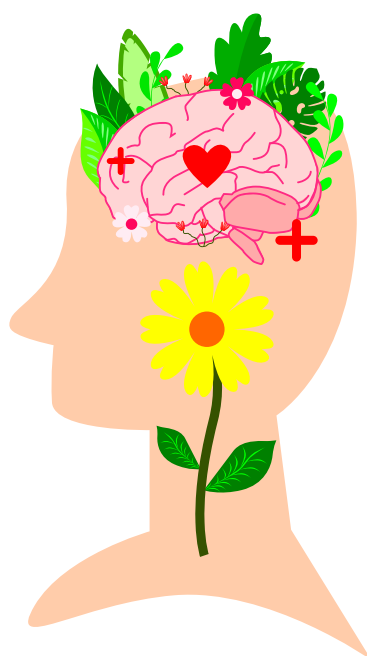


Unidad 4. Atención de necesidades de primer contacto

La violencia contra las niñas, adolescentes y mujeres tiene un impacto fuerte y negativo en la salud, bienestar y desarrollo de las víctimas, sus familias y entorno inmediato, la comunidad en que viven y la sociedad más amplia. El propósito de esta unidad es mostrar un panorama de los elementos, orientaciones y directrices mínimas que permitan proveer a mujeres, niñas y adolescentes que enfrentan violencia una atención oportuna y protección integral con calidad, calidez, centrada en las víctimas/sobrevivientes y contribuir a la garantía de su derecho a una vida libre de violencia.



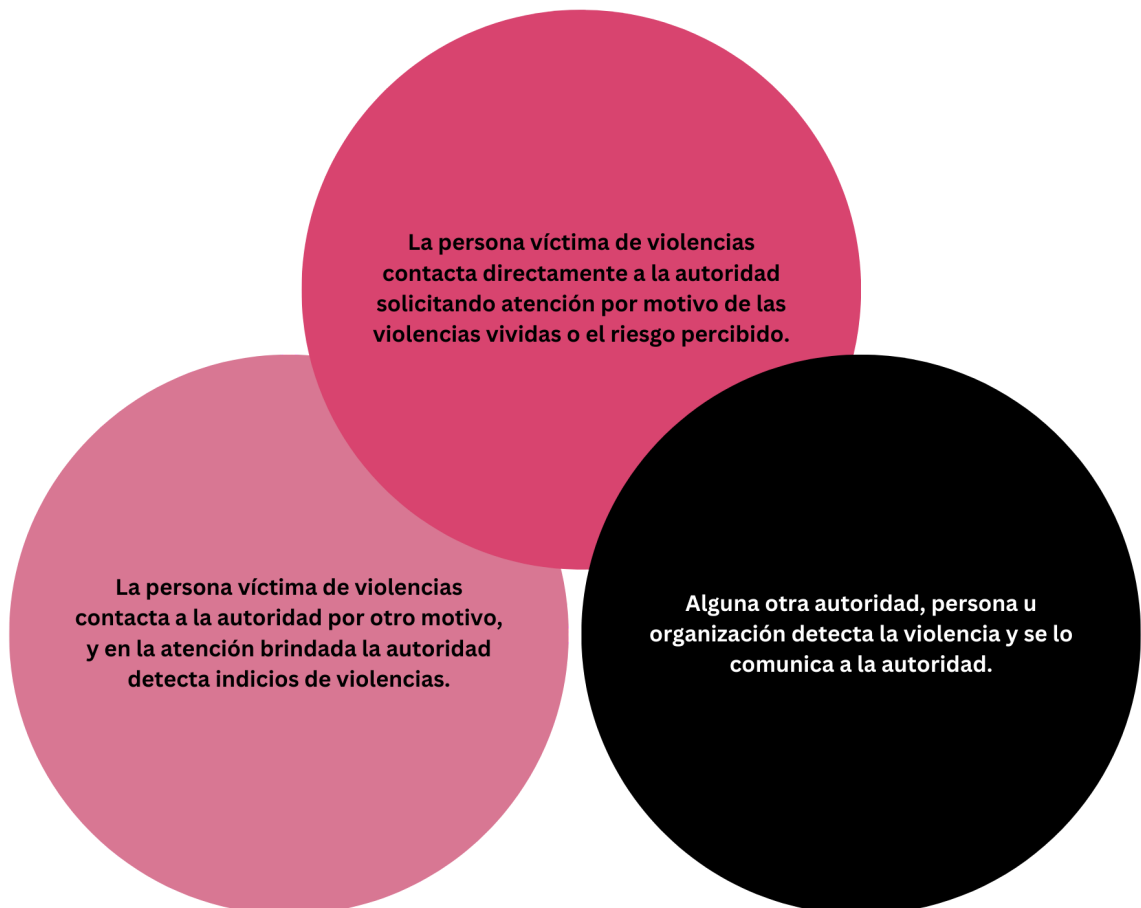
4.1 Entrevista: Qué es y parámetros generales de una entrevista con enfoque centrado en la víctima

Este apartado tiene por objeto reflexionar en torno del proceso de entrevista de primer contacto con víctimas de violencia. En la entrevista a víctimas, como en cualquier otro tipo de entrevistas, intervienen dos sujetos. La o el entrevistador, en el contexto de atención a víctimas es una o un servidor público, y la entrevistada, que es la víctima. El papel de la o el entrevistador es por demás activo, básicamente debe encargarse de que la comunicación fluya correcta y claramente, para tal efecto debe tener un buen manejo tanto de la comunicación verbal como no verbal; de la escucha activa; de técnicas para facilitar la verbalización de las víctimas; de la comunicación empática y

asertiva, etc. La entrevista a víctimas no constituye una charla informal, sino que la misma se desarrolla a partir de una estructura determinada. Ello implica que deben respetarse ciertos procedimientos antes, durante y después de la entrevista. En este apartado se enunciarán de manera particular la estructura de la entrevista y el contexto de la entrevista.

4.2 Atención a necesidades de primer contacto

El apartado refiere a las atenciones que se deben proporcionar durante la atención de primer contacto, además de las acciones urgentes, pueden detectarse necesidades de atención especializadas en materia de psicología, orientación jurídica, de desarrollo social, y de atención médica con motivo de los hechos victimizantes. En este proceso es necesario conocer y tener un panorama de la atención con enfoque diferencial e interseccional, el cual se explicará brevemente. El primer contacto o conocimiento de una persona en situación de violencia es central y de suma importancia, por ende, la primera respuesta debe ser eficaz y adecuada, ya que de la eficiencia de su actuación y del desempeño de su obligación, puede 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. Por ello, en este apartado se brindan elementos, para que las acciones de primer contacto cumplan con los estándares mínimos de eficacia para su correcta implementación, estos se detallan en los siguientes subapartados.



4.2.1 Detección del tipo, nivel y grado de riesgo y/o violencia atención de primer contacto

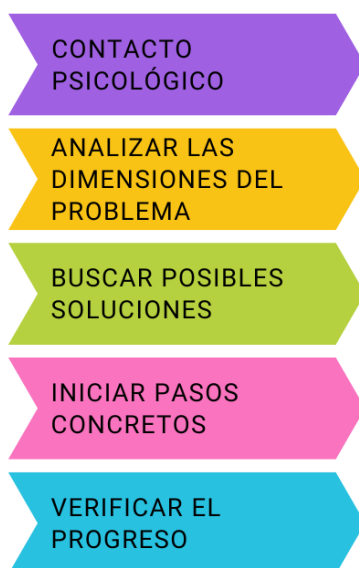
El subapartado brinda información general para determinar el grado de peligro o riesgo para las niñas, adolescentes y mujeres en torno a su integridad física o emocional. Aunado a ello se orienta sobre las medidas a implementar o la necesidad de medidas urgentes de protección. La importancia de la adecuada 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.

El proceso de atención al riesgo incluye acciones que van dirigidas a la detección, identificación, intervención, atención, protección y prevención en situaciones de urgencia o emergencia ante cualquier agresión o comportamiento violento cometido en agravio de mujeres víctimas.

4.2.3 Primeros auxilios psicológicos

Los primeros auxilios psicológicos son una herramienta muy útil para ayudar a las personas a superar un evento traumático, en este subapartado se presentará un panorama de las técnicas de primeros auxilios psicológicos, las cuales se centran en tres áreas principales: la reducción del estrés, el fomento de la resiliencia y el apoyo a la recuperación. Se evidenciará la forma en se deben detectar las necesidades físicas y psicoemocionales. Se exponen los cinco componentes de los primeros auxilios psicológicos, aunado a especificar los primeros auxilios en niñas y adolescentes.

Primeros Auxilios Psicológicos



4.2.4 Obtención y registro de información

El subapartado expone la importancia de hacer un registro claro, veraz y confiable de los acontecimientos sucedidos. El registro implica recabar en un documento información necesaria para dar constancia de la realización de ciertos hechos. 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 ello, el subapartado denotará su importancia, los elementos y requisitos centrales para su elaboración, la información que es posible obtener y los beneficios para el servidor o servidora pública y la víctima. Asimismo, es relevante destacar cuestiones asociadas a la elaboración al registro, elementos como la protección de datos, confidencialidad y consentimiento informado, son ejes rectores asociados a su adecuada elaboración. Sobre el registro, también se revisarán las especificaciones para los casos de niñas y adolescentes.

Herramientas para tener un trato respetuoso	
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.
Es fundamental para brindar acompañamiento psicosocial a la víctima y determinar las medidas de reparación	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. 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.
Abona al desarrollo de una investigación eficaz	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.
Ayuda a identificar situaciones de riesgo en las que puede encontrarse la víctima	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.
Permite brindar información y orientación oportuna a la víctima	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.
Deja huella y constancia de los hechos	<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.</p> <p>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>
Fortalece el dicho de la víctima como prueba en un juicio	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.



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 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.

4.3 Coordinación interinstitucional: referencia y contrarreferencia

El subapartado manifiesta y examina la importancia de la coordinación interinstitucional, la cual de forma general implica una corresponsabilidad institucional para que las niñas, adolescentes y mujeres que sufren violencias puedan acceder a los distintos servicios que requieren para su atención y protección. La

coordinación es un eje central para lograr la atención integral de las niñas, adolescentes y mujeres a servicios que promuevan 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. En este sentido, se analizarán de forma general, los elementos asociados a la coordinación, a saber: canalización, referencia y contrarreferencia. A modo de resumen se describen los elementos esenciales para lograr la coordinación interinstitucional.

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.

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.



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

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.

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.

Los medios de traslado los definirá cada servicio de acuerdo con sus propios recursos y presupuestos; sin embargo, debe considerarse como principio de actuación privilegiar la seguridad y protección de la niña, adolescente o mujer víctima.