



**Gobierno de Puebla**  
*Hacer historia. Hacer futuro.*



**Protocolo de Seguimiento a Mujeres en  
Situación de Violencia con un Nivel  
Medio y Alto de Riesgo Identificado.**



Secretaría de  
Igualdad Sustantiva

Protocolo de Seguimiento a Mujeres en Situación de Violencia con un  
Nivel Medio y Alto de Riesgo Identificado

## Contenido.

1. Presentación	5
2. Introducción	5
3. Justificación	6
4. Objetivo	7
5. Visión	
6. Marco Jurídico en materia de derechos humanos de las mujeres	9
6.1. Instrumentos internacionales de derecho que vinculan a México	10
6.2. Marco Jurídico Federal	12
6.3. Marco Jurídico Estatal	14
7. Referente conceptual y estudio empírico sobre la violencia contra las mujeres	17
8. Metodología para determinar el nivel de riesgo	22
9. Ruta jurídica, psicológica y de trabajo social del plan de seguimiento a mujeres en situación de violencia con un nivel medio y alto de riesgo identificado	41
10. Glosario	75
12. Bibliografía	76

Protocolo de Seguimiento a Mujeres en Situación de Violencia con un  
Nivel Medio y Alto de Riesgo Identificado

## 1. Presentación

En el marco del Plan de Acción 2020, en donde se establece como uno de los objetivos el realizar acciones tendientes a prevenir, atender, sancionar y erradicar las violencia contra las mujeres y las niñas, el Gobierno del Estado de Puebla, a través de la Secretaría de Igualdad Sustantiva presenta el siguiente *“Protocolo de seguimiento a mujeres en situación de violencia con un nivel medio y alto de riesgo identificado”*, con la finalidad de que el personal del área de atención, cuente con una herramienta metodológica que les permita dar seguimiento a los casos que se presentan y que previamente fueron atendidos por las profesionistas especializadas de la Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia, brindando seguimiento jurídico, psicológico y de trabajo social, adecuado al nivel de riesgo en que se encuentran las usuarias.

Por tal razón y con la finalidad de dar seguimiento a los casos en donde se detectó un nivel medio y alto de riesgo, *mediante la aplicación de la herramienta denominada “tamizaje de riesgo”*, se establecen procedimientos estándar y de ruta crítica a efecto de brindar servicios de calidad a las víctimas para que lleven a cabo procesos de empoderamiento y autonomía, lo que les permita superar las situaciones de violencia que las posiciona en desventaja.

## 2. Introducción.

El presente Protocolo es una herramienta de trabajo para el personal de la Secretaría de Igualdad Sustantiva que brinda atención a mujeres víctimas de violencia de género en sus distintos tipos y modalidades, que hayan recibido atención mediante Intervención de Dupla Especializada dentro del área de la *Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia*, que han sido evaluadas con un nivel *medio y alto de riesgo* y que requieren de seguimiento y acompañamiento.

Para su uso adecuado se establece en la primera parte el marco jurídico sobre los derechos de las mujeres desde el ámbito internacional, nacional y estatal, haciéndose énfasis en los derechos de las víctimas; incluyendo una serie de puntuaciones sobre los servicios básicos recomendados para garantizar a las mujeres el acceso a la justicia desde los mecanismos internacionales hasta las recomendaciones de la Declaratoria de Alerta de Violencia de Género Contra las Mujeres (DAVGM) emitida para el estado de Puebla (SEGOB 2019).

En la segunda parte se encuentra establecido el marco conceptual que brinda un contexto sobre la violencia contra las mujeres, concepto, tipos, modalidades y los estudios que sustentan la pertinencia de atender desde distintos ámbitos, mediante acompañamiento y seguimiento a fin de identificar los retos que enfrentan las mujeres en el acceso a la justicia y a los servicios que les permitan transitar de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión a un estado de conciencia, autodeterminación y autonomía, el cual se manifieste en el poder democrático que emana del goce pleno de sus derechos y libertades.

Finalmente, se describen los servicios que brinda la DAMVV, los cuales deben ser brindados en el marco del proceso de atención bajo los principios establecidos en la Ley de Víctimas para el Estado de Puebla y las políticas de procedimiento que se deben realizar por parte del personal especializado a efecto de ejecutar la ruta crítica de atención que evite la revictimización.

### **3. Justificación.**

La Constitución Política de los Estados Mexicanos señala en su artículo 20, apartado C que las víctimas deben recibir asesoría jurídica e información sobre sus derechos, sobre el procedimiento penal, atención médica, psicológica y obtener una reparación del daño; de igual forma establece que las víctimas deben obtener medidas cautelares y providencias necesarias para su protección.

Asimismo, el conjunto de normas en materia de víctimas, tanto a nivel internacional, nacional y estatal, indican la obligatoriedad por parte de todos los niveles de gobierno a brindar una atención digna, adecuada, pertinente y gratuita a efecto de garantizar sus derechos, de acuerdo a las atribuciones de cada dependencia, debiendo coordinarse para atender de forma integral a las víctimas.

Por otra parte, la Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado Puebla, señala que tanto el Estado como los Municipios en el ámbito de sus competencias garantizarán el ejercicio pleno de las mujeres a una vida libre de violencia, de conformidad con lo dispuesto por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los Tratados Internacionales en Materia de Derechos Humanos de las Mujeres, ratificados por el Estado Mexicano debiendo coadyuvar con la Federación para los efectos de la Ley y la legislación aplicable.

En la misma directriz, debido a la expectativa de garantizar que las mujeres víctimas de violencia atendidas tengan acceso a servicios integrales que tiene como objeto minimizar sus padecimientos, prevenir riesgos de actos ulteriores de violencia y evitar la victimización secundaria, es que resulta indispensable que las profesionistas especializadas tengan claridad acerca de sus funciones, de los servicios que deben brindar y de la ruta crítica de atención que las víctimas deben seguir tanto dentro de la institución como en aquellas con las que deberán coordinarse para la efectiva canalización y seguimiento del caso concreto.

Así, este documento ofrece a las operadoras una guía clara sobre la secuencia de pasos que deben orientar sus acciones y responsabilidades en el marco de prestación de servicios de atención a mujeres víctimas de violencia. Por ello, de acuerdo con las atribuciones concedidas a la Secretaría de Igualdad Sustantiva de conformidad con el numeral 48 fracción X de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla y el Reglamento Interior de la misma dependencia, la Secretaría de Igualdad Sustantiva del Estado de Puebla, emite el *“Protocolo de Seguimiento a Mujeres en Situación de Violencia con un Nivel Medio y Alto de riesgo*

*identificado*”, a efecto de regular la actuación del personal operativo adscrito a la Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia (DAMVV) que pretende ser un instrumento auxiliar de consulta fundamental que uniforme pautas y criterios en la secuencia y articulación de las actuaciones públicas para el seguimiento, mismo debe ser asumido como un deber jurídico de la mayor relevancia al tener impacto en el proceso de atención y empoderamiento de la víctima.

#### **4. Objetivos.**

##### **Objetivo General.**

Garantizar la debida diligencia y la atención integral a las mujeres víctimas de violencia con un nivel medio y alto de riesgo identificado que deseen dar seguimiento a la atención que se les proporcionó mediante la Intervención de Dupla Especializada, desde la perspectiva de género y el respeto a sus derechos humanos, empleando una serie de pasos organizados y adecuados para dar seguimiento y estandarizar procedimientos técnico-metodológicos en la atención que brindan las áreas especializadas de trabajo social, psicología y jurídica.

##### **Objetivos específicos.**

- i. Delimitar el alcance del servicio que brinda la Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia en materia de orientación, asistencia, asesoría, seguimiento y acompañamiento.
- ii. Establecer lineamientos que permitan dirigir el seguimiento a mujeres que precisan continuidad y acompañamiento legal, psicológico y de trabajo social de manera coordinada, transversal, con enfoque de derechos humanos y perspectiva de género.
- iii. Establecer las rutas de atención a mujeres víctimas de violencia y la coordinación efectiva con autoridades vinculantes de acuerdo con el marco normativo aplicable.

## **5. Visión.**

El Protocolo pretende brindar garantías a las víctimas de que el personal que les atiende podrá proporcionar apoyos institucionales, no sólo aquéllos de naturaleza práctica, sino acciones que permitan acompañarlas en los procesos, tanto jurídicos como en su atención psicológica y de superación de las condiciones en que se encuentren de acuerdo con el nivel de riesgo detectado, principalmente el nivel medio y alto de riesgo.

## **6. Marco jurídico en materia de derechos humanos de las mujeres.**

La violencia contra las mujeres es producto de un sistema patriarcal que mantiene una estructura en donde éstas se encuentran en desventaja para acceder en igualdad a todos los ámbitos. Es ese mismo modelo que permea en la sociedad y que impide que, a pesar de los avances en el ámbito jurídico, se materialicen esas igualdades en cambios estructurales que conlleven a vivir sin violencias.

En México, se han presentado avances en distintos ámbitos y en materia jurídica, uno de los avances más importantes es el de la reforma constitucional de 2011, en donde quedó establecido que los tratados y convenciones internacionales firmados y ratificados por el Estado Mexicano deben ser observados y aplicados por las autoridades de todos los ámbitos, incluyendo los tres poderes y todos los órganos de gobierno.

Por ello, es pertinente mencionar aquéllos que tienen relación con la protección y atención a las mujeres que son víctimas de violencia y que están requiriendo de contar con garantías en su seguridad y acceso a la justicia.

## **6.1. Instrumentos Internacionales de derecho que vinculan a México.**

Entre los instrumentos vinculantes en materia de igualdad de género y violencia contra las mujeres, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos<sup>1</sup>, establece principalmente los siguientes:

- La Declaración Universal de Derechos Humanos (1938), misma que en sus artículos 1, 2 y 3, señala que todas las personas nacen libres e iguales en dignidad.
- La Convención Americana sobre Derechos Humanos (1969), la cual señala que los Estados Parte se comprometen a respetar los derechos y libertades que están reconocidos en dicho documento y que deben garantizar su libre y pleno ejercicio por todas las personas que están sujetas a su jurisdicción; además, indica que toda persona tiene derecho a ser respetada en su integridad tanto física como moral.
- La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención Belém Do Pará” (1994), instrumento internacional que se considera el más importante en materia de Violencia contra las Mujeres, ya que a partir de su firma y ratificación, los Estados Parte, entre ellos México, deben implementar acciones en todos los ámbitos para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia; es esta convención la que define a la violencia contra la mujer, derivando de ella gran parte del conjunto de normas que se han emitido tanto a nivel federal como estatal en nuestro país.
- La Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW por sus siglas en inglés, 1979), la cual en su artículo 1º. define la discriminación contra la mujer como “toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del

---

<sup>1</sup> Diagnóstico de la Comisión Nacional de los Derechos humanos como integrante de los grupos de trabajo que dan seguimiento a los procedimientos de Alerta de Violencia de Género contra las mujeres (AVGM)

hombre y la mujer de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera”.

- La Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer (1994), que refiere en su artículo 1: “A los efectos de la presente Declaración, por "violencia contra la mujer" se entiende todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada.”
- La Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y de Abuso de Poder de la ONU (1985), ratificada por el Estado Mexicano, señala entre otros, tres rubros principales en materia de servicios que deben brindarse a víctimas:
  - Servicios legales. No se limitan al ámbito penal, sino que también incluyen otros como los son de tipo civil.
  - Servicios de acompañamiento para la víctima durante el proceso. Son necesarios para completar una atención adecuada a las víctimas, pero sobre todo para asegurar en todo momento el principio de igualdad entre las partes y el acceso a la justicia de las víctimas.
  - Servicios de protección a las víctimas y testigos. Es necesario otorgar protección oportuna y adecuada a las víctimas mediante las órdenes de protección y medidas cautelares.
- Elementos básicos para la prestación de servicios a sobrevivientes de la violencia contra las mujeres (ONU 2015). Dentro del Paquete de Servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia- Elementos centrales y directrices relativas a la calidad de la atención-, la ONU ha establecido al menos 10 elementos que se basan en brindar servicios de calidad adecuados a las diversas culturas y edades de las víctimas, seguridad en la prestación de los servicios, rendición de cuentas por parte de los agresores y el

consentimiento informado de las sobrevivientes así como confidencialidad garantizada; enseguida se enumeran dichos elementos:

1. Asistencia directa (médica urgente, cuidado de lesiones, atención tras una violación),
2. Remisión de las sobrevivientes a los servicios esenciales apropiados,
3. Mayor disponibilidad de proveedores y proveedoras de servicios de justicia,
4. Facilitación de información sobre los derechos de las sobrevivientes y disponibilidad de servicios,
5. Asistencia jurídica, apoyo psicosocial y asesoramiento,
6. Línea de asistencia telefónica ininterrumpida gratuita,
7. Alojamiento/albergue,
8. Evaluación del riesgo y planificación de seguridad,
9. Apoyo a más largo plazo en el ámbito de salud, legal, psicosocial, educativo y económico,
10. Recopilación sistémica, registro y presentación de informes de datos a través de sistemas que protejan la confidencialidad y privacidad de las víctimas.

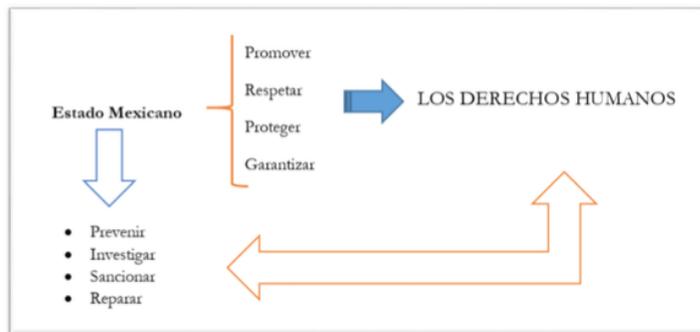
## **6.2. Marco Jurídico Federal.**

El primer instrumento normativo con que se cuenta para fundamentar el derecho a vivir sin violencia se encuentra en la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, que establece los derechos fundamentales de los que deben gozar todas las personas, principalmente el artículo 1º, mismo que señala:

“...Todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece. Además todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, en consecuencia, el Estado deberá

prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, quedando prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas; y enfatiza en su artículo 4 que el varón y la mujer son iguales ante la ley...”<sup>2</sup>

Figura 2. Obligaciones Constitucionales del Estado Mexicano



Fuente: CNDH con información de la Convención de Belém do Pará.

Derivado de los mandatos constitucionales y de los convenios internacionales ratificados por México, se han aprobado una serie de Leyes Generales que enmarcan los derechos humanos de las mujeres; entre ellas la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y hombres; la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y la Ley General de Víctimas (2013) que señala en su artículo 2º del objeto de la Ley como el de “Reconocer y garantizar los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, en especial el derecho a la asistencia, protección, atención, verdad, justicia, reparación integral, restitución de sus derechos violados, debida diligencia, no repetición y todos los demás derechos consagrados en ella, en la Constitución, en los Tratados Internacionales de derechos humanos de los que el Estado mexicano es parte y demás instrumentos de derechos humanos”.

<sup>2</sup> Diagnóstico de la Comisión Nacional de los Derechos humanos como integrante de los grupos de trabajo que dan seguimiento a los procedimientos de Alerta de Violencia de Género contra las mujeres (AVGM)

Es en este sentido, la Ley General de Víctimas obliga a todas las autoridades de los tres ámbitos de gobierno y de los tres poderes constitucionales, así como a cualquier oficina, dependencia, organismo o institución pública o privada que vele por la protección de las víctimas, a proporcionar ayuda o asistencia, incluyan acompañamiento, la aportación de información de las medidas de protección y todas aquellas acciones tendientes a garantizar el acceso a la justicia y la reparación del daño.

Por su parte la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, en su artículo 8 refiere que los modelos de atención prevención y sanción que establezcan la Federación, las entidades federativas y los municipios, son el conjunto de medidas y acciones para proteger a las víctimas de violencia familiar, como parte de la obligación del Estado, de garantizar a las mujeres su seguridad y el ejercicio pleno de sus derechos humanos, para lo que deberán tomar en consideración entre otras:

- Proporcionar atención, asesoría jurídica y tratamiento psicológico especializado y gratuitos a las víctimas, que favorezcan su empoderamiento y reparen el daño causado por dicha violencia.
- Evitar que la atención que reciban la víctima y el agresor sea proporcionada por la misma persona y en el mismo lugar.

### **6.3. Marco jurídico estatal.**

En el contexto del Estado de Puebla se presentan avances importantes en la construcción de un marco normativo que permite implantar políticas públicas para prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, desde la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, hasta las leyes estatales como son la Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres y la Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia que establecen entre otros términos, la conceptualización de la violencia, tipos, modalidades y formas de coordinación interinstitucional, la Ley de Víctimas del Estado (2013) que en su artículo 6 indica que “Los derechos de las víctimas que se enuncia en la presente

Ley no son de carácter limitativo y deberán ser interpretados de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Local, la Ley General y las leyes aplicables en materia de atención a víctimas, favoreciendo en todo tiempo la protección más amplia de sus derechos”, numeral que en la fracción V señala que las víctimas tendrán derecho:

“A solicitar y recibir ayuda inmediata, ayuda, asistencia y atención en forma oportuna, rápida, equitativa, gratuita y efectiva por personal especializado en atención al daño sufrido desde la comisión del hecho victimizante, en particular la médica y psicológica de urgencia, con independencia del lugar en donde ella se encuentre, así como a que esa ayuda inmediata, ayuda, asistencia y atención no dé lugar, en ningún caso a una nueva afectación.

Para el caso de mujeres víctimas, además a recibir aquellos servicios de salud a que refiere la Norma Oficial Mexicana respectiva, en materia de violencia familiar, sexual y contra las mujeres con enfoque diferencial y perspectiva de género.”

Por tanto, en especial la atención que brindan las instituciones, debe basarse en estos preceptos y principios, que son base de todo servicio público y con el compromiso que muestra la Secretaría de Igualdad Sustantiva, se presenta el documento que contiene el protocolo a efecto de crear condiciones para que las mujeres víctimas de cualquier tipo de violencia puedan seguir una ruta segura para acceder a la justicia en el marco de sus derechos humanos y a establecer un proyecto de vida libre de violencia.

Por otra parte, atendiendo a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible suscrita por México en el 2015, que establece como Objetivo 10, la reducción de las desigualdades entre las personas, incorporando entre sus metas la erradicación de la discriminación en todas sus formas, a fin de garantizar la inclusión social, económica y política de todas las personas, su acceso a la justicia, a la protección social, independientemente de su edad, condición social, estado de salud, religión,

orientación sexual, identidad de género, estado civil, origen étnico, estatus migratorio, discapacidad, lengua, ubicación geográfica u otra condición se expidió la Nueva Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado, en fecha treinta y uno de julio de 2019, en la que se estableció la creación de la Secretaría de Igualdad Sustantiva del Estado de Puebla<sup>3</sup> a fin de concretar la puesta en marcha de políticas y programas a nivel estatal que ayuden a reducir las desigualdades en el Estado.

Políticas que se observan reflejadas en el Reglamento Interior de la Secretaría de Igualdad Sustantiva que tiene por objeto la redistribución, orientación, creación e implementación de las atribuciones y facultades de las Unidades Administrativas de la Dependencia, entre las que se encuentra la Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia, misma que entre sus atribuciones tiene el orientar estrategias dirigidas a la protección, acceso a una vida libre de violencia y respeto de los derechos humanos de las mujeres en situación de violencia, que sean atendidas por la Secretaría, que incluye las medidas de seguimiento, así como su acceso a los servicios proporcionados por las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal<sup>4</sup>.

Por otro lado, la Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla, en su artículo 12 señala que los modelos de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia que se establezcan en el Estado y los Municipios son las medidas y acciones que deben garantizar a las mujeres su seguridad y el ejercicio pleno de sus derechos fundamentales debiéndose considerar:

I.- Proporcionar atención, asesoría jurídica y tratamiento psicológico especializado y gratuito a las mujeres a quienes se les ha causado violencia, favoreciendo su empoderamiento, así como promover la reparación del daño causado;

II.- Brindar servicios integrales, especializados y gratuitos al presunta o

---

<sup>3</sup> Artículo 48 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla

<sup>4</sup> Artículo 23 fracciones XI y XII del Reglamento Interior de la Secretaría de Igualdad Sustantiva

presunto generador de violencia para erradicar las conductas violentas a través de una atención que elimine los estereotipos de supremacía masculina, y los patrones de conducta que generan la violencia;

III.- La atención que reciban la ofendida y la presunta o presunto generador de violencia será proporcionada por persona distinta y en lugar diferente. En ningún caso podrán brindar atención, aquellas personas que hayan sido sancionadas por ejercer algún tipo de violencia;

IV.- Favorecer la separación y distanciamiento del presunto o presunta generador de violencia con respecto a la ofendida, protegiendo necesariamente a ésta y a sus hijas e hijos; y

V.- Favorecer la instalación y mantenimiento de Instituciones públicas o privadas encargadas de la atención para mujeres ofendidas por violencia, así como para sus hijas e hijos; la información sobre su ubicación será secreta. Las personas que laboren en estas Instituciones deberán contar con la preparación y experiencia profesional en la materia en que desarrollen su trabajo. No podrán laborar en los mismos las personas que hayan sido sancionadas por haber cometido algún tipo de violencia.

Por tanto, en especial la atención que brindan las instituciones debe basarse en estos preceptos que son base de todo servicio público y del compromiso que muestra la Secretaría de Igualdad Sustantiva para con las mujeres.

## **7. Referente conceptual y de estudio empírico sobre la violencia contra las mujeres.**

Como bien lo establece Marcela Lagarde (2006), la violencia contra las mujeres es un crimen, un delito histórico y universal que comienza en los albores de la civilización, y subsiste hasta nuestros días. La Convención Belém do Pará parte del reconocimiento de que la violencia contra las mujeres es una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres, constituye una violación a los derechos humanos y, por tanto, una ofensa a la dignidad

humana. Además, señala que la violencia contra las mujeres trasciende todos los sectores de la sociedad, independientemente de clase, raza o grupo étnico, nivel educativo y/o de ingresos, cultura, edad o religión y, por tanto, la eliminación de la violencia contra las mujeres es indispensable para el desarrollo y su plena e igualitaria participación en todas las esferas de la vida.

Durante más de dos décadas, feministas de varios países de la región latinoamericana intentaron hacer "visible" la violación y el hostigamiento sexual; más tarde, en la década de los noventa del siglo pasado, se ocuparon de visibilizar la violencia doméstica o intrafamiliar y una serie de prácticas ancestrales como la mutilación femenina, el infanticidio de niñas y el feminicidio. Hoy sabemos que el esfuerzo no ha sido en vano.

Por una parte, se cuenta con una serie de documentos internacionales que obligan a los países que los han firmado, entre ellos México, a implementar medidas para hacer frente a la violencia de género. Por lo menos entre los organismos que componen el sistema de Naciones Unidas, se ha logrado consenso en torno a la importancia del problema y a la necesidad de hacerle frente. Por otra parte, se cuenta ya con algunos estudios para países de América Latina que señalan la magnitud de la problemática y de sus consecuencias para el desarrollo económico, el bienestar familiar y la salud de las niñas, adolescentes y mujeres de todas características. Contamos, de igual modo, con algunas aproximaciones cualitativas al fenómeno que van permitiendo avanzar en la descripción de la problemática (Burín & Meler, 1998; Oliveira, 1998; Saucedo, 1996; Szasz, 1999).

Ahora bien, tras el esfuerzo por visibilizar la violencia contra las mujeres como problema social ¿qué conceptualizaciones o comprensiones del fenómeno se han sustentado?

La ONU la define como: "todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la

coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada” (ONU, 2013).

De igual forma, la mayor parte de las víctimas son niñas, adolescentes y mujeres, y en mucho menor presencia están los niños, adolescentes y ancianos; además da sentido que la mayor parte de los perpetradores de la violencia son hombres adolescentes y adultos. Los perpetradores de la violencia pueden incluir al Estado y sus agentes, miembros de la familia (incluyendo esposos), amigos, pareja íntima u otros parientes, así como extraños. (Castro, 2004).

Al respecto comenta Luisa Posada que “la violencia contra las mujeres entra como referente normativo en el discurso de la modernidad” (Posada, 2001:65). Por ende, las manifestaciones son claras, desde siempre tanto la sociedad como las mismas familias han fomentado ese *derecho a corregir a las mujeres* toda vez que las acciones de manifestación en contra de las mujeres están encaminadas al control, a la jerarquización sobre ellas, al dominio y poder, con la finalidad de reprender o amonestar las conductas no aceptadas por la figura masculina, máxime si las conductas están orientadas a reclamar o exigir lo que por igualdad, en su calidad de personas, les corresponde.

Hoy en día, el trato desigual y la violencia contra las mujeres se encuentran normalizados en los no tan conocidos *micromachismos*,<sup>5</sup> así como las conductas aprendidas por la misma sociedad, a tal grado que su erradicación curiosamente no ha sido apoyada por las mismas mujeres, concluyendo con la justificación de las agresiones en su contra, en virtud de existir necesidad o razón para emplear violencia en contra de ellas, ya que de esa forma se mantiene la sumisión, la obediencia y el comportamiento debido.

---

<sup>5</sup> Luis Bonino Méndez define a los micromachismos como: “Pequeños, casi imperceptibles controles y abusos de poder cuasinormalizados que los varones ejecutan permanentemente. Son hábiles artes de dominio, maniobras y estrategias que, sin ser muy notables, restringen y violentan insidiosamente el poder personal, la autonomía y el equilibrio psíquico de las mujeres, atentando además con la democratización de las relaciones y dada su invisibilidad se ejercen generalmente con total impunidad”. Bonino Méndez, Luis, “Los micromachismos y sus efectos: claves para su detección”, en Ruiz Jarabo-Quemada, Consue y Blanco Prieto, Pilar (dirs.), La violencia contra las mujeres: prevención y detección, cómo promover desde los servicios sanitarios relaciones autónomas, solidarias y gozosas, España, Ediciones Díaz de Santos, 2004, p. 3.

El uso de los micromachismos sutilmente forma parte de la vida cotidiana de los seres humanos, por eso existen los *micromachismos utilitarios*,<sup>6</sup> es decir, las normas que el hombre utiliza con las mujeres para justificar la no participación en lo doméstico, el aprovechamiento y abuso de la capacidad femenina de cuidado, evitando la reciprocidad en el cuidado, así como los requerimientos abusivos solapados.

Asimismo, encontramos los *micromachismos encubiertos*,<sup>7</sup> caracterizados por su índole insidiosa, encubierta y sutil y por ello muy efectivos, en donde el varón oculta su objetivo de dominio, imposición de las “verdades” masculinas y forzamiento de disponibilidad de la mujer. Se utiliza la confiabilidad y la credibilidad femenina para crear falta de intimidad, silencio, aislamiento, inclusión invasiva de terceros, autoindulgencia, autojustificación y minusvaloración de los propios errores, entre otros.

Ciertamente, tanto hombres como mujeres pueden ser objetos de violencia; sin embargo, las experiencias de mujeres violentadas están claramente marcadas por relaciones de subordinación y desigualdad social, lo que propicia que ellas sean las principales y mayoritariamente destinatarias del ejercicio de la violencia estructural y coyuntural (Velázquez, 2003). La violencia femenina y la violencia masculina no puede tener un eje de comparación, ya que esta última, además de ser más frecuente y mortífera, está ligada a claros objetivos de poder/control. Ambos tipos de violencia obedecen a patrones claramente diferenciados (García, 2005).

En México, pese a ser generalizado este problema, se ha tratado de ocultar o minimizar, llegando a constituirse en una violación de derechos totalmente normalizada y aprobada socialmente, que se reproduce en los patrones de convivencia familiares, institucionales y sociales en general. Es importante hacer

---

<sup>6</sup> Ibidem, p. 6.

<sup>7</sup> Ibidem, p. 7 y 8.

notar que en nuestro país prevalece la cultura patriarcal, con mayor arraigo en las áreas rurales e indígenas, en donde se enmarca que el papel de ellas sea marginal y supeditado a las relaciones de poder excluyentes.

La condena que viven por la violencia se ha tratado de ir evidenciado desde muchos años atrás, ya que son consideradas como propiedad del hombre, sometiéndolas a la inferioridad, al papel secundario en la sociedad y a la obediencia y subordinación, no importando si es el padre, hermano, esposo e incluso sus propios hijos o la comunidad, ya que no se les reconoce su dignidad y en consecuencia, tampoco su autonomía personal. Esto la limita en su libertad de expresarse, decidir y actuar por sí mismas, ya sea sobre su cuerpo, sus bienes materiales y su vida en general.

Su conducta está regida y determinada por las decisiones de otros, quienes de hecho o de derecho se sienten facultados para imponerles su voluntad de la manera que consideren, incluso la violencia en cualquier forma y dimensión, sin que ello constituya una conducta socialmente desaprobada, sino al contrario. (Bernárdez, s/f)

## **7.1. Ámbitos de materialización de la violencia contra las mujeres**

La violencia contra las mujeres no es un tema únicamente recurrente en los hogares (violencia intrafamiliar, ámbito privado), sino también en otros lugares como el trabajo y los centros educativos (ámbito público). Es importante hacer notar la concepción que establece Julieta Di Corleto (2010) en su texto “La construcción legal de la violencia contra las mujeres”, al manifestar que “lo privado es lo público”, donde la dicotomía entre lo público y lo privado no es la dimensión de dos espacios desconectados, sino más bien uno justificativo para la inacción del Estado en determinados conflictos.

### **7.1.1. Tipos de violencia.**

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, reconoce seis tipos de violencia contra las mujeres los cuales son:

I.- Violencia física.- Es todo acto que causa daño no accidental, por medio del empleo de la fuerza física, algún tipo de arma, objeto o sustancia que pueda provocar o no, lesiones internas, externas, o ambas;

II.- Violencia psicológica.- Es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica de la mujer, puede consistir en negligencia, abandono, descuido reiterado, insultos, gritos, humillaciones, marginación y/o restricción a la autodeterminación, las cuales conllevan a la mujer a la depresión, aislamiento, desvalorización o anulación de su autoestima e incluso al suicidio;

III.- Violencia económica.- Es toda acción u omisión de cualquier persona que afecta la supervivencia económica de la mujer. 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;

IV.- Violencia patrimonial.- Es cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la mujer. Se manifiesta en la sustracción, retención, destrucción o transformación de bienes, derechos u obligaciones o cualquier otro tipo de documentos comunes o propios de la ofendida destinados a satisfacer sus necesidades;

V.- Violencia sexual.- Es cualquier acto que dañe o lesiona el cuerpo y/o la sexualidad de la mujer, por tanto atenta contra su integridad física, libertad o dignidad; y

VI.- Cualquier otra forma análoga que, por acción u omisión, tiendan a lesionar o sean susceptibles de dañar la integridad, libertad o dignidad, de las mujeres.

### **7.1.2. Modalidades de la violencia contra las mujeres.**

Al respecto la Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Puebla refiere que las modalidades de violencia son las formas, manifestaciones o los ámbitos de ocurrencia en que se presenta la violencia contra las mujeres, es decir, en las que se pueden presentar uno o varios tipos de violencia y que de acuerdo a dicha legislación se presentan:

1. **En el ámbito familiar:** Es el acto de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar o agredir de manera física, verbal, psicológica,

patrimonial, económica, sexual, obstétrica o cualquier otra de naturaleza análoga a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, cuando el agresor tenga o haya tenido una relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato, cualquier otra relación de afectividad, convivencia conjunta, encauzada o que tenga como resultado constituir una relación de matrimonio o concubinato.

2. **En el ámbito laboral o docente:** Consiste en el ejercicio abusivo de cualquier facultad que sitúe a la mujer en un plano de subordinación, o bien, cualquier omisión en el cumplimiento de determinadas obligaciones suficiente, dolosa y motivada por razones de género, que menoscabe los derechos laborales de la mujer, que pueda dañar su salud e integridad física, psíquica, libertad o seguridad, así como su desarrollo profesional, académico o análogo, y que se ejerce por personas con quienes tiene un vínculo laboral, docente o análogo, independientemente de la relación jerárquica.
3. **En la comunidad:** Consiste en los actos individuales o colectivos, motivados por razones de género, tendentes a transgredir sus derechos humanos, así como denigrar, discriminar, marginar o excluirlas de cualquier ámbito en el que se desarrollen.
4. **Violencia obstétrica:** Es toda acción u omisión por parte del personal médico y de salud que dañe, lastime, denigre, o cause la muerte a la mujer durante el embarazo, parto y puerperio, así como la negligencia en su atención médica que se exprese en un trato deshumanizado, en un abuso de medicalización y patologización de los procesos naturales, considerando como tales la omisión de la atención oportuna y eficaz de las emergencias obstétricas; practicar el parto por vía de cesárea, sin que cumpla con los criterios médicos acordes a la normatividad oficial en esta materia; el uso de métodos anticonceptivos o esterilización sin que medie el consentimiento voluntario, expreso e informado de la mujer, obstaculizar sin causa médica

justificada el apego precoz del niño o niña con su madre, negándole la posibilidad de cargarlo y amamantarlo inmediatamente después de nacer. También se considera violencia obstétrica, negar la petición de acompañamiento de persona de confianza durante la prestación de los servicios médicos en los que la normatividad en materia de salubridad, epidemiología o control sanitario lo permita; fotografiar o grabar por cualquier medio el procedimiento de atención médica sin que medie el consentimiento voluntario; así como permitir el ingreso, atención o intervención de personal externo no acreditado ni justificado medicamente, sin que medie el consentimiento voluntario.

5. **En el ámbito institucional:** Son los actos u omisiones de las y/o los servidores públicos del Estado o de los Municipios que tengan por objeto o por resultado discriminación, impedir el reconocimiento, goce o ejercicio pleno de los derechos humanos de las mujeres, así como su acceso a políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia.
  
6. **Violencia política en razón de género:** Es toda acción u omisión, incluida la tolerancia, basada en elementos de género y ejercida dentro de la esfera pública o privada, que tenga por objeto o resultado limitar, anular o menoscabar el ejercicio efectivo de los derechos políticos y electorales de una o varias mujeres, el acceso al pleno ejercicio de las atribuciones inherentes a su cargo, labor o actividad, el libre desarrollo de la función pública, la toma de decisiones, la libertad de organización, así como el acceso y ejercicio a las prerrogativas, tratándose de precandidaturas, candidaturas, funciones o cargos públicos del mismo tipo.
  
7. **Violencia feminicida:** Es la manifestación extrema de violencia contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en cualquier

ámbito, integrada por una serie de conductas misóginas que pueden implicar impunidad y originar la muerte.

8. **Violencia digital:** Son los actos de acoso, hostigamiento, amenazas, intimidación, exhibición, insultos, vulneración de datos, mensajes de odio, o divulgación de información, textos y publicación de fotografías, videos, impresiones gráficas o sonoras, verdaderas, falsas o alteradas, de contenido violento, erótico o sexual, que se realice sin el consentimiento, empleando las Tecnologías de la Información y la Comunicación, plataformas de internet, redes sociales, aplicaciones, servicios de mensajería instantánea, correo electrónico o cualquier otro espacio digital, que atente contra la integridad, la intimidad, la libertad, la vida privada o transgreda algún derecho humano de las mujeres o de sus familias.

### **7.1.3. Efectos de la violencia contra las mujeres.**

Los efectos de la violencia recaen no solo sobre la mujer sino también sobre los hijos e hijas o personas dependientes de ellas, y los efectos de la violencia se manifiestan en el cambio de personalidad de ellas y las demás personas integrantes de la unidad doméstica. A continuación, y luego de la lectura y análisis de las fuentes antes consultadas, se establece que las mujeres en situación de violencia, abuso y maltrato, presentan las siguientes conductas:

- i. Miedo: Es una característica predominante, ya que gira alrededor de sus acciones y la inmoviliza en su actuar, por ello el miedo dificulta que salgan de esa situación.
- ii. Minimización del abuso: La mujer, niña o adolescente que sufre de violencia necesita minimizar la gravedad de su situación para poder convivir, no solo con el agresor y con ella misma, sino ante la sociedad, ya que se avergüenza de lo que ocurre, se siente culpable y responsable de ello.
- iii. Aislamiento: Se distancian de familiares y amistades, a modo que nadie pueda darse cuenta de lo que vive. Muchas veces este distanciamiento se

debe también a que la misma pareja, o persona que ejerce la violencia le ordena que se aleje de quienes podrían en algún momento ayudarle, haciéndola más dependiente de él.

- iv. Indefensión aprendida: Esta es una consecuencia de las acciones que en vano hacen las niñas, adolescentes, mujeres para tratar de evitar o escapar de la situación de violencia; llegan a convencerse de que no podrá cambiar la situación.
- v. Internalización de la culpa: Las víctimas piensan que tiene la culpa y responsabilidad del maltrato e infidelidad, al grado de acomodar su vida para complacer a su agresor.
- vi. Internalización de la desvalorización. En este caso llegan a creer que no valen nada o muy poco; se sienten inferiores, incluso asumen un rol de subordinación, lo que a su vez las hace más vulnerables a la violencia, el abuso y el maltrato.
- vii. Baja autoestima. Esta situación es clásica en las víctimas de maltrato y abuso; no permite que desarrollen confianza en ellas mismas.
- viii. La desvalorización y arbitrariedad de la pareja conducen a situaciones en que las mujeres y adolescentes se sientan indefensas y sin protección, cuyas consecuencias son imprevisibles.

Por otra parte, la violencia contra las mujeres también produce efectos físicos, especialmente en la salud, tales como dolores de cabeza, abdominales, etcétera. Otros de los efectos que pueden advertirse recaen sobre su salud sexual y reproductiva. Además, en el ámbito de la salud mental pueden existir manifestaciones tales como lesiones psíquicas, ansiedad, culpabilidad, estrés, depresión e intentos de suicidio, entre otras.

Por las repercusiones de la violencia hacia las mujeres anteriormente mencionadas, es que se hace necesario comprender la relación que existe entre los valores culturales, las creencias, las formas de organización y el funcionamiento de las instituciones y las leyes, para poder dar una respuesta efectiva a la problemática que atraviesan las víctimas en sus derechos como seres humanos.

Si bien existen varias teorías sobre las estrategias para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, el cambio es la esencia de la vida humana, por lo tanto, las raíces o conductas aprendidas sobre el patriarcado pueden modificarse o cambiarse, para vivir en un ambiente sano e igualitario entre hombres y mujeres.

Luego de haber analizado el sistema patriarcal, así como los efectos y el ámbito donde se materializa la violencia contra las mujeres, es de hacer notar la importancia del Estado ante las diversas formas y manifestaciones de la violencia hacia las mujeres, debido a la existencia de instrumentos internacionales que lo obligan a garantizar y velar por los derechos humanos de las mujeres y en especial la eliminación y prevención de la discriminación y violencia contra ellas, a través de la creación, modificación y eliminación de normas para adecuar el ordenamiento jurídico a favor de la protección de las niñas, adolescentes y mujeres.

Como muestra de lo anterior, a continuación, se hará una síntesis sobre el planteamiento que se hace desde el Modelo Ecológico para atender el nivel de riesgo que viven estas poblaciones.

## **7.2. Modelo Ecológico para atender el nivel de riesgo**

El Modelo Ecológico fue aplicado para una vida libre de violencia de género en ciudades seguras promovido por la CONAVIM<sup>8</sup>, a fin de operacionalizar los aspectos de los diagnósticos que debían desarrollarse en estos espacios, el cual de acuerdo con Incháustegui y Olivares (2011), apuesta a descifrar la forma en que las relaciones de género y sus expresiones culturales, simbólicas y de poder cruzan las dinámicas contextuales de lo público y lo privado, donde pervive la violencia social. Asimismo, implica analizar las formas en que las mujeres y los hombres participan

---

<sup>8</sup> Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.

en ellas y, a partir de eso, llevar a cabo intervenciones que desactiven las relaciones violentas hasta erradicarlas.

### **7.2.1. Enfoque Ecológico para una vida libre de violencia**

El enfoque ecológico para una vida libre de violencia, fue instituido por Heise (1994) a partir de la propuesta de Bronfenbrenner (1979). Este enfoque parte del supuesto de que, cotidianamente, cada persona está inmersa en una multiplicidad de niveles relacionales –individual, familiar, comunitario y social–, donde pueden producirse distintas expresiones y dinámicas de violencia.

Desde un sentido práctico, busca visualizar los espacios de la cotidianidad en donde se cruzan y relacionan lo público y lo privado (escuela, trabajo, barrio, familia y relaciones interpersonales) como áreas de oportunidad para contener y prevenir la violencia en todas sus vertientes, con el fin de garantizar el derecho a una vida libre de violencia para todas y todos.

El modelo recoge los aportes de tres instrumentos internacionales básicos en la configuración de las acciones desplegadas en diversos países: la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, conocida como la Convención de Belém do Pará (1995); la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, adoptada por la Asamblea de las Naciones Unidas (1993), y la Declaración de Bogotá: Ciudades seguras para mujeres y niñas (2004).

Y en el caso de nuestro país, se alinea con la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV, 2019), cuya norma obliga al Estado a garantizar a las mujeres su seguridad y el ejercicio pleno de sus derechos; y plantea principios y criterios que delinear con claridad los valores, enfoques de política, servicios y los procedimientos para la atención de las víctimas.

De acuerdo con Incháustegui y Olivares (2011), la propuesta de este modelo está plantada en cuatro niveles/planos con los que se abordan las relaciones, condiciones y actores que influyen en el comportamiento violento de las personas y en los riesgos que los incrementan:

**Primer nivel: Microsocial** el de las relaciones *cara a cara*, en éste se identifican dos planos:

- El primer plano es el individual, en el cual se contempla la cuestión biosocial con la historia personal. Aquí se consideran características tales como la edad, el sexo, el nivel educativo, el empleo o los ingresos, etc. Los factores de riesgo que se deben observar son la presencia de antecedentes de conductas agresivas o de autodesvalorización; trastornos psíquicos de la personalidad; adicciones o situaciones de crisis individual debido a la pérdida de empleo, las frustraciones profesionales o el fracaso escolar, etc.
- En el segundo plano cuenta la relación de las personas con su medio ambiente inmediato, es decir, las relaciones más próximas en la familia de pertenencia, entre cónyuges o parejas, y entre quienes forman el grupo familiar y más cercano de amistades. Se puede partir que dependiendo de las vivencias que tienen en ambientes familiares violentos, o haber sufrido o sufrir agresiones de cualquier tipo o gravedad en la familia, o atestiguar la comisión de actos de violencia, pueden predisponer a las personas a sufrir o a perpetrar este tipo de actos en las diferentes etapas de su vida. (Incháustegui y Olivares, 2011)

**Segundo nivel: el Mesosocial** en el cual se exploran los contextos comunitarios en donde se desarrollan las personas y las familias, las relaciones sociales que se establecen en los vecindarios, el barrio, los ambientes escolares y laborales más próximos. En este punto se busca identificar las características de estos ambientes y determinar en qué medida éstas pueden aumentar el riesgo de ocurrencia de actos violentos o fomentar la cultura de la violencia. Algunos elementos que pueden servir como potenciadores de conflictos comunitarios van desde el deterioro urbano, el

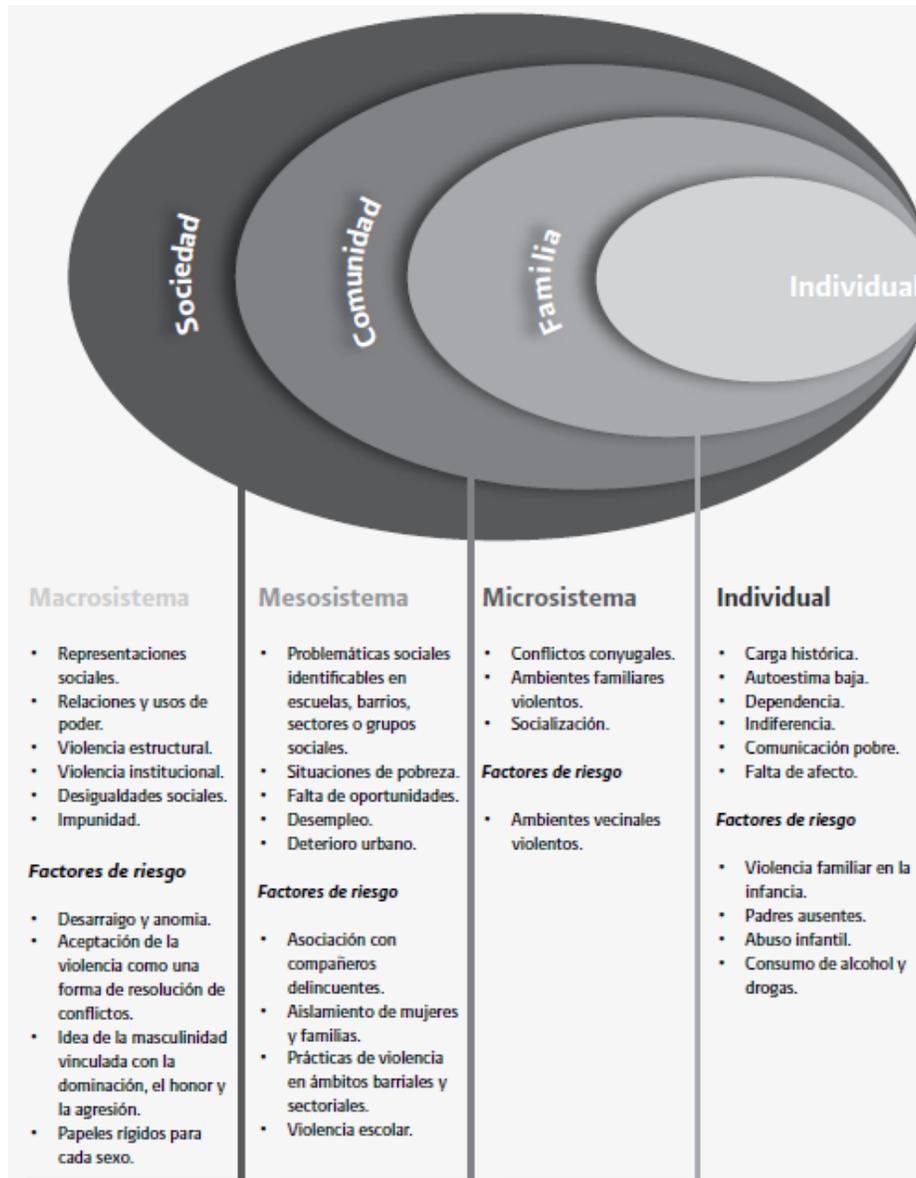
hacinamiento, la penuria económica, la presencia de comportamientos delictivos, robos, vandalismo, homicidios, etc. (Incháustegui y Olivares, 2011).

**Tercer nivel: Macrosocial**, en él se reúnen los factores relativos a la estructura de la sociedad. Se conforma de aquellos elementos que pueden contribuir a favorecer un clima que incite o inhiba la violencia, es decir, son aquellas circunstancias que contribuyen a propiciar comportamientos colectivos proclives a la delincuencia o, cuando menos, a la desobediencia a la ley, como pueden ser: la impunidad; la posibilidad de adquirir armas fácilmente; la cultura de la ilegalidad; las relaciones o tratos corruptos con agentes de seguridad y de justicia, y la falta de respeto por las instituciones. (Incháustegui y Olivares, 2011)

**Cuarto nivel: el nivel histórico (Cronosistema)**, implica conocer la coyuntura o fase histórica en que se ejerce la violencia. En este punto se toman en cuenta las posibles motivaciones de las personas, los grupos o los colectivos sociales para llevar a cabo actos de violencia, así como los elementos que descifran el sentido social y simbólico del uso de la violencia y sus diversas modalidades, por ejemplo: agrupaciones racistas, la homofobia o los fundamentalismos religiosos, crímenes de odio, etc. (Incháustegui y Olivares, 2011)

### **Gráfica 2.**

#### **Enfoque ecológico de factores relacionados con la violencia basada en el género**



Fuente: Incháustegui y Olivares (2011:27)

En términos generales, el enfoque ecológico permite analizar las raíces de los fenómenos que impiden, retardan o favorecen el clima de violencia, así como los factores que pueden beneficiar el cambio de estos. En este sentido, permite construir referentes conceptuales para comprender las dinámicas de los conflictos familiares y comunitarios, como parte estructural de la violencia social que se vive día a día en los distintos territorios sociales. De esta manera se generan líneas de acción coherentes en los ámbitos de política pública, que posibilitan las condiciones para una convivencia sana, pacífica, diversa y tolerante.

Retomando la parte de políticas públicas y siguiendo el cruce que Incháustegui y Olivares (2011), hacen en su propuesta en relación con el tema de ciudades seguras para las mujeres, las autoras suman a este planteamiento, diversos cursos de acción que deben ser considerados para implementar el modelo, y que conllevan a evidenciar la necesaria vinculación entre los distintos niveles y ámbitos de acción social para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres basada en el género (VMBG). Por lo cual señalan que la intervención pública debe focalizarse en los factores de riesgo que están presentes en el contexto social y considerar las diversas manifestaciones o naturaleza de las formas de la violencia, en los múltiples niveles y planos sociales: desde lo personal hasta los ámbitos más próximos a ésta, como son la familia y la comunidad.

## **8. Metodología para la atención en seguimiento.**

### **8.1. Principios rectores para la atención de mujeres víctimas de violencia.**

En el marco del proceso de atención a mujeres, en este caso, en el seguimiento, las y los servidores públicos deberán regir su actuación bajo los principios establecidos en la Ley de Víctimas para el Estado de Puebla y, de modo particular, considerar los siguientes:

- **Enfoque diferencial e interseccional.** La atención brindada debe ser sensible al contexto y perfil de las víctimas de violencia.

El enfoque diferencial y especializado consiste en que la persona que proporciona el servicio debe reconocer 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 u otros. En consecuencia, se reconoce que ciertos daños requieren de una atención especializada que responda a las particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas.

En el mismo sentido, el enfoque interseccional es una herramienta para entender y responder a las distintas maneras en que, por ejemplo, el género se cruza con otras identidades o condiciones personales, como etnia, raza, orientación sexual o situación migratoria, y como estos cruces contribuyen a experiencias únicas de opresión o privilegio, así como a situaciones particulares de discriminación. Dicha intersección debe ser analizada y considerada por la persona que atiende para comprender la situación particular en que la usuaria se encuentra y la forma más adecuada de brindarle atención.

- **No criminalización.** La profesionalista que atienda el seguimiento no deberá agravar el sufrimiento de la víctima ni tratarla en ningún caso como sospechosa o responsable de la comisión de los hechos que denuncia o relate. La estigmatización, el prejuicio y las consideraciones de tipo subjetivo deben evitarse en todo momento y, con particular énfasis, a lo largo del proceso de atención. Así, no se debe culpabilizar a las víctimas porque “toleran la violencia” o siguen conviviendo con personas agresoras. De igual forma, no debe especularse sobre la pertenencia de las víctimas a la delincuencia organizada o su vinculación a alguna actividad delictiva, ya que este tipo de actuar sólo revictimiza, no resuelve el problema y es una manifestación de la falta de perspectiva de género y derechos humanos de quienes representan al Estado, lo que constituye un incumplimiento a sus obligaciones como servidoras y servidores públicos.
- **Reconocimiento a la veracidad del dicho de la víctima.** La palabra de la mujer habrá de ser reconocida como verdad desde el inicio de todo reclamo, denuncia o demanda de los servicios de atención, ante cualquier manifestación de violencia psicológica, física, patrimonial, económica o sexual.

- **No victimización secundaria.** La victimización secundaria tiene lugar cuando las instituciones del Estado, sus representantes o quien preste servicio, vuelven a vulnerar los derechos de las víctimas a través de omisiones, acciones directas o trato discriminatorio.

Algunas manifestaciones tienen lugar cuando las y los servidores públicos que intervienen en la atención culpabilizan a las víctimas porque “toleran” la violencia o siguen conviviendo con sus agresores; también cuando realizan comentarios de carácter sexista, discriminatorios o que justifican la violencia, minimizando los hechos o responsabilizando a las víctimas, o bien cuando la víctima es remitida de manera ineficiente de una instancia a otra para acceder a servicios de atención.

También tiene lugar, por ejemplo, cuando se exige que utilice mecanismos o procedimientos que agraven su condición o se establezcan requisitos que obstaculicen e impidan el ejercicio de sus derechos o la expongan a sufrir un nuevo daño. En ese sentido, el uso de mecanismos de conciliación o mediación en casos de violencia contra las mujeres tiene efectos contraproducentes en el acceso a la justicia para las víctimas y en el mensaje permisivo enviado a la sociedad, especialmente en casos de violencia familiar. Hacer este delito negociable parte de la premisa que las partes involucradas se encuentran en igualdad de condiciones de negociación, lo cual generalmente no es el caso. Los acuerdos realizados en el marco de mediación aumentan el riesgo físico y emocional de las mujeres, por la desigualdad en las relaciones de poder entre la víctima y el agresor. Los acuerdos generalmente no son cumplidos por el agresor y no abordan las causas y consecuencias de la violencia en sí.

- **Debida diligencia.** Impone la obligación a las y los servidores públicos, de realizar las actuaciones necesarias en un plazo razonable a través de una respuesta eficiente, eficaz, oportuna, responsable, con perspectiva de género y derechos humanos, para la prevención, atención, investigación, sanción y reparación integral del daño a las mujeres víctimas de violencia,

implicando en ese sentido, que la atención y en este caso el seguimiento se debe realizar con exhaustividad y seriedad.

Cabe mencionar que, en materia de violencia contra las mujeres, el Estado puede ser responsable por los actos privados de las personas “si no adopta medidas con la diligencia debida para impedir la violación de los derechos”<sup>9</sup>, esto significa que aun cuando los actos de violencia cometidos contra las mujeres sean perpetrados por particulares, las autoridades estatales pueden ser responsables si no toman todas las medidas razonables para prevenir dichos actos o, una vez que estos tienen lugar, todas las acciones necesarias para proteger a la víctima de ulteriores agresiones, así como investigar adecuadamente y sancionar a las personas responsables. En ese sentido, la impunidad como una falta de garantías de no repetición implica violaciones a derechos humanos.

- **Interés superior de la niñez.** Las niñas, niños y adolescentes requieren de especial protección debido a su dependencia física, emocional y económica de terceras personas. Su situación de especial vulnerabilidad las y los torna particularmente susceptibles a actos de violencia. En el caso específico de las niñas, niños y adolescentes, en todo momento y, particularmente durante el proceso de atención, debe regir el principio de interés superior de la niñez. Bajo este principio, cuando se toma una decisión que afecta a la niñez, en lo individual o colectivamente, se deberán evaluar y ponderar las posibles repercusiones a fin de salvaguardar su interés superior y sus garantías procesales.

## 8.2 Características de la atención.

1. **Inmediata.** La atención a mujeres víctimas de violencia se debe proporcionar desde el momento de la comisión del hecho victimizante o presunto delito o del momento en el que las autoridades tengan conocimiento de los hechos. No se

---

<sup>9</sup> Comité CEDAW, Recomendación General No. 19, parr. 9; Id. Recomendación General No. 28 relativa al artículo 2 de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer

deberá condicionar la atención a la formulación de la denuncia, a la presentación de una demanda en materia civil o familiar o, a la verificación de los hechos. Es prioridad absoluta que las instancias que reciban a la víctima le proporcionen la atención oportuna o de urgencia o, si corresponde, que la canalicen a aquellas instituciones encargadas de proporcionarla.

2. Accesible. Las mujeres en situación de violencia y sus familiares deben poder acceder a instancias que les garanticen atención integral; estos servicios deben ser accesibles para mujeres que se encuentran en diferentes tipos de situaciones y contextos (profesionales, étnicos, religiosos, etc.) y no implicar costos económicos o imponer cargas legales adicionales que condicionen la protección y atención de las mujeres.

3. Integral. La atención debe partir de acciones integrales. Todas las actuaciones encaminadas a la protección de mujeres en situación de violencia deben surgir de una estrategia integral que considere el conjunto de sus necesidades y las de sus hijas e hijos, derivadas de la situación de violencia, como la sanitaria, psicosocial, laboral, orientación y representación jurídica, refugio y seguridad, patrimonial y económica.

4. Confidencial. Las instituciones que brindan atención deben garantizar la reserva y el resguardo de la información necesaria para salvaguardar la privacidad y la seguridad de las mujeres, de sus hijos e hijas, y de todas las personas involucradas.

5. De calidad. Implica garantizar que las medidas implementadas durante el proceso de atención a las mujeres víctimas de violencia se realicen de forma adecuada y brinden respuestas efectivas a sus necesidades específicas.

6. Especializada. La atención debe responder a las particularidades y grado de vulnerabilidad específico de las víctimas, reconociendo que ciertos daños sufridos, por su gravedad, requieren de un tratamiento especializado para dar respuesta efectiva a la rehabilitación y reintegración de la víctima a la sociedad.

En el mismo sentido, el personal que brinda la atención debe ser profesional y especializado en la materia en la que se desempeña en el marco del proceso de atención. En ese sentido, los servicios brindados deben tomar en cuenta si la víctima pertenece a un grupo en condiciones de vulnerabilidad, sus características y necesidades especiales, particularmente tratándose de mujeres adultas mayores, indígenas, migrantes, pertenecientes a la comunidad LGBTTTI y mujeres con discapacidad, así como periodistas o defensoras de derechos humanos.

### **8.3 Atención mediante Intervención de Dupla Especializada.**

El primer momento de la atención que se ofrece en la Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia es el que se proporciona mediante la Intervención de Dupla Especializada, en donde las usuarias/víctimas acuden a las instalaciones del Centro Estatal de Apoyo a Mujeres en Situación de Violencia, o bien donde se encuentren instaladas las Unidades de Atención de la Mujer, en donde son recibidas por **personal de seguridad** (mujer,) quien solicita a la usuaria proceda a registrarse en el libro de visitas correspondiente; enseguida es atendida por personal especializado de **trabajo social**, quien después de verificar que no requiere atención médica de urgencia o primeros auxilios psicológicos, recaba información sobre la víctima en la **entrevista inicial**.

En la entrevista inicial se utiliza un formato que contiene la descripción general de la víctima y el agresor, datos específicos que permiten identificar el grado de vulnerabilidad y situación de la víctima, así como una breve narración de los hechos a efecto de determinar el contexto, peligrosidad del agresor y servicios de emergencia en caso de requerirlos.

Con posterioridad, la víctima es conducida por la trabajadora social al espacio en donde es atendida por la **dupla especializada** (psicóloga y abogada), quienes después de imponerse del contenido de la entrevista inicial y escuchar la historia de violencia de la usuaria, realizan la identificación de las modalidades y tipos de

violencia, auxiliándose de la aplicación de la herramienta denominada **tamizaje de riesgo**.

### **8.3.1. La evaluación de riesgo.**

El objetivo de la evaluación de riesgo en situaciones de violencia es contribuir a la protección preventiva de la víctima y ayudar a que sea consciente del grado de riesgo en que se encuentra y que puede devenir en violencia más grave. Aporta en una visión más completa con elementos cruciales para valorar en cierto nivel, el camino que tomará la violencia en dichos casos.

Es importante explicarle a la víctima en qué consiste la evaluación de factores de riesgo, ya que las víctimas pueden no tener una noción clara de la situación que enfrentan, saberlo y subestimarla, o bien justificar al agresor. Los factores que suelen escalar la violencia y llevar a que se inflijan lesiones tienen que ver con la historia de la violencia y su contexto.

En ese sentido, la evaluación no se debe centrar solamente en la conducta del agresor, no puede depender únicamente de esa pauta, el personal de atención debe estar alerta de cualquier signo que represente peligro para la víctima, lo que deberá realizarse de acuerdo con el formato denominado “Tamizaje de riesgo” que institucionalmente se establezca. Sin perjuicio de lo anterior, a continuación, se enuncian algunos factores que pueden tomarse como pauta para la determinación del nivel de riesgo<sup>10</sup>:

#### **Factores relacionados con el agresor o su conducta:**

- Ha lesionado gravemente a la víctima.
- Consume alcohol o drogas.
- Ha ejercido violencia antes contra la víctima.
- Somete a la víctima a encierro.

---

<sup>10</sup> Rutas críticas en materia de atención a mujeres en situación de violencia en México, Oficina de Enlace y Parteneriado en México de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC), Ciudad de México, 2019, p. 21

- Posee un arma.
- Es integrante de grupos delincuenciales.
- Ha intentado suicidarse.
- Acosa, amenaza o intimida frecuentemente a la víctima o a sus familiares.
- Tiene antecedentes penales por delitos cometidos con violencia.
- Realiza amenazas de muerte o amenaza a la víctima con sustraer a sus hijas e hijos.
- Ha lastimado a sus hijas e hijos o a otros familiares.
- Cuenta con órdenes de restricción.
- Con motivo de sus acciones se han dictado órdenes de protección en beneficio de la víctima, sus hijos, hijas u otros familiares.
- Ha violado órdenes de protección.
- Es o fue policía o militar.
- Padece enfermedad mental grave.
- No cuenta con empleo o tiene problemas económicos.
- Destruye objetos personales o patrimonio de la víctima.
- Es celoso – controlador.
- Presenta conductas antisociales.
- Sabe que se le ha denunciado.

### **Factores relacionados con la vulnerabilidad de la víctima**

- No cuenta con recursos de apoyo, redes familiares o sociales cercanas y sostenibles.
- Percibe que está en peligro (teme por su vida o de su familia).
- Teme que le quite a sus hijas y/o hijos.
- Tiene pensamientos suicidas, está deprimida.
- Está embarazada o tuvo una hija o hijo recientemente.
- Esta aislada o lejos de servicios de apoyo o ayuda.
- No tiene ingresos y depende del agresor.
- Tiene alguna discapacidad.

### **Factores relacionados con el contexto / historia de violencia**

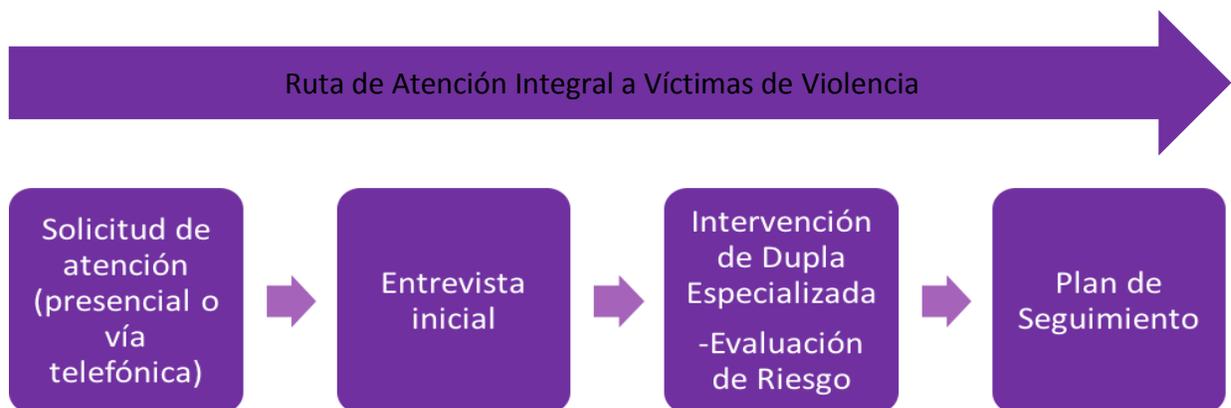
- Sometimiento, aislamiento, acoso, graves o reincidentes.
- Si ha habido intentos de asfixia, estrangulamiento.
- Agresiones frente a otras personas.
- Agresiones sexuales.
- Violencia durante embarazos.
- La persona agresora ha ejercido violencia contra las hijas e hijos de la víctima.
- La persona agresora ha ejercido violencia contra familiares de la víctima y/o personas cercanas.
- Convivencia o abuso a hijas e hijos de la víctima y no del agresor.
- Intentos o conocimiento de que la víctima se quiere separar.
- Que la víctima tenga otra pareja.

En ese sentido, una vez que se aplicó el tamizaje de riesgo, las profesionistas intervinientes están en posibilidad de determinar las prioridades sobre las necesidades inmediatas y mediatas de la víctima, con base en que le proporcionarán la información necesaria para que tome decisiones. En este punto cabe recalcar que las mujeres víctimas de violencia son titulares de derechos con capacidad decisoria y como parte de la atención es fundamental apoyarlas en su proceso de empoderamiento y tratarlas como protagonistas de su propia recuperación.

Asimismo, la situación particular de vulnerabilidad en la que se encuentre cada una de ellas le permitirá o no hacer uso de servicios de atención en determinado momento. Así, será frecuente que muchas mujeres no estén preparadas para afrontar un proceso familiar o penal en contra del agresor o simplemente no deseen hacerlo; incluso algunas mujeres no se sentirán cómodas al inicio con recibir terapia psicológica, casos en los cuales debe expresarse a las víctimas que siempre que necesite apoyo puede volver, asegurándole la confidencialidad estricta sobre su

situación; orientarla para que conozca la posibilidad e importancia de recibir terapia con el fin de incrementar su autoestima y autonomía y darle información clara, precisa y accesible sobre instituciones de apoyo y acompañamiento y de organizaciones civiles que puedan apoyarla o para que se incorpore a redes de apoyo; es por lo anterior que la ruta crítica de atención variará en función de las necesidades particulares y deseos de la víctima.

En ese sentido el presente documento se enfoca principalmente en aquellos casos en que es determinado un nivel medio y alto de riesgo que han decidido continuar siendo atendidas después de la elaboración de la ruta crítica de atención personalizada que se creó con su participación activa y en donde se marca una ruta crítica de atención para brindar acompañamiento y seguimiento a las víctimas.



Fuente: Elaboración Propia con información de la Dirección de Atención a Víctimas de la Secretaría de Igualdad Sustantiva del Estado de Puebla

## **9. Ruta jurídica, psicológica y de trabajo social de la ruta crítica de atención a mujeres en situación de violencia con un nivel medio y alto de riesgo identificado.**

Como se ha venido mencionando, el protocolo se enfoca en el seguimiento que se proporcionará a usuarias/víctimas que presenten de acuerdo con la aplicación del tamizaje de riesgo mencionado, los niveles medio y alto de riesgo que muestran, respecto de lo cual la Secretaría de Igualdad Sustantiva ha establecido diversas rutas de atención en materia jurídica, psicológica y de trabajo social, el cual será prestado por personal capacitado y experimentado para brindar a las víctimas atención de calidad, gratuita, con perspectiva de género y enfoque de derechos humanos.

El protocolo plantea que se estandaricen todos los procesos llevados a cabo a fin de evitar demoras en el servicio, revictimización y sobre todo disminuir los riesgos que corren las víctimas; por ello se presentan las rutas que se encuentran ya establecidas por el personal de la Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia.

La ruta crítica de atención, según las necesidades y posibilidades de la víctima se ofrece en forma presencial o a distancia, como se describe a continuación.

## **9.1. Seguimiento presencial.**

### **9.1.1. Atención en ventanilla y por el área especializada de trabajo social. Registro.**

**Objetivo:** Atención y registro de la víctima

**Responsable:** Agente de seguridad – Trabajadora Social.

**Perfil:** Agente de seguridad pública (Mujer) y Trabajadora Social, con conocimientos de género, derechos humanos de las mujeres y atención a víctimas.

#### **Políticas de procedimiento.**

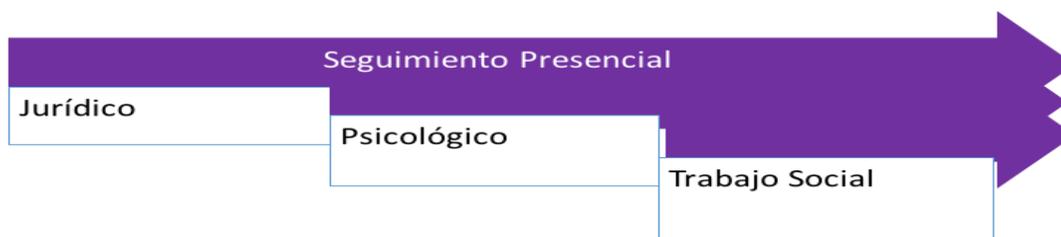
1. El trato debe ser amable, cordial y con empatía hacia la usuaria/víctima.
2. El registro de datos es breve en el libro de visitas, a efecto de no demorar a la víctima, datos con los que da aviso a la Trabajadora Social de la presencia

de una usuaria, quien inmediatamente debe acudir a recepción con la finalidad de acompañar a la víctima a una antesala privada, tranquila, sin exposición visible, en tanto la profesionalista realiza la búsqueda de su expediente, registrando su atención subsecuente en base de datos (SESIM), debiendo llamar a la profesionalista que proporcionará el seguimiento jurídico o psicológico para que acudan a conducir a la usuaria al área correspondiente y brindar la atención.

### 9.1.2. Seguimiento de atención a mujeres víctimas de violencia.

El seguimiento se refiere a las acciones específicas del personal del área de trabajo social, jurídica y psicológica que han realizado el primer contacto en el marco del proceso de atención de un caso concreto.

**Objetivo:** Impulsar a las mujeres víctimas de violencia para que logren el restablecimiento del control sobre su vida, su empoderamiento y su autonomía personal, trabajando en la construcción o mejora de su autoestima y autorrespeto. Mediante el conocimiento de las causas, el ciclo y las consecuencias de la violencia, generando en ellas recursos personales que refuercen su capacidad de afrontar la situación de violencia sufrida para salir del ciclo de violencia, propiciando la toma de decisiones, que finalmente le faciliten el inicio de una vida libre de violencia.



Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la DAMVV de la Secretaría

La ruta crítica de atención deberá contemplar, según el caso, los elementos que se mencionan a continuación:

1. **La solicitud de medidas de protección.** En función del riesgo detectado, el personal de atención deberá brindar el acompañamiento o realizar la canalización de la víctima para acudir a la autoridad ministerial o jurisdiccional, según el caso, para solicitar las medidas de protección idóneas para el asunto concreto. De este modo, el Ministerio Público emitirá las medidas de protección necesarias y, si corresponde, solicitará al órgano jurisdiccional aquéllas que requiera el caso específico para salvaguardar de inmediato la integridad y bienes de la víctima. Además de la solicitud y emisión de las medidas y órdenes de protección correspondientes, es importante brindar a la víctima un plan de seguridad o protección que le permita contar con la información y herramientas adecuadas para salvaguardar su integridad y la de sus hijo/as, en su caso. Dicho plan de seguridad, según las circunstancias actuales del caso podrá modificarse o sustituirse, si se ha creado alguno previamente.

A continuación, se describen una serie de puntos a considerar para construir el plan de seguridad en mención:

- I. Lugar seguro. Una primera situación dentro de la elaboración del plan es lo concerniente a ubicar posibles lugares que puedan considerarse seguros. Para ello, sólo hay que preguntar si cuenta con amigas, amigos o familiares donde se pueda quedar temporalmente. Si no se cuenta con ello, la alternativa será canalizarla al refugio de la Secretaría de Igualdad Sustantiva.
- II. Documentos personales: Actas de nacimiento de ella y de sus hijas e hijos, cartillas de salud, licencia de conducir, identificación oficial, certificados escolares, agenda de teléfonos y direcciones.
- III. Documentos de bienes. Escrituras de la casa, recibos de la renta de la casa, documentos de hipoteca, factura del automóvil, seguros de vida, de accidentes, etc.
- IV. Otros documentos. Denuncias previas (si existen), sentencia de

divorcio.

- V. Tarjetas. Llevar consigo tarjetas de crédito, de débito, de ahorro, departamentales.
- VI. Llaves de la casa, del auto.
- VII. Medicamentos. Si ella o alguien de sus hijas o hijos toman medicamentos, hay que llevarlos, así como sus recetas correspondientes.
- VIII. Ropa. Se sugiere tener preparada una maleta con ropa de ella, para sus hijas e hijos y algunos accesorios personales que sean de utilidad.
- IX. Se deberá brindar acompañamiento a la Agencia del Ministerio Público correspondiente, a través de una abogada adscrita a la Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia, con el objetivo de prevenir la violencia institucional ante la omisión o acción indebida de las autoridades ante las que se acude, procurando que se emitan las medidas de protección que contemplan la Codificación Nacional de Procedimientos Penales y la Ley de Víctimas del Estado a su favor.
- X. Se deberá realizar la canalización a las instituciones o dependencias competentes, para la tramitación de las acciones necesarias en materia familiar, penal, civil, mercantil o de cualquier otra índole que amerite la necesidad de servicios de representación jurídica.

Cuando la mujer haya tomado la decisión de salir del hogar, y requiera apoyo para elaborar el plan para su seguridad, hay que tomar en cuenta:

- ✓ Que no tome tranquilizantes, para poder estar alerta.
- ✓ Que sus redes de apoyo tengan conocimiento del plan de seguridad y en la medida de sus posibilidades y recursos le acompañen en la ejecución del mismo.
- ✓ Que salga cuando el victimario no esté en casa, procurando establecer con ella día y hora, haciendo del conocimiento a la Línea de Emergencia TELMUJER para que a través del monitoreo del caso, pueda solicitar los servicios de emergencia que sean necesarios.

- ✓ Que se dirija al lugar previamente dispuesto. El apoyo que se brinde por la profesionista que atienda el seguimiento puede contribuir a que la víctima se sienta tranquila, lo que ayuda en la toma de decisiones.
  
- 2. **Atención psicológica.** Cuando se requiera, deberá brindarse atención psicológica a las víctimas, así como a sus hijas e hijos, de manera continua, como parte del proceso de atención integral, con miras a ayudarla a superar las secuelas y el daño emocional ocasionado por la situación de violencia vivida. Esta atención es adicional a la posible contención de emergencia que haya necesitado. La duración del proceso de atención dependerá de las necesidades de la víctima.
  
- 3. **Asesoría legal.** Se debe brindar a la víctima la orientación jurídica que requiera para aclarar sus dudas sobre las implicaciones jurídicas respecto a la situación de violencia en la que se encuentra o que vivió anteriormente, incluyendo cuestiones relacionadas con pérdida de patria potestad, guarda y custodia, pensiones alimenticias, así como la posible presentación de una denuncia y los efectos e implicaciones de un eventual juicio penal. En caso de que decida iniciar algún tipo de proceso jurídico, deberá brindársele apoyo y acompañamiento legal en la materia y establecer acciones de seguimiento al proceso.
  
- 4. **Presentación de denuncia e inicio de investigación penal.** Si la mujer desea denunciar, es fundamental brindarle asesoría legal de modo que personal adscrito pueda explicarle de manera clara e inteligible en qué consiste, cuáles son las ventajas de denunciar al agresor y las posibles reacciones de éste ante la denuncia, así como los tiempos y etapas del proceso penal, los derechos que como víctima tiene, la protección que se podría solicitar en su favor, los efectos y duración de un eventual juicio, entre otras cuestiones. Es importante que la asesoría legal prepare a la víctima para las consecuencias emocionales y financieras que conlleva la participación en un proceso de justicia penal, con la

finalidad de sobrepasar el sentimiento abrumador de incertidumbre y confusión que puede sentir una víctima antes, durante y después de un proceso de este tipo.

La mujer víctima de violencia debe convertirse en la “dueña” de su proceso, lo que genera una sensación de confianza y tranquilidad, para ello es imprescindible explicarle paso a paso, y de manera clara y accesible, cada una de las etapas del proceso que enfrentará y las posibles circunstancias o “escenarios” en los que estará involucrada. Asimismo, deberá existir una preparación previa de la víctima para cada etapa. Esta responsabilidad es de la/del asesor jurídico que la atiende.

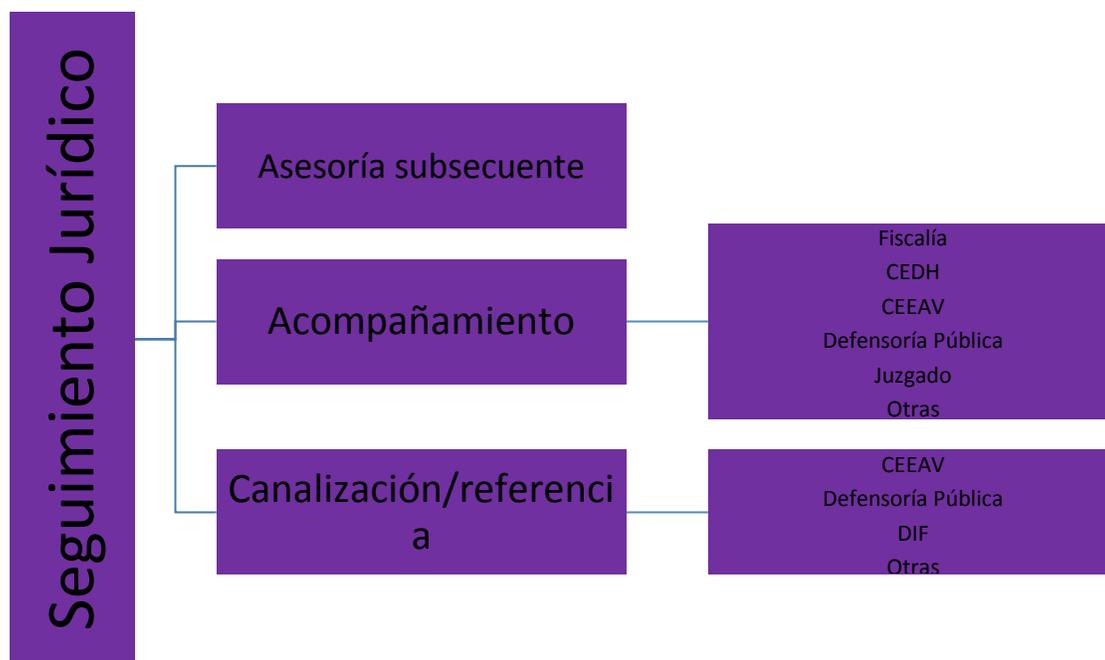
5. **Atención médica.** En muchos casos, con independencia de la atención médica de urgencia, será preciso que la víctima reciba servicios médicos adicionales en función de su situación particular de salud. Esto deberá incluir, según las necesidades, la práctica periódica de exámenes y tratamiento especializado durante el tiempo requerido para la total recuperación de la víctima, conforme al diagnóstico y tratamiento médico recomendado. En particular, se considerará prioritario para su tratamiento el seguimiento de eventuales contagios de infecciones de transmisión sexual y del virus de inmunodeficiencia humana (VIH), en caso de violación sexual.
  
6. **Acceso a oportunidades encaminadas al empoderamiento.** Deberá propiciarse que la mujer participe en programas gubernamentales que ofrezcan oportunidades educativas, laborales o de impulso a proyectos productivos, dirigidas por ejemplo a promover su empoderamiento económico y autonomía.

### **9.1.3. Seguimiento jurídico presencial.**

El seguimiento jurídico puede darse mediante asesoría jurídica subsecuente, acompañamiento ante dependencias de justicia o mediante canalización/ referencia a instituciones públicas.

**Responsables:** Abogada de la Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia (DAMVV).

**Perfil:** Profesionalista titulada, con cédula profesional, capacitada en Género, Derechos Humanos de las Mujeres y Atención a Víctimas, certificada, con mínimo 2 años de experiencia demostrable, con conocimientos en TIC's. (Word, Excel, manejo de base de datos y emisión de reportes e informes)



#### 9.1.3.1. Asesoría Jurídica subsecuente.

La Asesoría subsecuente consiste en brindar información jurídica sobre los derechos que tiene la víctima, los procedimientos jurídicos ante distintas dependencias; en qué consiste la denuncia, el juicio y todos aquellos datos relativos al ámbito legal que facilitan la ruta de acceso a la justicia de las mujeres y que les permite tomar decisiones informadas, asesoría que puede estar circunscrita al ámbito penal, civil, familiar o cualquier otro.

#### 9.1.3.2 Acompañamiento Jurídico.

El acompañamiento es un esquema que se inicia una vez resuelto el estado de crisis emocional de la víctima, y su objetivo es orientar, y en su caso trasladar, a la mujer

víctima de violencia hacia los servicios y procedimientos que ha de seguir en el marco del proceso de atención integral.

El fin que se persigue es “acompañar” a la víctima y no dejar que transite sola en su proceso de atención y acceso a la justicia. Es decir, el acompañamiento se refiere a la asistencia y apoyo que debe otorgarse a las mujeres víctimas de violencia desde el primer contacto hasta el momento en que culmina su proceso de atención y son satisfechas sus necesidades. En este sentido, conjuga principalmente:

- Asesoría jurídica.
- Traslado de la víctima a las instancias competentes.
- Presencia física de personal durante las diligencias o actuaciones que la víctima requiera realizar en el marco de un proceso penal.

En este sentido, las acciones de acompañamiento deberán determinarse en función de las condiciones físicas y psicológicas de la víctima, de su situación particular de vulnerabilidad, o bien, cuando se haya determinado que existe una situación de riesgo a su seguridad. En este último caso, deberá solicitarse apoyo de personal policial para el traslado de la víctima a la institución que corresponda para que se le brinden los servicios de atención conducentes.

El principal objetivo del acompañamiento es fortalecer la toma de decisiones de la mujer víctima de violencia y garantizar su seguridad de tal manera que siga avanzando en un proceso de atención integral, siempre en un marco de respeto a sus tiempos y necesidades. Además, evita la revictimización, favorece su empoderamiento, ayuda a contener y canalizar sus emociones o sufrimiento y a hacer valer sus derechos ante las autoridades.

### **9.1.3.3 Canalización/ referencia.**

La canalización o referencia en el ámbito jurídico, se determina cuando los servicios que requiere la víctima no corresponden a los que proporciona la Dirección de Atención a Mujeres Víctimas; estas acciones son acompañadas de información

específica a efecto de evitar la revictimización y brindar la información pertinente a la usuaria; por ello, se hace el envío a otras dependencias que prestan el servicio que requiere.

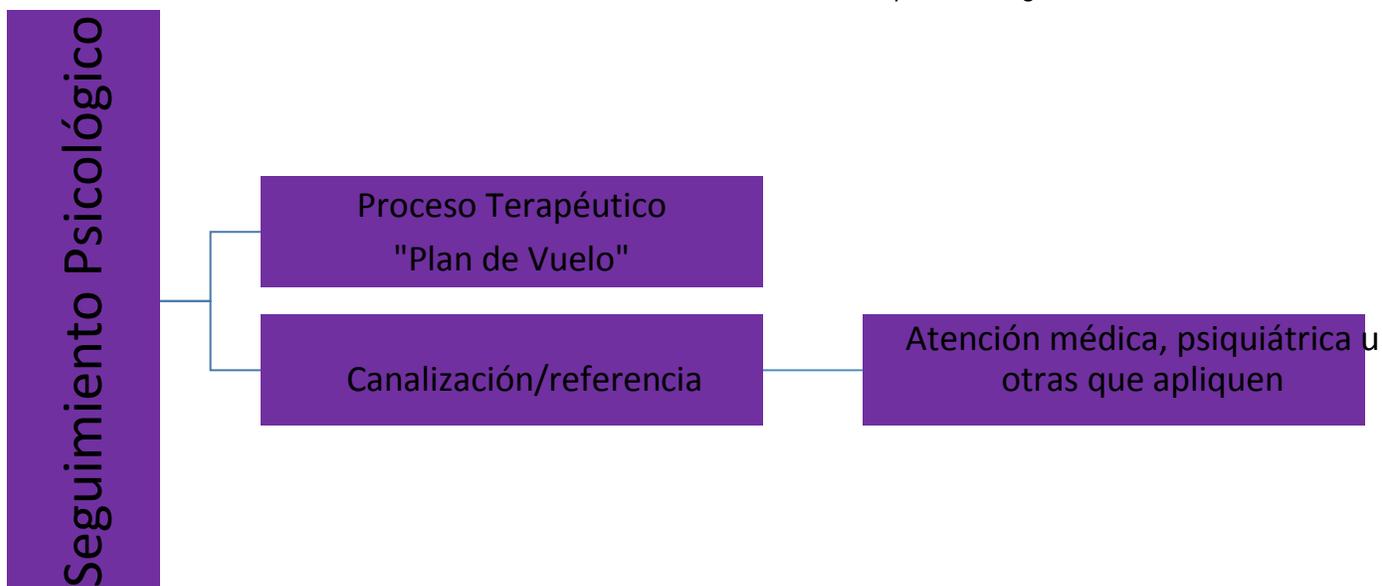
- La atención que brinde la abogada será empática y eficiente.
- Se evitará emitir opiniones personales que influyan en la toma de decisión de la víctima.
- Se brindará información pertinente y actualizada de las instancias donde podrá acudir la víctima, de acuerdo a su caso en específico.
- Se tendrá estrecha comunicación con las autoridades que correspondan a efecto de que conozcan los datos que sean necesarios y de esta forma brindar una atención eficiente a la usuaria.
- Se mantendrá actualizado el expediente (RUE)
- Se contará con un directorio actualizado que contenga los datos necesarios a efecto de que la atención sea expedita y eficiente, evitando así demoras en la atención a la víctima.

#### **9.1.4. Seguimiento Psicológico presencial.**

**Objetivo.** Brindar atención psicológica especializada a las víctimas, orientarles y brindarles toda la información necesaria a efecto de que identifiquen la situación de violencia en que están, reconociendo el impacto de la misma, así como las consecuencias y secuelas; de igual forma mediante procesos establecidos, potenciar sus capacidades y la toma de decisiones para realizar un plan de vida libre de violencia y lograr su empoderamiento.

El seguimiento psicológico para las víctimas se da mediante dos acciones concretas:

Proceso terapéutico denominado “Plan de Vuelo” y canalización o referencia.



Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la DAMVV de la Secretaría.

#### **9.1.4.1. Políticas del Procedimiento. Plan de Vuelo.**

La recuperación psicológica de las mujeres víctimas de violencia es fundamental para lograr que puedan percibirse como personas con derechos y valores que deben ser protegidos.

Se abordan a las usuarias, desde los fundamentos teóricos de la perspectiva de género y los prácticos de la psicología, ya que el origen en el inicio de la instauración del proceso de violencia, es debido a los roles sociales sexistas y estereotipados que se tienen sobre la mujer y el hombre. Estas creencias proporcionan al hombre que ejerce violencia, la justificación para ejercer poder de dominación, control y sometimiento sobre la mujer.

Partiendo del enfoque con perspectiva de género, es imprescindible que la profesional en psicología se responsabilice de la utilización de estrategias y/o técnicas dentro del contexto del proceso de atención, así mismo, debe enfocarse la intervención desde un modelo centrado en la comprensión de la violencia como vivencia traumática y por lo tanto disociativa, es decir, la mujer que la vive, no puede hacerse responsable de inmediato por ejemplo de su autoestima.

Al momento de abordar las intervenciones psicológicas con mujeres víctimas de violencia, es importante tener en cuenta la particularidad de cada caso, la fase del proceso que está atravesando, su grado de conciencia del problema, las múltiples vicisitudes que le han llevado hasta allí, los tipos y modalidades de violencia de los cuales fue receptora, el grado de afectación, presencia de algún trastorno psiquiátrico, así como sus recursos personales al momento de la intervención. Motivo por el cual, el abordaje terapéutico debe ser un proceso flexible, enfocado en las necesidades y objetivos de cada una de las mujeres.

También es importante considerar su situación económica, si trabaja o no, de quién depende económicamente, si la casa donde habita es propia o rentada, el nivel educativo, así como si se encuentra en una zona rural o urbana, si pertenece a algún grupo étnico o presenta alguna discapacidad; ya que todos estos aspectos afectan emocionalmente a todas las mujeres en situación de violencia y en ocasiones son condicionantes para que continúen o no, con su agresor.

Cabe mencionar que al iniciar el proceso psicológico, se deberá establecer durante la sesión uno, un contrato terapéutico, a fin de establecer los compromisos y objetivos de la usuaria y de la psicóloga. De esta manera se determina de manera conjunta el proceso de intervención mediante el programa “Plan de vuelo”, en el cual se contemplan 12 sesiones psicológicas que se ilustran en el esquema que continua:

Protocolo de Seguimiento a Mujeres en Situación de Violencia con un Nivel Medio y Alto de Riesgo Identificado



Fuente: Retomado de la documentación presentada por la DAMVV de la Secretaría.

En cada sesión se avanza hacia la consecución de los objetivos planteados en el proceso terapéutico como son:



Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la DAMVV de la Secretaría.

En el tiempo que se estableció para el seguimiento y una vez que se vaya progresando en el cumplimiento de objetivos, al cierre del mismo (seis meses) se podrá realizar una nueva evaluación de riesgo a efecto de detectar posible disminución o aumento derivado del contexto en que esté la víctima.

#### **9.1.4.1.1. Descripción del Proceso Terapéutico “Plan de vuelo”. Presencial.**

Para alcanzar los objetivos que lleven al empoderamiento y autonomía de las mujeres, se establece el procedimiento terapéutico “Plan de vuelo”, el cual se desarrolla de forma presencial, como ya se dijo en doce sesiones, cada una tiene un objetivo concreto que permite a la víctima ir avanzando hasta lograr concretar un plan de vida libre de violencia.

Enseguida se describe el proceso que se sigue a efecto de que en todos los casos se aplique el estándar propuesto por la DAMVV de la Secretaría.

#### **Sesión 1: Presentación e Identificación de la violencia.**

Visibilización de la violencia, utilizando como herramienta de apoyo el violentómetro, para abordar tipos, modalidades y ciclo de violencia.

Objetivo: Conocer a las integrantes del grupo, explicar a cada una el enfoque y los principios de la Secretaría de Igualdad Sustantiva.

Detectar, conocer e identificar los tipos, modalidades y ciclo de violencia, así como las características de la misma, a fin de crear conciencia del riesgo que implica encontrarse en una situación de violencia, así como fomentar el reconocimiento de sus derechos, principalmente a vivir una vida libre de violencia.

Prescripción optativa:

Lectura y análisis “El elefante encadenado”, de Jorge Bucay.

Análisis del cortometraje el “Orden de las cosas.

Identificar en su vida personal cómo ha vivido cada etapa del ciclo de violencia, así como los tipos de violencia que ha recibido o generado.

Indicadores:

- Conoce la diferencia entre agresividad y violencia, así como sus características.

- Identifica tipos y modalidades de violencia.
- Sabe que la responsabilidad de la violencia es de quien la ejerce.
- No tiende a normalizar ni justificar la violencia.
- Conoce ciclo de la violencia y logra identificar en qué etapa del mismo se encuentra. Así como las características de cada etapa.
- Reconoce su derecho a vivir una vida libre de violencia.

## **Sesión 2: Vida Libre de Violencia.**

Identificar grado de afectación a consecuencia de la violencia.

Objetivo: Identificar las consecuencias a nivel social, físico, económico y emocional a partir de la violencia recibida. Así como los recursos con los que cuentan las mujeres para afrontar la situación en la cual se encuentran.

Prescripción optativa:

Análisis escrito de película “Te doy mis ojos”.

Identificar las afectaciones a nivel emocional, físico, económico y social, que observa en sí misma a partir de recibir violencia, retroalimentación.

Indicadores:

- Conoce las posibles consecuencias para ella y en su caso sus hijas e hijos, a partir de la violencia recibida.
- Identifica sus propias afectaciones a nivel emocional, físico, económico y social.
- Es consciente de la escalada de la violencia.
- Identifica los recursos con los que cuenta para salir del ciclo de violencia.
- Conoce sus áreas de oportunidad.

## **Sesión 3: Autocuidado.**

Objetivo: Propiciar la reflexión de las mujeres sobre la importancia de fortalecer e incrementar conductas, actividades de autocuidado y estilos de vida saludables, incorporando las acciones necesarias para su desarrollo a través del

establecimiento de desafíos personales que incorporen alguna actividad de autocuidado en la vida diaria.

Prescripción optativa:

- “Mi relación conmigo”, fomentando revisión médica, ejercicio físico, actividades recreativas, desarrollar hábitos para mejorar ciclo de sueño y alimentación.

Indicadores:

- Identifica sus gustos, intereses y necesidades.
- Se asume como responsable de su felicidad y tranquilidad.
- Realiza actividades enfocadas en lograr su empoderamiento y bienestar.
- Atiende las áreas de su vida en las cuales observa descuido.
- No antepone las necesidades de otros, ni trata de cumplir expectativas ajenas.

#### **Sesión 4: ¿Quién Soy?**

Autoestima, autoconcepto.

Objetivo: Desarrollar y fomentar el crecimiento personal, la autoestima, seguridad, autoconcepto, confianza, habilidades sociales y capacidades de las mujeres en situación de violencia. Así como conocer e identificar roles y estereotipos de género, en su ámbito social, familiar e individual.

Prescripción optativa:

- Escalera de la autoestima (autoconocimiento, autoconcepto, autoevaluación, autorrespeto y autoestima) Autor Dr. Mauro Rodríguez Estrada.
- Línea de vida, heridas de la infancia, patrones de comportamiento.
- Autodescripción biopsicosocial.
- Identificación de roles y estereotipos de género.

Indicadores:

- Reconoce sus fortalezas y áreas de oportunidad.

- Expresa sentir confianza en sí misma.
- Expresa libremente su opinión ante los demás.
- Se muestra resiliente.
- Se reconoce capaz y se esfuerza por cumplir sus propios objetivos.
- Defiende su posición ante los demás, de forma asertiva.
- Asumen la responsabilidad de sus actos.

### **Sesión 5: Sistemas de Creencias.**

Sistemas de creencias de conceptos clave, sexo-género, amor romántico.

Objetivo: Proporcionar el análisis y reflexión de las mujeres en situación de violencia acerca de sus pensamientos e ideas irracionales existentes en relación al sistema género, la violencia y el amor romántico.

Indicadores:

- Reconoce y asume que es responsable de sus pensamientos y de sus acciones.
- Identifica las situaciones que puede y no controlar.
- Modifica pensamientos e ideas irracionales, por pensamientos más funcionales.
- Reflexiona, analiza y cuestiona sus propias creencias e ideas en cuanto al género.
- Mitos y realidades de género.
- Desmitifica el amor romántico.

### **Sesión 6: Culpa vs. Responsabilidad.**

Culpa, ansiedad, identificación de emociones. (Tristeza, angustia, miedo, enojo, amor).

Objetivo: Fomentar la libre expresión e identificación de emociones en las mujeres en situación de violencia, así como reducir o eliminar la ansiedad y culpa

Prescripción optativa:

Reestructuración cognitiva, Culpa vs. Responsabilidad.

Estrategias para el control de ansiedad (respiración diafragmática, de mariposa, relajación muscular progresiva).

Inoculación de estrés, que utilizamos con aquellas mujeres que presentan estrés postraumático

Indicadores:

- Reconoce e identifica sus emociones y sentimientos.
- Es asertiva en la expresión de sus emociones.
- Es consciente de la importancia de controlar su respiración.
- Muestra un locus de control estable.
- Canaliza de manera adecuada su estrés y tensión.

### **Sesión 7: Gestión de emociones.**

Identificación y libre expresión de emociones.

Objetivo: Concientizar a las mujeres que viven violencia en el concepto de emoción y educación emocional para poder crear un marco sólido de ejercicios con el fin de reconocer, comprender y expresar sus propios sentimientos para así adoptar una actitud positiva ante la vida.

Prescripción optativa:

Retomar la técnica ¿quién soy yo? a través de termómetro de emociones.

Indicadores:

- Identifica lo que siente.
- Reconoce las cinco emociones básicas (MATEA).
- Se da cuenta de que no hay emociones buenas ni malas.
- Mantiene un Locus de control.
- Reconoce que las emociones que evitaba, ahora es capaz de externarlas.

### **Sesión 8: Perdón/cierre de ciclos.**

Identificación de bloqueos, Cierre de ciclos.

Objetivo: Identificar los mecanismos que generan bloqueo durante el proceso de la experiencia (negación, confluencia, retroflexión, proflexión).

Prescripción optativa:

Ciclo de la experiencia de Jhosep Zinker.

Silla Vacía.

Conocer, reflexionar y analizar la pirámide de Maslow.

Indicadores:

- Identifica cuáles son sus bloqueos.
- Conoce e identifica las etapas del ciclo de la experiencia.
- Descubre qué la bloquea, (mecanismos de defensa).
- Se da cuenta, para qué es importante finalizar una experiencia desde las necesidades básicas.

## **Sesión 9: Autoestima, autoconfianza, seguridad.**

Asertividad.

Objetivo: Desarrollar habilidades sociales de comunicación, resolución pacífica de conflictos y toma de decisiones.

Prescripción optativa:

Instrumento de Asertividad de Rthus.

Establecer límites funcionales.

Elementos de la comunicación.

Negociable vs. No negociable.

Time Out.

Sociodrama, role playing.

Indicadores:

- Establece límites claros.
- Logra identificar los tipos de negociación.
- Se muestra asertiva en su relación con los demás y consigo misma.
- Sabe comunicar lo que siente de una forma asertiva.
- Logra resolver conflictos de manera pacífica.

### **Sesión 10: Proyecto de vida/empoderamiento.**

Sentido de vida, empoderamiento.

Objetivo: Elaborar un proyecto de vida de acuerdo con sus propias necesidades e intereses desde una perspectiva de género.

Prescripción optativa:

Esferas: Intrapersonal, familiar, laboral, educativo y social.

Indicadores:

- Lo planteado en su proyecto de vida será observable, (corto-mediano-largo plazo).
- Que haya realizado acciones concretas para cumplir lo acordado en sus áreas intrapersonal, familiar, laboral, educativo y social.

### **Sesión 11: Valoración de objetivos y logros.**

Mejorar la confianza a través de la propia experiencia de la usuaria.

Objetivo: Recapitular en el grupo lo aprendido durante el proceso psicológico, así como el reconocimiento de los avances que las usuarias y la psicóloga observan a partir de la intervención psicológica.

Prescripción optativa:

- Carta de reconocimiento a sí misma.
- La silla de los elogios.

- Regalo a sí misma.
- Compromiso conmigo misma.

Indicadores:

- Que se reconozca como sobreviviente de la violencia.
- Que haya externado el aprendizaje adquirido durante sus sesiones.
- Que haya elaborado un auto-conocimiento personal profundo y desmontando mecanismos de miedo, vergüenza, culpa, inseguridad, introyectos, etc.
- Deja de normalizar y naturalizar la violencia.
- Reconocimientos.
- Hay una clara evidencia de que se ha planteado y trabajado sobre el empoderamiento y la violencia.

## **Sesión 12: ¡ A volar!**

Agradecimiento grupal, cierre de proceso.

Objetivo: Agradecer, concluir proceso psicológico. Enfatizar en las usuarias que la meta principal del abordaje terapéutico es empoderar y soltar, reforzando su seguridad interna y poniendo énfasis en los logros obtenidos a lo largo de este proceso, preparando un resumen final del tratamiento y proponiendo recomendaciones para su seguimiento ya que está lista para continuar su crecimiento sola, expresando libre y directamente tanto la usuaria como la profesionalista, estar satisfechas y haber cumplido las expectativas de mejora con respecto a las situaciones de violencia.

Prescripción optativa:

Reconocimiento simbólico (insignia, diploma, dije, pulsera)

Técnica de cierre del proceso (Qué dejo, qué me llevo)

Fomentar al empoderamiento de otras mujeres, a partir de la sororidad.

Indicadores:

- Identifica roles y estereotipos de género.
- Aprende a identificar la violencia.
- Es resiliente, asertiva, establece límites funcionales.
- Cuenta con un proyecto de vida estructurado.

#### **9.1.4.2. Canalización/Referencia.**

##### **Objetivo.**

Canalizar a las víctimas (mujer, sus hijas e hijos) a efecto de que reciban la atención adecuada a cada caso, basada tanto en la entrevista inicial como en el seguimiento que se haya determinado derivado de la información proporcionada por la víctima y mediante la atención que recibe en el área de psicología.

##### **Políticas de operación de la canalización/referencia.**

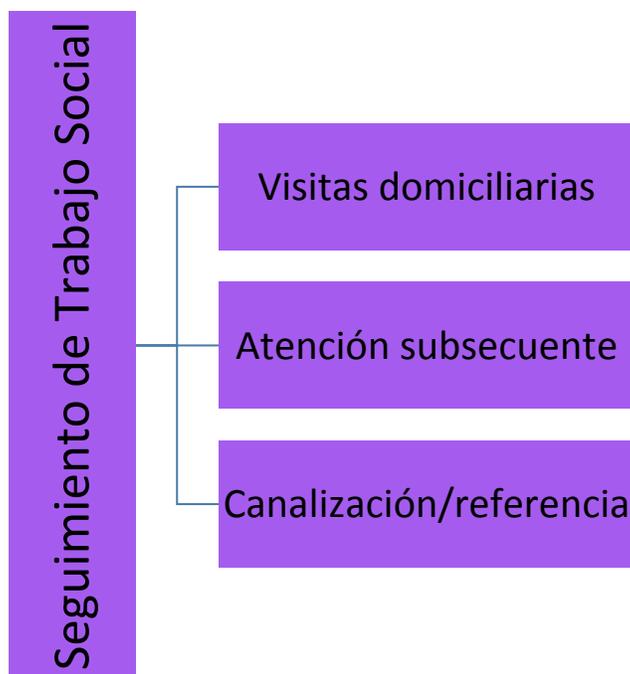
1. Si durante la atención psicológica de seguimiento, se detectan rasgos de algún tipo de trastorno derivado de los episodios de violencia, aplicará la herramienta “mini entrevista neuropsiquiátrica internacional” con la finalidad de descartar o considerar la existencia de algún trastorno y en caso de ser positivo al momento de establecer la ruta crítica de atención psicológica ofrecerá a la usuaria la posibilidad de observar otros tratamientos.
2. La canalización debe ser inmediata a la detección por parte de la psicóloga especializada a efecto de evitar mayores daños o riesgo en que está la víctima.
3. Se mantendrá actualizado el expediente correspondiente (RUE).
4. Se contará con un directorio de servicios relativos a la atención psicológica que brindan las instituciones de salud, organizaciones civiles o de organismos autónomos que corresponda, a efecto de mantener estrecha comunicación y colaboración en la atención a la víctima.
5. Se contemplará y ajustará el plan de seguimiento conjuntamente con la víctima a efecto de que conforme a la ruta crítica de atención, se haga una valoración de riesgo en el transcurso de los seis meses siguientes.

#### **9.1.5. Seguimiento de Trabajo Social. Presencial.**

**Objetivo.** Monitorear la situación de cualquier víctima de violencia con la que se tuvo un primer contacto, independientemente de si ésta, de manera inicial optó por no continuar un proceso de atención.

En este sentido, se realizará un monitoreo periódico de los servicios y procesos en los que ha estado involucrada la víctima, para identificar cómo se ha sentido o qué cambios o circunstancias se han presentado en su situación, entre otras cuestiones, lo que a su vez permitirá establecer si las necesidades o prioridades de la víctima han cambiado y si, por ende, el plan de atención inicial requiere ser reestructurado.

El seguimiento de trabajo social presencial se otorga a las víctimas a través de visitas domiciliarias (bajo ciertas condiciones), mediante atención subsecuente o mediante canalización o referencia a las instituciones que corresponda (Secretaría de salud, Secretaría del Trabajo, etc.)



#### 9.1.5.1 Visitas domiciliarias.

Las visitas domiciliarias, son un instrumento importante de apoyo para el seguimiento a mujeres que se encuentran en situación de violencia, ya que permite la intervención precoz y la disminución de los efectos que la violencia pueda tener en ellas y en su caso sus hijas e hijos. Las visitas, se convierten para las mujeres, en un elemento de construcción de confianza, en la que se establece un vínculo, donde la mujer visitada ve expuesta su intimidad, que en un principio puede producir una resistencia que significará para la profesional, estar consciente de este proceso, que con respeto, empatía, consideración y una buena intervención de la profesional que realiza la visita, se puede lograr que las usuarias confíen, se sientan escuchadas, valoradas, partícipes de acuerdos, acompañadas e importantes, aumentando en ellas su sentido de seguridad, confianza y valor como personas.

**Objetivo:** Investigar, asesorar y brindar seguimiento a los casos referentes a la violencia que sufren las mujeres, bajo las condiciones en que no vive con el agresor y que no ha sido posible localizarlas, que no se han presentado a las sesiones terapéuticas o que han faltado al seguimiento jurídico.

#### **9.5.1.1. Políticas del procedimiento. Visitas Domiciliarias.**

1. Considerar en todos los casos el acompañamiento de elementos de seguridad pública.
2. Planear la visita entre un horario de 9:00 a 17:00 horas.
3. Se considera pertinente como duración máxima de la visita de 50 minutos.
4. Según sea el caso y el objetivo de la visita, podría programarse una o dos veces al mes.
5. En toda visita se considerará que se deberá portar identificación oficial, formatos predeterminados, fichas de seguimiento y los materiales e insumos que se requieran para el mejor desarrollo de dicha visita.
7. Cuando no sea posible acudir a realizar la visita domiciliaria por parte del personal de trabajo social de la Secretaría, se solicitará apoyo institucional de las dependencias vinculantes como son: Instancias Municipales de la Mujer, Sistemas DIF Municipales, Protección Civil u otras que existan en el municipio en donde

radica la víctima, proporcionándose la información pertinente a efecto de la realización de la entrevista estandarizada y actualizando el expediente correspondiente (RUE).

#### 8. Pasos para realización de la visita domiciliaria.

**a. Planificar la visita:** Se deberá contar con listado de usuarias que no han sido contactadas durante un periodo de tiempo determinado por cada caso y de acuerdo con el plan de seguimiento, donde se especifique: nombre completo, número de RUE, nivel de riesgo, domicilio y número de contacto; posteriormente, revisar datos de cada usuaria. Se deberá crear ruta de intervención, fijar día, hora y número de visitas por día, mismo que establecerá el personal de la Secretaría de Seguridad Pública, informando debidamente a la Secretaría de Igualdad Sustantiva (Previo a las visitas, es importante que exista coordinación por parte del personal adscrito a la Secretaría de Seguridad Pública y a la Secretaría de Igualdad Sustantiva).

El día y hora acordado con anterioridad, (mediante calendario de visitas), acudirá personal de la Unidad de Atención Inmediata a las Mujeres (UDAIM) a oficinas centrales de la Secretaría de Igualdad Sustantiva, ubicadas en 2 sur 902 Col. Centro, Puebla capital, a efecto de que la trabajadora social, pueda integrarse al equipo que acudirá a realizar la visita domiciliaria.

**b. Arribando al domicilio de la usuaria:** La Trabajadora Social de la Secretaría de Igualdad Sustantiva, tocará en el domicilio de la usuaria y procurará entrevistarse con ella o bien con persona que le pueda dar referencia de ella sin mencionarle a esa persona el motivo de la visita, el formato que deberá utilizar trabajo social para recabar la entrevista y hacer constar el resultado de la visita.

En caso de encontrar a la usuaria/víctima en el domicilio, se procederá a presentarse, comentar el motivo y objetivo de la visita, siendo respetuosa, cálida, empática y profesional.

**c. Fase social:** Se deberá preguntar a la usuaria si desea que se le realice una entrevista, si es posible, lograr contacto con otros miembros de la familia o

personas cercanas, registrando lo mencionado y observado en el formato de entrevista domiciliaria.

- d. Aclaración de los motivos:** no es necesario que la familia conozca todos los motivos, siempre y cuando sean bien conocidos por la usuaria; no informar a terceras personas.
- e. Ejecución del plan de visita:** realizar una entrevista estructurada con fines diagnósticos, comentando que los datos proporcionados son confidenciales.
- f. Fase crítica:** tratamiento del problema, ayudar a clarificar la situación, afirmar la importancia de su caso, no dar consejos ni interpretaciones, reforzar la información otorgada previamente durante sus sesiones psicológicas o de orientación jurídica.
- g. Conclusión:** brindar atención presencial, oportuna y seguimiento a las usuarias. Reforzando conductas sobre temas que se han abordado durante su proceso de intervención psicológica o jurídica. Se deben proporcionar datos de contacto de ambas instituciones que intervienen.

### **9.5.2. Políticas del procedimiento. Atención subsecuente.**

El seguimiento subsecuente brindado a la víctima por el área de trabajo social consiste en atender a la víctima en los casos que aplica el trabajo social, enfocados en la orientación e información que propicie que la mujer participe en programas gubernamentales que ofrezcan oportunidades educativas, laborales o de impulso a proyectos productivos, dirigidas por ejemplo a promover su empoderamiento económico y autonomía, o bien al cuidado de su salud.

### **9.5.3. Políticas del procedimiento. Canalización/referencia**

A partir de las prioridades identificadas y la ruta crítica de atención acorde a las mismas, si la Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia no cuenta con los servicios de atención necesarios o la atribución / competencia para brindarlos,

deberá canalizarse a la instancia correspondiente para que sus áreas especializadas los puedan brindar.

La canalización se realizará mediante oficio, con copia de la documentación soporte, incluyendo, de ser el caso, lo relacionado con la atención médica y psicológica brindadas. La usuaria debe otorgar su consentimiento para la transmisión de sus datos personales a otras dependencias, y éstas deben asegurar su confidencialidad.

El objetivo es contar con una única fuente de información que evite duplicidad en los registros y propicie situaciones de revictimización.

Para los efectos anteriores, el personal que canalizará a la víctima deberá contar con un directorio de las instancias gubernamentales, los servicios que ofrecen y el contacto de la persona enlace en cada una de ellas. Así, la persona que canaliza se asegurará de establecer contacto con el personal de la instancia que deberá recibir a la víctima, ya sea telefónicamente o por las vías que considere pertinentes, por ejemplo, mediante aplicaciones de mensajería en dispositivos móviles.

La instancia o dependencia que recibe la canalización deberá leer en primer término los documentos remitidos y realizar a la víctima únicamente las preguntas complementarias necesarias en el marco del proceso de la atención especializada que corresponda.

## **9.2. Procedimientos de Seguimiento a Distancia.**

Toda vez que en la Secretaría de Igualdad Sustantiva se atienden a mujeres de todo el Estado y que la Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia tiene como atribución “dirigir y supervisar las acciones, para brindar atención a las mujeres que viven una situación de violencia, que acuden a la Secretaría a solicitar atención integral, o bien las que se requieran para atender los casos de los que tenga conocimiento y le sean canalizados para su intervención”, en esa virtud, es

que al no contar con unidades en los 217 municipios del Estado y en obvio de las distancias, la metodología para atender las necesidades del servicio de seguimiento se debe mantener como si fuese presencial, ello a pesar de que tenga que ser realizado generalmente vía telefónica y que si bien es cierto el lenguaje corporal queda proscrito, la calidad del servicio no debe disminuir ni provocar que la usuaria no se sienta acompañada, debiendo procurarse siempre y de manera prioritaria que el momento en que se establezcan los contactos no genere mayor riesgo para su seguridad o la de sus hijas e hijos, esto mediante la elaboración de preguntas que permitan a la usuaria referir monosílabos de los que se advierta su negativa de hablar en ese momento o necesidad de recibir servicio de emergencia.

La Secretaría de Igualdad Sustantiva brinda de manera estandarizada y eficaz los servicios de seguimiento a víctimas a efecto de disminuir las condiciones de riesgo en que estén y alcanzar su empoderamiento; en el caso de las atenciones a distancia, ésta presenta algunas variables que por la naturaleza del servicio se requieren.

En todos los casos se siguen los procedimientos enumerados en el punto 9.1. con adaptaciones especiales y cuyos alcances varían de acuerdo con la siguiente descripción:

### **9.2.1. Seguimiento Jurídico.**

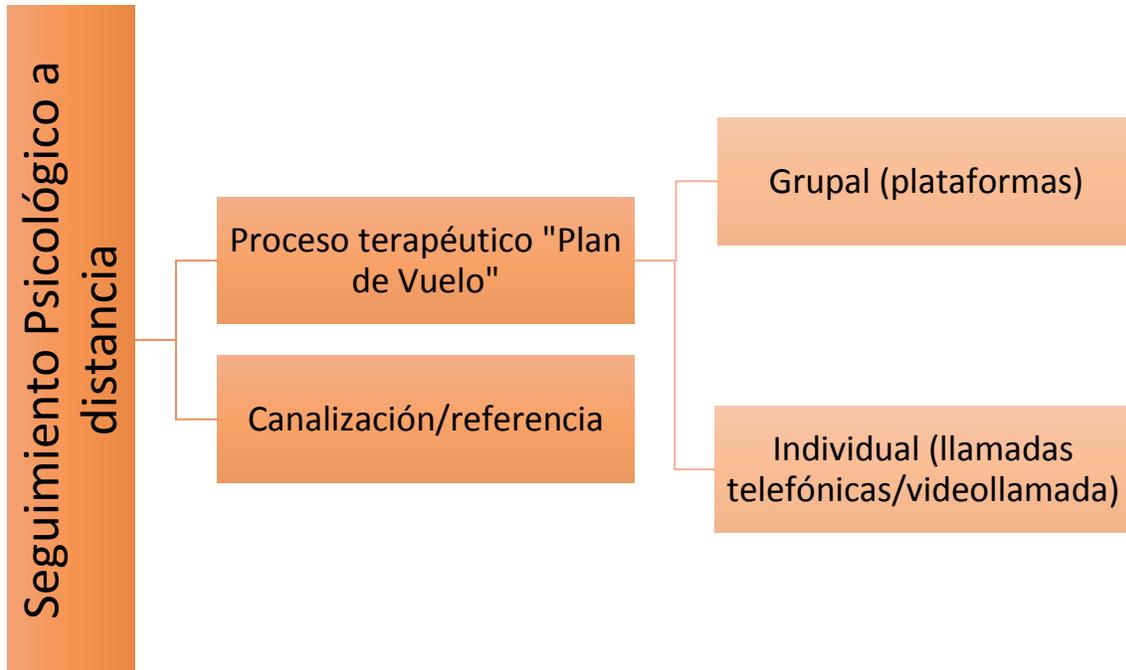
El seguimiento jurídico para el caso de la atención a distancia, se basa principalmente en otorgar asesoría jurídica subsecuente, así como la canalización a las dependencias que puedan ofrecer los servicios que requiere la víctima, incluyendo el acompañamiento, para lo cual habrá de entablarse coordinación con las Instancias Municipales de la Mujeres.



Para otorgar los servicios en línea se utilizan desde llamadas a la víctima, comunicación por aplicaciones de mensajería telefónica como whatsapp, plataformas como ZOOM, google meet y otras adecuadas y que se le faciliten para llevar a cabo de mejor forma la asesoría.

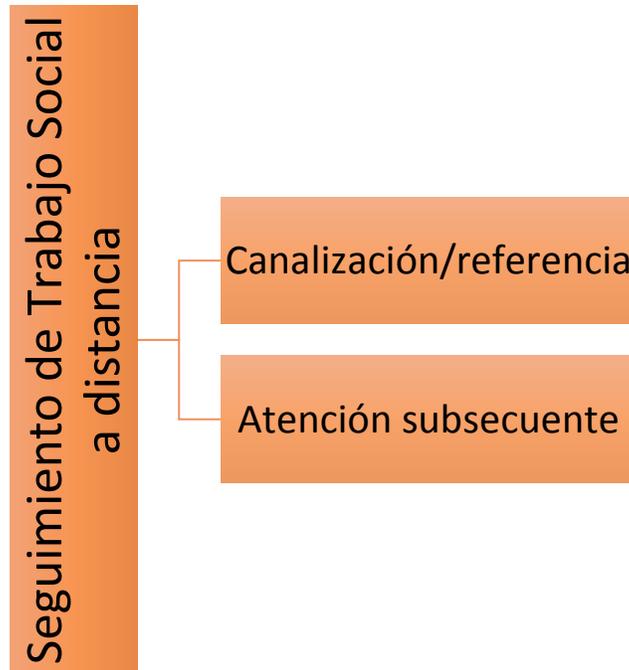
### **9.2.2. Seguimiento psicológico.**

El seguimiento psicológico es de gran importancia para que la víctima alcance sus objetivos respecto del plan de vida; por ello, para atender de forma adecuada en atención a las necesidades del servicio y muchas veces la imposibilidad económica o disposición de tiempo para asistir presencialmente es que se sigue el proceso terapéutico “Plan de Vuelo” mediante llamadas individuales programadas, o bien en la modalidad grupal que ofrece la posibilidad a las víctimas de retroalimentar su proceso a través de la experiencia o comentarios que se expongan por otras mujeres en situación de violencia, lo que equivaldrá a no sentir que se encuentran solas.



### 9.2.3. Seguimiento de trabajo social.

El seguimiento de trabajo social proporcionado a la víctima a distancia, se enfoca principalmente en canalización/referencia y atención subsecuente, por lo que deben seguirse las políticas mencionadas en el seguimiento subsecuente presencial, el cual deberá realizarse de manera periódica por cualquier medio que permita tener contacto con la víctima y que considere adecuada para su situación particular y sus necesidades.



### **9.3. Atención subsecuente a mujeres en situación de violencia en caso de contingencia.**

La violencia contra las mujeres se desarrolla mayoritariamente al interior de los hogares y con personas cercanas a ellas, por lo que el aislamiento las coloca en un alto riesgo de vivir violencia de género, debido a lo anterior, se ha diseñado un plan de intervención a mujeres en situación de violencia a partir de la Contingencia Sanitaria por la COVID-19, a fin de atender y prevenir la violencia familiar durante el aislamiento como medida de prevención sugerida a fin de reducir los contagios, sin embargo, el tiempo de cuarentena se vuelve peligroso para las mujeres que viven violencia en nuestro estado.

El aislamiento social expone además con claridad las desigualdades que existen entre las mujeres y los hombres.

Durante este periodo de restricción muchas mujeres, niñas y niños:

1. No pueden salir a pedir ayuda.
2. Dependen en muchos casos económicamente del agresor.

3. Están al cuidado de varios integrantes de la familia.
4. Se encuentran en una situación mayor de vulnerabilidad por el control del agresor, y en algunos casos recurren a actitudes de sumisión, como mecanismos para evitar agresiones.
5. La persona agresora actúa con mayor impunidad y mayor control sobre la víctima.
6. Se encuentran en una situación estresante y de incertidumbre.
7. Aumenta el nivel de ansiedad y estrés, así como frustración, lo que vuelve el encierro como un clima propicio para detonar la violencia.

Considerando los riesgos referidos con antelación, el Área de Trabajo Social, el Área Jurídica y Psicológica, brindan seguimiento vía telefónica, contactando a la totalidad de las usuarias que han solicitado algún servicio anteriormente (en caso de no vivir con el agresor), a fin de recordarles que *“no están solas”* y evaluar la situación particular de cada una a través de una entrevista semiestructurada de llamadas de seguimiento, atendiendo a sus necesidades específicas, resolviendo dudas, asesorando en temas de su interés o canalizándolas al área correspondiente, según sea el caso. Aplicando además un tamizaje de riesgo, a fin de elaborar un plan de seguridad de manera conjunta e informándoles de su derecho a vivir una vida libre de violencia.

Mencionando durante las intervenciones a distancia, que la situación de violencia en la que se encuentran no es su culpa, sino responsabilidad de la persona que ejerce violencia, donde influye el sistema patriarcal en el cual vivimos, mismo que otorga ciertas ventajas y privilegios a los hombres y desventajas a las mujeres mediante estereotipos y roles de género, recordando a cada usuaria que para la Secretaría de Igualdad Sustantiva, la seguridad y bienestar de las mujeres es lo más importante.

En el caso de las usuarias, que durante la contingencia de salud, se encuentran viviendo con el agresor, a fin de salvaguardar su integridad física y emocional y en

su caso la de sus hijas e hijos, se establece contacto vía telefónica con sus redes de apoyo, con el objetivo de conocer la situación actual de la mujer en situación de violencia e informar a las redes de apoyo acerca de la importancia de mantenerse cercanas a ellas, explicando tipos, modalidades y ciclo de la violencia, a fin de que logren comprender este fenómeno y contar con un plan de acción en caso de que la usuaria les informe que requiere apoyo.

Durante la contingencia, se sugiere a las mujeres en situación de violencia:

- Considerar pasar la contingencia/cuarentena, en un lugar lejos del violentador.
- Tener los números de emergencia 911 y Tel Mujer 2 32 37 38 y proporcionarlos a sus redes de apoyo, líneas telefónicas habilitadas las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Para asesorías psicológicas o jurídicas, llamar o enviar mensaje de Whatsapp a los números 2223 56 40 20 y 2223 60 55 90, líneas disponibles de lunes a viernes de 9:00 a.m a 6:00 p.m.
- Descargar en su celular la aplicación Mujer Segura Puebla y reconocer su funcionamiento.
- Seguir la página de Facebook de la Secretaría de Igualdad Sustantiva.
- Mantener constante comunicación con sus redes de apoyo.
- En caso de ser necesario, considerar la posibilidad de ingresar al Refugio para Mujeres en Situación de Violencia de esta Secretaría.

## **10. Glosario.**

**Secretaría.** Secretaría de Igualdad Sustantiva.

**DAMVV.** Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia.

**PROTOCOLO.** Protocolo de Seguimiento a Mujeres en situación de Violencia con un Nivel medio y alto de riesgo identificado.

**OSC's.** Organizaciones de la Sociedad Civil.

**Reglamento.** Reglamento Interior de la Secretaría de Igualdad Sustantiva.

**DIF.** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.

**IMM.** Instancia Municipal de la Mujer.

**INEA.** Instituto Nacional para la Educación de los Adultos.

**FISCALÍA.** Fiscalía General del Estado de Puebla.

**CNDH.** Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

**CEEAV.** Comisión Estatal para la Atención a Víctimas.

**CEDH.** Comisión Estatal para los Derechos Humanos.

**CONAVIM.** Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres.

## 11. Bibliografía

- Amorós, Celia, *Mujer: participación, cultura política y Estado*, Buenos Aires, Ediciones de la Flor, 1999.
- Anonymous (1992). *Mujer*. Fempress, 127.
- \_\_\_\_\_, (1984-1985). *Mujer y violencia*. Fempress, 8.
- \_\_\_\_\_, (1987). *Violencia en casa*. Fempress, 11.
- Barroso, I. (1988). *Hostigamiento sexual*. *Fem*, 12:9-16.
- Bedolla, P. (1987). *Hostigamiento sexual en los espacios laborales*. *Casa del Tiempo*, 8:13-17.
- Bedregal, X., (1991<sup>a</sup>). *El Centro de Apoyo a la Mujer (CAM) de Colima*. In: *Hilos, Nudos y Colores en la Lucha Contra la Violencia Hacia las Mujeres* (X. Bedregal, I. Saucedo, F. Riquer, org.), pp. 143-168, México, DF: Centro de Investigación y Capacitación de la Mujer.
- \_\_\_\_\_, (1991<sup>b</sup>). *Anexo Jurídico*. In: *Hilos, Nudos y Colores en la Lucha Contra la Violencia Hacia las Mujeres* (X. Bedregal, I. Saucedo, F. Riquer, org.), pp. 207-248, México, DF: Centro de Investigación y Capacitación de la Mujer.
- Bedregal, X.; Saucedo, I. & Riquer, F. (1991). *Algunos hilos, nudos y colores en la lucha contra la violencia hacia las mujeres*. In: *Hilos, Nudos y Colores en la Lucha Contra la Violencia Hacia las Mujeres* (X. Bedregal, I. Saucedo & F. Riquer, org.), pp. 39-84, México, DF: Centro de Investigación y Capacitación de la Mujer. Duarte, 1992.
- Belmont, Natalia Inés (2006). *Abordaje de la violencia de género contra las mujeres en el ámbito familiar y la utilización de métodos alternativos de resolución de conflictos: manual de capacitación*, Guatemala, Serviprensa.
- Bernárdez, A. (ed.) (s/f). *Violencia de género y sociedad: una cuestión de poder*. Madrid, Ayuntamiento de Madrid-Instituto de Investigaciones Feministas UCM.
- Bonino Méndez, Luis (2004). "Los micromachismos y sus efectos: claves para su detección", en Ruiz Jarabo-Quemada, Consue y Blanco Prieto, Pilar (dirs.).

- La violencia contra las mujeres: prevención y detección, cómo promover desde los servicios sanitarios relaciones autónomas, solidarias y gozosas, España, Ediciones Díaz de Santos, 2004.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development*. Cambridge: Harvard University Press (existe edición en castellano en *La ecología del desarrollo humano*, Barcelona: Paidós, 1987).
- Burín, M. & Meler, I., (1998). *Género y Familia. Poder, Amor y Sexualidad en la Construcción de la Subjetividad*. Buenos Aires: Paidós.
- Castro, Roberto (2004). *Violencia contra mujeres embarazadas. Tres estudios sociológicos*. Cuernavaca: UNAM, Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias.
- Código Penal Federal (2020). Última Reforma publicada el 01-07-2020.
- Convención de Belém do Pará (1995).
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, conocida como la Convención de Belém do Pará (1995).
- Declaración de Bogotá: Ciudades seguras para mujeres y niñas (2004).
- Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, adoptada por la Asamblea de las Naciones Unidas (1993).
- Di Corleto, Julieta (2010). "La construcción legal de la violencia contra las mujeres", en *Justicia, Género y Violencia*, Julieta Di Corleto (compiladora), Librería Ed. Femenías, M<sup>a</sup> L. (Comp.) (2007). *Perfiles del feminismo Iberoamericano*. Bs As: Catálogos.
- García, J. (2005). "Violencia doméstica: Datos y mitos". En I Jornada de estudio, reflexión y opinión sobre violencia. Universidad Internacional de Andalucía (UNIA). Sevilla, España: Padilla, Libros & Editores.
- Granados, S. M., (1996). *Salud Reproductiva y Violencia Contra la Mujer: Un Análisis Desde la Perspectiva de Género; El Caso de la Zona Metropolitana de Monterrey*. México, DF: Asociación Mexicana de Población.
- Heise, Lori (1994). *Violencia contra la mujer. La cara oculta de la salud*, Programa Mujer, Salud y Desarrollo / Organización Panamericana de la Salud (OPM), Washington.

- Inchaustegui, Teresa y Edith Olivares (2011). Modelo ecológico para una vida libre de violencia de género. México, Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.
- Lagarde, Marcela (2006). El derecho humano de las mujeres a una vida libre de violencia, en Catedra UNESCO, consultado en línea: [https://catedraunescodh.unam.mx//catedra/CONACYT/16\\_DiplomadoMujeres/lecturas/modulo2/2\\_MarcelaLagarde\\_El\\_derecho\\_humano\\_de\\_las\\_mujeres\\_a\\_una\\_vida\\_libre\\_de\\_violencia.pdf](https://catedraunescodh.unam.mx//catedra/CONACYT/16_DiplomadoMujeres/lecturas/modulo2/2_MarcelaLagarde_El_derecho_humano_de_las_mujeres_a_una_vida_libre_de_violencia.pdf)
- Larrain, S. & Rodríguez, T., (1993). Los orígenes y el control de la violencia doméstica en contra de la mujer. In: Género, Mujer y Salud en las Américas (E. Gómez, org.), pp. 48-60, Washington, DC: Organización Panamericana de la Salud.
- Ley General de Acceso de las mujeres a una Vida Libre de Violencia. Diario Oficial de la Federación. Órgano del Gobierno Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos. Tomo DCXLI, No.1, México, (2019). (LGAMVLV).
- Ley General de Acceso de las mujeres a una Vida Libre de Violencia. Diario Oficial de la Federación. Órgano del Gobierno Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos. Tomo DCXLI, No.1, México, (2020), DOF-13-04-2020 (LGAMVLV). (Reforma en materia de violencia mediática).
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, (2014). Texto vigente que incluye la última reforma publicada el 1 de julio de (2015) en el Periódico Oficial.
- Mogrovejo, N., (1989). La violación en el Perú. Realidad y tratamiento jurídico. In: ¿Y Hasta Cuando Esperaremos Manda-Dirun.Dirun-Dán? Mujer y Poder en América Latina (A. Koschutzke, org.), pp. 241-251, Caracas: Editorial Nueva Sociedad.
- Oliveira, O., (1998). Familia y relaciones de género en México. In: Familias y Relaciones de Género en Transformación (B. Schmukler, org.), pp. 23-52, México, DF: Population Council/EDAMEX.

- ONU Mujeres (2013), Elementos esenciales de planificación para la eliminación contra la violencia de mujeres y niñas. Washington, Organización de las Naciones Unidas para las Mujeres.
- Pintos Decea-Naharro, M. (2005). "Violencia contra las mujeres". En I Jornada de estudio, reflexión y opinión sobre violencia (pp 69-94). Universidad Internacional de Andalucía. Sevilla, España: Padilla, Libros & Editores.
- Ramírez, J. C. & Uribe, G., (1993). Mujer y violencia: Un hecho cotidiano. Salud Pública de México, 35:148-160.
- Rojas, R., (1991). Experiencia en San Cristóbal de las Casas, Chiapas. In: Hilos, Nudos y Colores en la Lucha Contra la Violencia Hacia las Mujeres (X. Bedregal, I. Saucedo & F. Riquer, org), pp. 169-178, México, DF: Centro de Investigación y Capacitación de la Mujer.
- Saucedo, I., (1991). El difícil camino a la individuación: Procesos grupales en el feminismo. In: Hilos, Nudos y Colores en la Lucha Contra la Violencia Hacia las Mujeres (X. Bedregal, I. Saucedo & F. Riquer, org.), pp. 85-142, México, DF: Centro de Investigación y Capacitación de la Mujer.
- \_\_\_\_\_, (1996). Mujer y violencia. Entorno familiar y social. In: Humanismo, Mujer, Familia y Sociedad (M. García & A. Pulido, org.), pp. 36-56, México, DF: Sociedad Provalores Humanos/Instituto Nacional de la Nutrición Salvador Zubirán/ Programa Interdisciplinario de Estudios de la Mujer.
- Schneider, Elizabeth (2002). Battered women and feminist lawmaking. New Haven, Yale University Press.
- Silva, U., (1986). Éramos asombrosamente felices. Cuadernos de la Mujer, 3:3-13.
- Szasz, I., (1999). Género y salud. Propuestas para el análisis de una relación compleja. In: Salud, Cambio Social y Política. Perspectivas desde América Latina (M. Bronfman & R. Castro, org.), pp.109-122, México, DF, EDAMEX.
- Valdez, R. & Shrader, E., (1992). Características y análisis de la violencia doméstica en México: El caso de una microregión de Cd. Nezahualcóyotl. In: Aún la Luna a Veces Tiene Miedo (Centro de Investigación y Lucha contra la Violencia Doméstica, org.), pp. 35-49, México, DF: Centro de Investigación y Lucha contra la Violencia Doméstica.

Velázquez, S. (2003). “La violencia de género como violencias cotidianas”. En  
Violencias cotidianas, violencia de género. Escuchar, comprender, ayudar.  
México/Buenos Aires, Paidós.

Espinosa, C., Montoya, I. & Navarro, V. Protocolo para la atención de usuarias y  
víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México. Instituto  
Nacional de Ciencias Penales. INACIPE. 2012.