
- UN Women . *Gender mainstreaming: A global strategy for achieving gender equality and the empowerment of women and girls*. 2020.
- UNODC. *Rutas críticas en materia de atención a mujeres en situación de violencia en México*. 2019. Pp. 26 y 27. https://www.unodc.org/documents/mexicoandcentralamerica/2020/Mexico/Rutas_Criticas_en_materia_de_atencion_a_mujeres_en_situacion_de_violencia_en_Mexico_VF.pdf
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/622678/Protocolo_Nacional_NA-VF-MAR2021.pdf
- UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Proceso bienestar estudiantil. Subproceso atención en salud. *Guía para la atención primaria de pacientes con ideación o intento suicida*. 2014. Disponible en https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/bienestar_estudiantil/guias/GBE.81.pdf
- UNFPA, Paquete de Servicios Esenciales (PSE) para Mujeres y Niñas que enfrentan violencia en México adaptación municipal, 2020. Disponible en <https://mexico.unfpa.org/es/publications/paquete-de-servicios-esenciales-pse-para-mujeres-y-niñas-que-enfrentan-violencia-en>