



RUTAS CRÍTICAS EN MATERIA DE
ATENCIÓN A MUJERES EN
SITUACIÓN DE VIOLENCIA
EN MÉXICO

RUTAS CRÍTICAS EN MATERIA DE
ATENCIÓN A MUJERES EN
SITUACIÓN DE VIOLENCIA
EN MÉXICO

**RUTAS CRÍTICAS EN MATERIA DE ATENCIÓN A MUJERES
EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA EN MÉXICO**

Oficina de Enlace y Partenariado en México de la Oficina de las Naciones Unidas
contra la Droga y el Delito (UNODC).
Ciudad de México

2019

Proyecto Género y Justicia

unodc.generoyjusticia@un.org

El contenido de esta publicación no refleja necesariamente los puntos de vista o las políticas de UNODC.

Esta publicación se puede reproducir de manera total o parcial y en cualquier forma con fines educativos o sin fines de lucro sin el permiso especial del titular de los derechos de autor, siempre y cuando se mencione la fuente. UNODC agradecería una copia de cualquier documento que utilice esta publicación como fuente.

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| I. ANTECEDENTES | 7 |
| II. OBJETIVO | 8 |
| III. MARCO LEGAL | 8 |
| 3.1 Internacional..... | 8 |
| 3.2 Nacional | 9 |
| IV. MARCO CONCEPTUAL | 9 |
| 4.1.Género, violencia de género y atención con perspectiva de género | 9 |
| 4.2 Violencia contra las mujeres | 11 |
| V. PRINCIPIOS RECTORES PARA LA ATENCIÓN DE MUJERES Y NIÑAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA | 13 |
| 5.1 Enfoque diferencial e interseccional | 13 |
| 5.2 No criminalización | 13 |
| 5.3 Reconocimiento a la veracidad del dicho de la víctima | 14 |
| 5.4 No victimización secundaria | 14 |
| 5.5 Debida diligencia | 14 |
| 5.6 Interés superior de la niñez | 15 |
| VI. CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN | 16 |
| 6.1 Inmediata | 16 |
| 6.2 Accesible | 16 |
| 6.3 Integral | 16 |
| 6.4 Confidencial | 16 |
| 6.5 Interinstitucional | 16 |
| 6.6 De calidad | 16 |
| 6.7 Especializada | 16 |

| | |
|--|-----------|
| VII. RUTA CRÍTICA GENERAL PARA LA ATENCIÓN DE MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA | 17 |
| 7.1 El primer contacto y la entrevista inicial. | 17 |
| 7.1.1. Atención médica de urgencia y primeros auxilios psicológicos | 19 |
| 7.1.2 Identificación del problema | 20 |
| 7.1.3 Evaluación o detección del riesgo | 20 |
| 7.1.4. Elaborar cédula de registro o expediente único. | 22 |
| 7.2 Determinación de prioridades | 22 |
| 7.2.1 Información para la toma de decisiones. | 23 |
| 7.2.2 Plan de atención integral | 24 |
| 7.3 Canalización a las instancias competentes. | 26 |
| 7.3.1 Acompañamiento. | 27 |
| 7.3.2 Seguimiento | 28 |
| | |
| VIII. RUTAS CRÍTICAS DE ATENCIÓN POR DEPENDENCIA/INSTITUCIÓN | 30 |
| | |
| IX. INSTITUTOS O SECRETARÍAS DE LAS MUJERES E INSTANCIAS MUNICIPALES DE LAS MUJERES | 30 |
| | |
| X. SECRETARÍAS DE SEGURIDAD PÚBLICA Y POLICÍA MUNICIPAL. | 33 |
| | |
| XI. FISCALÍAS O PROCURADURÍAS GENERALES DE JUSTICIA. | 36 |
| | |
| XII. SERVICIOS DE SALUD | 40 |
| | |
| XIII. COMISIONES EJECUTIVAS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS | 45 |
| | |
| XIV. BIBLIOGRAFÍA. | 51 |
| | |
| ANEXO I: ÍNDICE DE ACRÓNIMOS | 53 |
| | |
| ANEXO II: ÍNDICE DE DIAGRAMAS DE RUTAS CRÍTICAS | 53 |

I. ANTECEDENTES

La Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC, por sus siglas en inglés) en México, a través del proyecto “Género y Justicia”, brinda asistencia técnica a estados de la República para el fortalecimiento de las capacidades institucionales para garantizar el derecho de acceso a la justicia a las mujeres víctimas de violencia, incluyendo la asesoría para la investigación con debida diligencia y exhaustividad de los delitos vinculados a la violencia de género, la elaboración de protocolos de investigación y la capacitación a servidoras y servidores de las instituciones de procuración y administración de justicia.

A partir de sus intervenciones, UNODC ha identificado una necesidad de fortalecer la coordinación interinstitucional entre las instituciones que brindan asistencia y protección a mujeres víctimas de violencia. Es necesario garantizar que tengan acceso a servicios integrales de atención, con el fin de minimizar los padecimientos de las víctimas de violencia, de prevenir riesgos de actos ulteriores de violencia y de evitar la victimización secundaria.

En particular, el conjunto de servicios integrales proporcionados a las mujeres víctimas debe disminuir el impacto de la violencia, brindarles protección, contribuir a la superación de las secuelas de los hechos victimizantes en su contra e incluir estrategias eficaces de rehabilitación y capacitación que les permitan participar

plenamente en la vida pública, privada y social. En este sentido, la atención integral a las mujeres víctimas de violencia, a sus hijas e hijos, implica servicios de asesoría jurídica, atención psicológica especializada, atención médica, trabajo social, participación en programas de prevención del delito, capacitación, apoyos económicos, ofertas laborales y becas de empleo, entre otras acciones, para garantizar su acceso a la justicia y a la reparación integral del daño.

En este sentido, es importante asegurar la coordinación eficiente entre las distintas instancias que brindan servicios de atención, así como la homologación de los procedimientos implementados por parte de su personal para atender los casos de violencia de género contra las mujeres, en un marco de derechos humanos y perspectiva de género, con el fin de que las víctimas reciban la atención integral que necesitan con dignidad, calidez, confidencialidad y profesionalismo.

A fin de evitar actos o situaciones de revictimización y garantizar la debida diligencia en la atención brindada, resulta indispensable que las y los servidores tengan claridad acerca de sus funciones, de los servicios que deben brindar y de la ruta de atención que las víctimas deberán seguir tanto dentro de sus instituciones como en aquellas con las que deberán coordinarse para la efectiva canalización y seguimiento del caso en concreto.

Así, este documento ofrece a las y los operadores de las instancias de gobierno una guía

clara sobre la secuencia de pasos que deben orientar sus acciones y responsabilidades en el marco de la prestación de servicios de atención a mujeres víctimas de violencia. De esta forma, se plantea una ruta crítica específica para cada instancia de gobierno que, por sus funciones, debe brindar estos servicios. Dichas rutas de atención abarcan el conjunto de acciones articuladas de las y los servidores públicos para garantizar la protección de las víctimas, su recuperación y la restitución de sus derechos. Incluyen, asimismo, las actuaciones internas de cada institución para abordar a la víctima de acuerdo con sus competencias y la coordinación de las intervenciones intersectoriales.

Es importante señalar que las víctimas tienen el derecho a solicitar y recibir información clara, precisa y accesible sobre las rutas de atención, de manera que conozcan el proceso de atención y las funciones que cada institución desempeñará durante el mismo.¹

Este documento ha sido elaborado por UNODC con la finalidad de proporcionar una guía práctica para las y los servidores públicos sobre las rutas críticas en materia de atención a mujeres víctimas de violencia.

II. OBJETIVO

Garantizar la debida diligencia y la atención integral a las mujeres víctimas de violencia, y a sus hijas e hijos, desde la perspectiva de género y el respeto a sus derechos humanos, a través del conocimiento y la aplicación de rutas críticas claras que guíen las actuaciones de las y los servidores públicos y la coordinación efectiva de sus instituciones en materia de atención.

Para lograrlo, las rutas críticas incluidas pretenden ser un instrumento auxiliar de consulta fundamental, cuyo objetivo es uniformar pautas y criterios en la secuencia y articulación de las actuaciones públicas en materia de atención a las mujeres víctimas de violencia.

III. MARCO LEGAL

A continuación, se presentan los instrumentos jurídicos que, como referente mínimo, deben ser considerados por las y los servidores públicos durante el proceso de atención. Replicar su contenido en este apartado excede el objetivo de este documento, que pretende brindar una guía práctica consultable para las actuaciones del personal de atención. Por ello, únicamente se enlistan, de manera enunciativa y no limitativa, con el fin de que las y los servidores públicos identifiquen aquellos que, en relación con la atención de niñas y mujeres víctimas de violencia, es importante consultar e incorporar en su labor cotidiana.

3.1 INTERNACIONAL

- Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés) y su Recomendación General número 19.
- Convención Americana de Derechos Humanos, “Pacto de San José”.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, “Convención de Belém do Pará”.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Declaración de los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder.²

¹ Ley General de Víctimas, artículo 7, fracción IX.

² AGNU, Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso del Poder, A/RES 40/34 (29 de noviembre de 1985).

3.2 NACIONAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Código Nacional de Procedimientos Penales (CNPP).
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV).
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Ley General de Víctimas.
- NOM-046-SSA2-2005. Criterios para la atención y prevención de violencia familiar, sexual y contra las mujeres.
- NOM-004-SSA3-2012. Del expediente clínico.
- NOM-010-SSA2-2010. Para la prevención y el control de la infección por virus de la inmunodeficiencia humana.

Asimismo, resulta aplicable la legislación estatal relevante en la materia, homóloga de la legislación nacional vigente.

IV. MARCO CONCEPTUAL

A fin de brindar una atención adecuada que satisfaga las necesidades de las niñas y mujeres víctimas de violencia, es importante que el personal que proporciona servicios de atención tenga conocimiento de algunos conceptos claves en la materia. Así, en este apartado se abordan de manera breve los aspectos teóricos que las y los servidores públicos deben comprender para darles vida en la práctica durante el desempeño de su labor cotidiana.

4.1 GÉNERO, VIOLENCIA DE GÉNERO Y ATENCIÓN CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

La perspectiva de género es

Una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.³

La aplicación de la perspectiva de género se refiere al análisis y reconocimiento de cómo distintas situaciones, condiciones, leyes o políticas públicas afectan de manera diferenciada a mujeres y hombres. Así, la incorporación de la perspectiva de género puede definirse como:

[E]l proceso de evaluación de las consecuencias para las mujeres y los hombres de cualquier actividad planificada, inclusive las leyes, políticas o programas, en todos los sectores y a todos los niveles. Es una estrategia destinada a hacer que las preocupaciones y experiencias de las mujeres, así como de los hombres, sean un elemento integrante de la elaboración, la aplicación, la supervisión y la evaluación de las políticas y los programas en todas las esferas políticas, económicas y sociales, a fin de que las mujeres y los hombres se beneficien por igual y se impida que se perpetúe la desigualdad. El objetivo final es lograr la igualdad [sustantiva] entre los géneros.⁴

³ De acuerdo con la definición prevista por el artículo 5, fracción IX, de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

⁴ ECOSOC, Resoluciones y decisiones del Consejo Económico y Social de la Organización de las Naciones Unidas, 1997, E/1997/97. Disponible en: <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=E/1997/97%28SUPP%29>.

Ahora bien, el género es una categoría social que hace referencia a la construcción de roles y estereotipos socialmente adjudicados a mujeres y hombres que establecen una diferencia cultural entre lo que entendemos como feminidad y masculinidad; estos conceptos varían en el tiempo y el espacio, entre culturas, regiones, países y religiones. Sin embargo, a través del tiempo los roles se han asignado de manera asimétrica, adjudicando un *valor inferior* a las mujeres respecto de los hombres.

Es importante diferenciar entre “género” y “sexo”, pues comúnmente se confunden al usarse en forma indistinta; no obstante, conceptualmente no son similares. Sexo es una categoría biológica. Se refiere al conjunto de componentes orgánicos y a la morfología biológica determinadas antes de nacer y se vincula a la genitalidad diferente de mujeres y hombres. Esta diferencia sexual no debe confundirse con las características por género que se construyen alrededor de las personas; es decir, las atribuciones, ideas, roles y mensajes sociales que cada cultura determina para lo que es “bien visto” para hombres y “lo propio” de mujeres. En la práctica, la asimetría de roles y estereotipos asignados por cuestiones de género ha situado a las mujeres en realidades de subordinación, lo que afecta su desarrollo en el transcurso de su vida.

La violencia de género se refiere, en esencia, a la agresión, discriminación y violaciones a derechos humanos que sufren las personas debido a su género; en el caso de las mujeres, es la violencia que sufren por ser mujeres. En este sentido, la violencia de género también afecta a los hombres, cuando su conducta no encuadra en el referente de género socialmente asignado a lo masculino; es decir cuando se les exige no llorar, no mostrar sentimientos de ternura, debilidad o cobardía. Si trasgreden esas reglas sociales, la consecuencia es que serán criticados, señalados o discriminados. No obstante,

por la situación desigual de poder entre hombres y mujeres, la violencia de género las afecta en mayor medida a ellas.

Analizar los hechos a través de la perspectiva de género permite identificar el desequilibrio de poder entre hombres y mujeres, que trae como resultado la discriminación de éstas. De este modo, es posible comprender cómo la violencia contra las mujeres se genera en un contexto sociocultural en el que se mantiene su subordinación ante el dominio de los hombres en todos los espacios y órdenes de la vida (lo que se conoce comúnmente como “sistema patriarcal”⁵).

Incorporar la perspectiva de género en la labor cotidiana de las y los servidores públicos permite procesar los hechos que afectan a las personas al analizar su particularidad, su contexto, las relaciones familiares, la descripción de los roles adjudicados, el equilibrio o desequilibrio de poder entre mujeres y hombres, por mencionar algunos factores; esto hace posible identificar cómo la comisión de un delito o de un acto de violencia tiene un impacto diferente para los hombres y para las mujeres.

La obligación de brindar servicios de atención con perspectiva de género implica adecuarlos a la realidad específica que rodea a las mujeres para que respondan de forma apropiada a sus necesidades. La atención con perspectiva de género busca prevenir que patrones y estereotipos socioculturales discriminatorios de género influyan negativamente (inhibiendo o invisibilizando los derechos, intereses, realidades, necesidades y circunstancias de las mujeres) durante las actuaciones de las y los servidores públicos a lo largo del proceso de atención.

Actuar con perspectiva de género conlleva que el personal de los servicios de atención identifique y evalúe los impactos diferenciados de la comisión y efecto de los delitos cuando hay violencia por razones de género y, en consecuencia, brinde, desde esa perspectiva, una

⁵ El sistema patriarcal es una estructura sociocultural basada en las relaciones de poder directas entre hombres y mujeres, en la dominación de los hombres y en la opresión de las mujeres, tanto en el ámbito público como en el privado. En esta relación de poder asimétrica se normaliza la desigualdad entre hombres y mujeres.

atención integral orientada a ofrecer protección, contribuir a la superación de las secuelas de los hechos victimizantes cometidos en su contra y generar estrategias eficaces de rehabilitación y capacitación que les permitan participar plenamente en la vida pública, privada y social. Es decir, se debe garantizar su acceso

a la justicia y a la debida reparación del daño sin que, durante el proceso de atención, influyan en la mente y ánimo del personal público nociones discriminatorias por género entre mujeres y hombres o estereotipos que asignen a las mujeres características que normalicen las causas de la violencia contra ellas.

4.2 VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

La Convención de 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 su desarrollo y su plena e igualitaria participación en todas las esferas de la vida.

La violencia contra las mujeres es una manifestación específica de la violencia de género, abordada en el apartado anterior que se puede definir como “cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, eco-

nómico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público”.⁶

La violencia puede ser física, psicológica, sexual, económica o patrimonial y pueden ejercerse en distintos ámbitos o contextos, como el familiar, docente, laboral, institucional o político.

| TIPOS DE VIOLENCIA | |
|-----------------------|--|
| Violencia psicológica | Cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en negligencia, descuido reiterado, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio. ⁷ |
| Violencia física | Cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones, ya sean internas, externas, o ambas. ⁸ |
| Violencia patrimonial | Cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima. Se manifiesta en la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima. ⁹ |

⁶ Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, artículo 5, fracción IV. La definición prevista por la citada ley es acorde a la señalada por el artículo 1º de la Convención Belém do Pará.

⁷ *Ibid.*, artículo 6, fracción I.

⁸ *Ibid.*, artículo 6, fracción II.

⁹ *Ibid.*, artículo 6, fracción III.

| | |
|-----------------------------|--|
| Violencia económica | Toda acción u omisión que afecta la supervivencia económica de la víctima. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral. ¹⁰ |
| Violencia sexual | Cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima y que, por tanto, atenta contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto. ¹¹ |
| ÁMBITOS DE VIOLENCIA | |
| Violencia familiar | Es el acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, cuya persona agresora tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato o mantengan o hayan mantenido una relación de hecho. ¹² |
| Violencia laboral y docente | Se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, docente o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad. Puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño. También incluye el acoso o el hostigamiento sexual. ¹³ Constituye violencia laboral la negativa ilegal a contratar a la víctima o a respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo; la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, las conductas referidas en la Ley Federal de Trabajo, la explotación, el impedimento a las mujeres de llevar a cabo el período de lactancia prevista en la ley y todo tipo de discriminación por condición de género. ¹⁴ Constituyen violencia docente aquellas conductas que dañen la autoestima de las alumnas con actos de discriminación por su sexo, edad, condición social, académica, limitaciones y/o características físicas, que les infligen maestras o maestros. ¹⁵ |
| Violencia comunitaria | Son los actos individuales o colectivos que transgreden derechos fundamentales de las mujeres y propician su denigración, discriminación, marginación o exclusión en el ámbito público. ¹⁶ |
| Violencia institucional | Son los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia. ¹⁷ |
| Violencia feminicida | Es la forma extrema de violencia de género contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que pueden conllevar impunidad social y del Estado y puede culminar en homicidio y otras formas de muerte violenta de mujeres. ¹⁸ |

¹⁰ *Ibid.*, artículo 6, fracción IV.

¹¹ *Ibid.*, artículo 6, fracción V.

¹² *Ibid.*, artículo 7.

¹³ *Ibid.*, artículo 10.

¹⁴ *Ibid.*, artículo 11.

¹⁵ *Ibid.*, artículo 12.

¹⁶ *Ibid.*, artículo 16.

¹⁷ *Ibid.*, artículo 18.

¹⁸ *Ibid.*, artículo 21.

V. PRINCIPIOS RECTORES PARA LA ATENCIÓN DE MUJERES Y NIÑAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

En el marco del proceso de atención a mujeres y niñas víctimas de violencia, las y los servidores públicos deberán regir su actuación bajo los principios establecidos en la Ley General de Víctimas y, de modo particular, considerar los siguientes:

5.1 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 autoridad 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 de las autoridades que responda a las particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas.¹⁹

En el mismo sentido, el enfoque interseccional²⁰ 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 cómo estos cruces contribuyen a experiencias únicas de opresión o privilegio, así como a situaciones particulares de discriminación. Esto implica que una misma persona puede sufrir discriminación múltiple por pertenecer a varios grupos de poblaciones en situación de vulnerabilidad.

La discriminación contra las mujeres está unida de modo indivisible a otros factores que las afectan y, en ese sentido, es entendible que la discriminación por motivos de sexo o género afecte a las mujeres de algunos grupos en diferente medida o manera que a los hombres.²¹ Dicha intersección debe ser analizada y considerada por las autoridades para comprender la situación particular en la que la persona se encuentra y la forma más adecuada de brindarle atención.

5.2 NO CRIMINALIZACIÓN

Las autoridades no deberán agravar el sufrimiento de la víctima ni tratarla en ningún caso como sospechosa o responsable de la comisión de los hechos que denuncie 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 las personas agresoras. De igual forma, no debe especularse sobre la pertenencia de las víctimas a la delincuencia organizada o su vinculación con alguna actividad delictiva.

Este tipo de actuar de la autoridad 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.

¹⁹ Ley General de Víctimas, artículo 5.

²⁰ La interseccionalidad es el fenómeno por el cual cada persona sufre opresión u ostenta privilegio con base en su pertenencia a múltiples categorías sociales. El término lo acuñó Kimberlé Crenshaw en 1989. Cfr. Kimberlé Crenshaw, *Demarginalizing the Intersection of Race and Sex: A Black Feminist Critique of Antidiscrimination Doctrine, Feminist Theory and Antiracist Politics*. University of Chicago Legal Forum, 1989. Disponible en: <http://philpapers.org/archive/CREDTI.pdf>

²¹ Comité CEDAW, Recomendación 28, Las mujeres discapacitadas, CEDAW/C/GC/28, diciembre de 2010, párr. 18.

5.3 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.

5.4 NO VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA

La victimización secundaria tiene lugar cuando las instituciones del Estado, sus representantes o quien preste servicios, vuelven a vulnerar los derechos de las víctimas a través de omisiones, acciones directas o trato discriminatorio. Algunas de sus manifestaciones tienen lugar cuando las y los servidores públicos que intervienen en la atención culpabilizan a las víctimas porque éstas “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 corresponsabilizando 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 este 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 los casos de violencia familiar. Hacer este delito negociable parte de la premisa de que las partes involucradas se encuentran en igualdad de condiciones de negociación, lo cual generalmente no es el caso.²² 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.²³

5.5 DEBIDA DILIGENCIA

La debida diligencia impone la obligación a las y los servidores públicos, las dependencias y entidades del gobierno, de realizar las actuaciones necesarias en un plazo razonable,²⁴ 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. Es decir, la debida diligencia exige que las autoridades ejecuten en un tiempo razonable aquellas actuaciones necesarias para procurar

²² CIDH (2007). Acceso a la Justicia para las Mujeres Víctimas de Violencia en las Américas. Documento OEA/Ser.L/V/II/Doc68, 20 de enero de 2007, párr. 161.

²³ Organización Panamericana de la Salud (OPS) en colaboración con el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM), Comisión Interamericana de las Mujeres de la Organización de Estados Americanos (CIM/OEA), Grupo Parlamentario Interamericano sobre Población y Desarrollo (GPI), Centro por los Derechos Reproductivos (CRR), IPAS, ISIS Internacional, Comité de América Latina y el Caribe para la Defensa de los Derechos de la Mujer (CLADEM), Modelo de Leyes y Políticas sobre Violencia Intrafamiliar contra las Mujeres, Washington, D.C., abril de 2004, p. 20.

²⁴ En el caso *Giménez vs. Argentina*, 1996, la Corte IDH estableció que el plazo razonable, de acuerdo con el artículo 8 de la Convención Americana de Derechos Humanos, debe medirse en relación con una serie de factores, como la complejidad del caso y las diligencias de las autoridades competentes. Es decir, que el plazo razonable dependerá de las circunstancias del caso concreto, pero deberá siempre tener en cuenta el respeto de los derechos humanos de las personas.

el resultado que se persigue,²⁵ en este caso la atención y recuperación de la víctima, así como su acceso a la justicia. Implica, en este sentido, exhaustividad²⁶ y seriedad,²⁷ que deben concretarse, desde su inicio y en los distintos momentos del proceso de atención.²⁸

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 o para investigar y castigar los actos de violencia e indemnizar a las víctimas”.²⁹ Esto significa que aun cuando los actos de violencia cometidos contra las mujeres sean perpetrados por particulares (por ejemplo, la pareja o familiar de la víctima), las autoridades estatales pueden ser responsables si no toman todas las medidas razonables para prevenir dichos actos o, una vez que éstos tienen lugar, todas las acciones necesarias para proteger a las víctimas de ulteriores agresiones, así como investigar adecuadamente y sancionar a las personas responsables. En ese sentido, la impunidad como una falta a las garantías de no repetición implica violaciones a derechos humanos.

Así, la obligación de debida diligencia incluye, entre otras cosas, la protección de las víctimas para evitar la recurrencia de nuevos actos de violencia y asegurar que éstas reciban servicios de atención adecuados y oportunos.

5.6 INTERÉS SUPERIOR DE LA NIÑEZ

Las niñas, niños y adolescentes (en adelante, NNA) 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 NNA, en todo momento y, particularmente durante el proceso de atención, debe regir el principio del interés superior de la niñez. Bajo este principio, cuando se toma una decisión que afecta a niñas, niños o adolescentes, en lo individual o colectivo, se deberán evaluar y ponderar las posibles repercusiones a fin de salvaguardar su interés superior y sus garantías procesales.³⁰

Al respecto, el Comité sobre los Derechos del Niño [y de las Niñas]³¹ ha establecido que se trata de una obligación intrínseca del Estado. Además, la justificación de las decisiones que les afecten deberá explicar de manera explícita que se ha tenido en cuenta el interés superior de la niñez. Específicamente, las autoridades deberán explicar cómo se ha respetado ese derecho en la decisión tomada y los criterios en los que se han basado para protegerlo.³²

²⁵ Corte IDH. Caso de las Masacres de Ituango vs. Colombia. Sentencia de 1 de julio de 2006. Serie C No. 148, párr. 289; y Corte IDH. Caso de la Masacre de Pueblo Bello vs. Colombia. Sentencia de 31 de enero de 2006. Serie C No. 140, párr. 171.

²⁶ Comité de Derechos Humanos (CDH). Comunicación N° 1882/2009. Al Jilani Mohamed M'hamed Al Daquel (representado por Alkaramafor Human Rights) Libia. Dictamen aprobado por el Comité en su 111° periodo de sesiones (7 al 25 de julio de 2014), párr. 8, a); y CDH. Observaciones finales sobre el cuarto informe periódico de la República Bolivariana de Venezuela. Aprobadas por el Comité en su 114 periodo de sesiones (29 junio a 24 de julio de 2015). CCPR/C/VEN/CO/4, párr. 14, b).

²⁷ Corte IDH. Caso Nadege Dorzema y otros vs. República Dominicana. Fondo Reparaciones y Costas. Sentencia de 24 de octubre de 2012 Serie C No. 251, párr. 102.

²⁸ El deber de debida diligencia en relación con la violencia de género, parte de la concepción de la violencia contra las mujeres como una de las formas más extremas de discriminación que nulifica el ejercicio de sus derechos. De este modo, no actuar con la debida diligencia en casos de violencia contra la mujer significa discriminación y negación a su derecho a igual protección de la ley. *Cfr.* CIDH, Jessica Lenahan (Gonzales) y otros vs. Estados Unidos de América. Informe de Fondo No. 80/11, 21 de julio de 2011, párr. 110 y 111.

²⁹ Comité CEDAW, Recomendación general No. 19, párr. 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.

³⁰ Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, artículo 2, párr. 3.

³¹ La Convención sobre los Derechos del Niño fue ratificada por México el 21 de septiembre de 1990.

³² ONU, Comité de los Derechos del Niño (CRC), Observación general N°14 (2013), sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial (artículo 3, párrafo 1), 29 de mayo de 2013, CRC/C/GC/14, párr. 6).

VI. CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN

6.1 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 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.

6.2 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.

6.3 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.

6.4 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.

6.5 INTERINSTITUCIONAL

Se refiere a la interacción, articulación y comunicación permanente de las instituciones, durante el proceso de atención a las mujeres víctimas de violencia, a fin de garantizar una atención integral y efectiva y, a la vez, potenciar las acciones y recursos en la materia para utilizarlos de modo eficiente.

6.6 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.

6.7 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 NNA, mujeres

adultas mayores, indígenas, migrantes, pertenecientes a la comunidad LGBTTTI y mujeres con discapacidad, así como periodistas o defensoras de derechos humanos.

VII. RUTA CRÍTICA GENERAL PARA LA ATENCIÓN DE MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA

Cada caso es distinto, cada víctima es distinta. Cada mujer en situación de violencia tiene necesidades particulares y la atención que se le brinde deberá responder eficientemente a las mismas.

Partiendo de que el primer contacto de una mujer víctima de violencia no siempre será con la misma autoridad, en este apartado se presenta la ruta crítica general que engloba el proceso de atención integral que debe brindarse a cualquier mujer víctima de violencia. Posteriormente, se dedica un apartado específico a la ruta de atención dentro de cada dependencia e institución del estado, cuyo personal deberá considerar las pautas detalladas en este apartado general.

Es imprescindible comprender que el proceso de atención implica la toma de decisiones y la ejecución de acciones, tanto de las y los servidores públicos que brindan atención como de las mujeres que buscan apoyo respecto a su situación de violencia. Así, si bien una atención integral deberá, idealmente, comprender todos los servicios aquí detallados, no siempre podrán brindarse en el mismo orden, pues en gran medida dependerán de las necesidades específicas de la víctima en un momento determinado, como se detalla más adelante.

En efecto, cada víctima y cada caso es distinto y, en función de ello, las autoridades deberán priorizar, en primer término, aquellas acciones que respeten la autonomía y voluntad

de las mujeres y sus hijos/as, si tiene, y, a su vez, garanticen su seguridad, considerando su situación particular. En el mismo sentido, no todas las víctimas acudirán a la misma instancia de manera inicial. Habrá quienes primero presenten la denuncia, las que no estén listas para ello y requieran atención psicológica previa, o bien, quienes tan sólo quieran recibir atención médica u orientación jurídica y no interactuar con ninguna otra instancia. También, es importante saber que cada mujer tendrá herramientas y recursos personales distintos para enfrentar la situación en la que se encuentra.

El proceso de atención es complejo debido a que puede presentar avances o retrocesos en cuanto a las respuestas de cada mujer, según la problemática de violencia específica que enfrente. Así, es imprescindible respetar la voluntad y capacidad decisoria de las mujeres como titulares de derechos, realizando las acciones necesarias para que éstas sean verdaderamente libres y estén informadas, de conformidad con los procesos detallados en el presente apartado.

7.1 EL PRIMER CONTACTO Y LA ENTREVISTA INICIAL

El primer contacto puede darse a través de la solicitud de información sobre algún servicio relacionado con la atención a la violencia, ya sea personalmente, por teléfono, vía electrónica o por escrito. De esta forma, en gran medida, todas las autoridades del estado podrían llegar a ser, en determinado momento, el primer contacto de una mujer víctima de violencia; de la eficiencia de su actuación y del desempeño de su obligación de debida diligencia en este contacto inicial depende, con frecuencia, la posibilidad de salvar vidas.

El primer contacto debe entenderse como el punto de partida en el que las mujeres víctimas de violencia inician su ruta en busca de apoyo y soluciones a sus necesidades y problemas.

En este sentido, es el instante crucial en el que se aporta certeza y confianza a las víctimas sobre el proceso posterior que deberá garan-

tizar su acceso a la justicia y la reparación del daño. En muchas ocasiones, será la única oportunidad de recopilar datos y pruebas, prevenir futuras agresiones por parte de quien la agrede, o bien, de sentar las bases necesarias para que, en algún momento, cuanto esté preparada y así lo decida, le sea posible presentar una denuncia o salir de la situación de violencia que enfrenta.

De esta forma, el primer contacto debe perseguir los siguientes objetivos principales:

- Proteger la vida de la víctima y salvaguardar su integridad física y emocional.
- Estabilizar su salud física y mental mediante atención de emergencia.
- Obtener la información pertinente que permita saber lo que sucedió y cuál es su situación, a fin de definir el tipo de atención y protección que necesita y quiere.

Para ello, en el marco del contexto particular de cada caso, es importante que, en este primer acercamiento de una mujer en situación de violencia con las autoridades estatales, después de haber garantizado sus necesidades inmediatas de salud física y mental, personal de trabajo social o psicología lleve a cabo una entrevista inicial durante la cual se realicen las siguientes actuaciones mínimas, mismas que se detallan individualmente más adelante.

- Identificación del problema.
- Evaluación o detección del riesgo.
- Elaboración de ficha de identificación/apertura de expediente único de registro.

Una mujer víctima de violencia requiere una comunicación adecuada a sus circunstancias. Por ello es indispensable que, durante la entrevista inicial y, en general, en cualquier contacto con ella, se consideren las siguientes pautas, aplicables a todo el personal de las instituciones de gobierno que prestan servicios de atención:

- Tener contacto visual con la víctima para brindarle seguridad y confianza.

- Estar atento/a sus emociones, respetar silencios. Evitar interrumpir su relato.
- Escuchar de forma activa, empática y respetuosa, libre de prejuicios y estereotipos, considerando las condiciones particulares de las mujeres de acuerdo con su edad, pertenencia étnica, condición de discapacidad, condición social o cualquier otra situación de vulnerabilidad.
- Dar credibilidad a la historia, a reserva de la investigación procedente.
- Dedicarle el tiempo necesario, sin apresurar a la víctima en su relato.
- No esperar que la comunicación con la víctima será siempre fluida y no dudar de su relato de los hechos por esta razón; recordar que la violencia de género ataca fundamentalmente la identidad de la persona, es decir, socava su libre autodeterminación, pudiendo en algunos casos afectar su organización psíquica y alterar su capacidad comunicativa.
- Permitir la expresión de sentimientos (por ejemplo, dolor, llanto, ansiedad, enojo y miedo).
- Manifestar palabras de aliento a la víctima reconociendo su valentía para acudir a las autoridades e informarle que la autoridad está para atenderla y protegerla. Es importante transmitirle que no debe sentir vergüenza o culpa ante la situación sufrida.
- Facilitar el empoderamiento de la mujer víctima de violencia y respetar sus decisiones y tiempos.
- No olvidar que muchas mujeres niegan ser víctimas de violencia, minimizan o no comprenden los efectos y alcances de los actos a los que han sido sometidas.
- Comunicarle a la víctima, si corresponde, el peligro que corre, recordándole que no está sola y apoyarla en la autoevaluación y objetivación de la situación en la que se encuentra ella y, en su caso, sus hijos e hijas.
- Tener especial cuidado con el lenguaje corporal utilizado y evitar emitir alguna mueca o señal de desaprobación o de duda respecto al dicho de la víctima.

- No realizar cuestionamientos que manifiesten incredulidad o prejuzguen las acciones de la víctima o que puedan interpretarse como una búsqueda de justificaciones al acto violento. Evitar hacer preguntas como: ¿Y usted por qué dijo eso?; ¿Por qué no hizo lo otro?
- No culpabilizar, minimizar o justificar la violencia que vivió la víctima.
- No enojarse o alterarse cuando la víctima no actúa o no quiere actuar de una determinada manera, no juzgarla por ello.
- No formular preguntas que la víctima tal vez no está en condiciones de responder, como detallar datos circunstanciales de los episodios de violencia, tales como su vestimenta, la hora exacta, su interacción verbal con la persona agresora, sus reacciones detalladas, entre otros.
- Ser claros/as en los pasos que siguen, las opciones y rutas disponibles, así como los derechos de la víctima.
- Manejar adecuadamente las expectativas de la víctima.

7.1.1 ATENCIÓN MÉDICA DE URGENCIA Y PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

Teniendo en cuenta que una de las prioridades del primer contacto debe ser proteger la vida de la víctima y de sus hijos/as y garantizar su salud e integridad, es fundamental que, en caso de requerirlo, de manera prioritaria y antes de cualquier otra intervención, se brinde atención médica de urgencia, debiendo canalizar a la víctima a las instancias competentes para tales efectos. Según el estado de la víctima, se le deberá trasladar y acompañar al centro de salud más cercano.

En casos de violación sexual, se debe informar a las víctimas de los medios disponibles para el acceso a los servicios médicos de urgencia; en caso de mujeres o adolescentes, es imprescindible informarles oportunamente sobre su derecho al suministro de la pastilla de anticoncepción de emergencia, aplicación de profilaxis y, en su caso, con absoluto respeto a su voluntad informada, a la interrupción legal del embarazo.³³ En este sentido, deberá garantizarse el cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención³⁴ (en adelante NOM-046).

Si la agresión sexual es reciente, con mucha cautela y sensibilidad deberá informarse a la víctima de la necesidad de no mudarse de ropa, no bañarse y la importancia de que reciba atención médica y psicológica inmediata. Además, deberá informarse los pasos a seguir en caso de que la víctima quiera denunciar enfatizando, en su caso, en la importancia de denunciar lo más pronto posible para que se recolecten evidencias físicas. En caso de que la víctima se haya cambiado de ropa, deberán otorgársele facilidades para que se comuniquen con las personas indicadas y preserven las evidencias en tanto llega el personal pericial al lugar correspondiente (ropa, zapatos, objetos varios, ropa de cama, cepillo de dientes, etcétera).

Todos los casos en los que una mujer manifieste haber sido víctima de violación sexual reciente, deberán tratarse como casos de emergencia que requieren de atención médica inmediata y urgente. En estos casos resulta de suma importancia la contención y apoyo psicológico inaplazable para la víctima en estado de crisis.

³³ De acuerdo con lo previsto por el artículo 30, fracciones IX y X, de la Ley General de Víctimas.

³⁴ Establece los criterios que deben seguir las y los prestadores de servicios de salud de los sectores público, social y privado, en el territorio nacional, para la detección, prevención, atención médica y orientación que se brinda a las personas afectadas por la violencia familiar o sexual.

En el mismo sentido, si la mujer víctima de violencia se encuentra en estado de crisis, será importante brindarle primeros auxilios psicológicos y contención emocional antes de estar en posibilidad de proceder a una entrevista formal. En ese sentido, es importante siempre tener en cuenta que los tiempos dependerán de la víctima.

Las actuaciones de urgencia deberán quedar debidamente registradas en el expediente único al que se hace referencia más adelante.

7.1.2 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Recuerde: para realizar la entrevista inicial es importante buscar un espacio adecuado y brindar un ambiente de confianza y privacidad para que la persona relate los hechos.

La herramienta para identificar la problemática de violencia que enfrenta o de la que fue víctima una mujer es la entrevista inicial, la cual debe ser realizada por personal de trabajo social o personal especializado en psicología, según el estado emocional y las circunstancias particulares de la víctima. La identificación de la problemática de violencia es fundamental para una adecuada atención. Para ello, durante la entrevista, en función de las pautas señaladas, deberá indagarse sobre la situación por la que acude a la autoridad e informarse sobre el tipo de violencia del que ha sido víctima, la modalidad o ámbito en el que se ejerce, así como los efectos y posibles riesgos a los que se encuentra expuesta.

Adicionalmente, será importante identificar con qué tipo de recursos cuenta la víctima para hacer frente a la situación de violencia, así como al proceso de atención. Es decir, entre otras cosas, debe determinarse si cuenta o no con una red de apoyo, si tiene un lugar se-

guro a dónde acudir, si tiene hijos e hijas menores de edad, si cuenta con seguridad social, si tiene ingresos económicos independientes de su agresor, si su estado de salud mental le permite tomar decisiones libres e informadas. En este sentido, es fundamental identificar las necesidades particulares de la víctima y la disponibilidad o ausencia de recursos de diversa índole para hacerles frente.

7.1.3 EVALUACIÓN O DETECCIÓN DEL RIESGO

El objetivo de la evaluación del 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 una visión más completa con elementos cruciales para valorar o tratar de predecir, en cierto nivel, el camino que tomará la violencia en dichos casos.

Es importante explicarle a la víctima en qué consiste la evaluación de los factores de riesgo; 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 graves tienen que ver con la historia de la relación y su contexto.

En este sentido, la evaluación no se debe centrar solamente en la conducta del agresor; no puede depender únicamente de esta pauta, el personal de atención debe estar alerta de cualquier signo que represente peligro para la víctima. Durante la entrevista inicial, se deberá realizar, al menos de manera preliminar, un ejercicio de detección del riesgo, de acuerdo con el formato de evaluación de riesgo establecido institucionalmente para tales efectos. Sin perjuicio de lo anterior, a continuación se enuncian algunos factores que pueden tomarse en cuenta como pauta para la determinación del nivel de riesgo:

| FACTORES RELACIONADOS CON EL AGRESOR O SU CONDUCTA | FACTORES RELACIONADOS CON LA SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD DE LA VÍCTIMA | FACTORES RELACIONADOS CON EL CONTEXTO/ HISTORIA DE LA RELACIÓN |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Ha lesionado gravemente a la víctima. • Consume alcohol o drogas. • Ha ejercido violencia antes contra la víctima. • Somete a la víctima a encierro. • 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 los hijos/as. • Ha lastimado a hija/os u otro/as familiares. • Mata o lastima a mascotas. • 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 militar-policía. • 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. | <ul style="list-style-type: none"> • 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 hijo/as. • Tiene pensamientos suicidas, está deprimida. • Está embarazada o tuvo un hijo recientemente. • Está aislada o lejos de servicios de apoyo/ayuda. • No tiene ingresos y depende del agresor. • Tiene alguna discapacidad. | <ul style="list-style-type: none"> • 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 los hijos/as de la víctima. • La persona agresora ha ejercido violencia contra familiares de la víctima y/o personas cercanas. • Convivencia o abuso a hijo/as de la víctima y no del agresor. • Intentos o conocimiento de que la víctima se quiere separar. • Que la víctima tenga otra pareja. |

7.1.4 ELABORAR CÉDULA DE REGISTRO O EXPEDIENTE ÚNICO

La instancia de atención que realice el primer contacto y la entrevista inicial, es decir, quien identifique la problemática de violencia, deberá llenar el formato correspondiente de registro (que deberá ser el mismo para todas las instituciones), el cual debe permitir identificar factores de vulnerabilidad, necesidades inmediatas y

mediatas de la víctima, situaciones de discriminación, tipos de violencia vivida, características de las personas agresoras, así como las redes de apoyo y recursos con que cuenta la víctima, entre otras cuestiones. Es importante asignar un folio al formato de registro/expediente que servirá para identificar a la víctima y dar seguimiento institucional al caso. Asimismo, debe ser claro qué instancia atiende y canaliza por primera vez a la víctima.

Recuerde: Para lograr el registro de la información es recomendable conducir la entrevista de manera flexible, independientemente del orden establecido en el formato. Se debe mantener una escucha activa y respetuosa; esto permitirá obtener la información correspondiente para el formato de registro o expediente sin interrumpir el relato de la víctima. Lo más importante es otorgar una atención centrada en la persona y sus necesidades, sin que el llenado del formato en cuestión distraiga al personal de trabajo social o psicología de dicho objetivo.

Es importante que se genere un expediente único que facilite un esquema eficiente de coordinación del trabajo de las instituciones de gobierno que participan en el proceso de atención integral de las mujeres víctimas de violencia. El objetivo es evitar situaciones de revictimización y dar seguimiento adecuado a cada caso particular. Contar con un expediente único por cada caso facilita el seguimiento de los distintos tipos de atención brindada (médica, psicológica, legal), la valoración del riesgo, en su caso la investigación penal, la obtención de pruebas y el conocimiento ordenado de los hechos intra e interinstitucionalmente.

Como se mencionó, la apertura de este expediente único corresponde a la autoridad o institución que fungió como primer contacto en el proceso de atención. El expediente, en su

caso, se puede iniciar con el Formato único de Declaración (FUD) al que hace referencia la Ley General de Víctimas.³⁵

7.2 DETERMINACIÓN DE PRIORIDADES

Una vez determinada la problemática, es importante definir las prioridades sobre las necesidades inmediatas y mediatas de la víctima, y así construir un plan de atención integral. Para tales efectos, es necesario considerar los siguientes aspectos a partir de la información obtenida en la entrevista inicial:

- ¿Cuál es el problema?
- ¿Cuál y qué tipo de riesgo enfrenta la víctima?

³⁵ El artículo 107 de Ley General de Víctimas señala: “Toda autoridad que tenga contacto con la víctima, estará obligada a recibir su declaración, la cual consistirá en una narración de los hechos con los detalles y elementos de prueba que la misma ofrezca, la cual se hará constar en el formato único de declaración. El Ministerio Público, los defensores públicos, los asesores jurídicos de las víctimas y las comisiones de derechos humanos no podrán negarse a recibir dicha declaración. // Cuando las autoridades citadas no se encuentren accesibles, disponibles o se nieguen a recibir la declaración, la víctima podrá acudir a cualquier otra autoridad federal, estatal o municipal para realizar su declaración, las cuales tendrán la obligación de recibirla, entre las cuales, en forma enunciativa y no limitativa, se señalan las siguientes: I. Embajadas y consulados de México en el extranjero; II. Institutos de salud y educación, ya sean públicas o privadas; III. Institutos de Mujeres; IV. Albergues; V. Defensoría Pública; y VI. Síndico municipal”.

- ¿Con qué recursos (personales, económico etc.) cuenta la víctima para hacer frente al problema y al riesgo?
 - ¿Cuenta la víctima con una red de apoyo?
 - ¿Qué es lo que la víctima quiere o desea?
 - ¿Qué es lo que la víctima necesita?
- ¿Con qué recursos (personales, económico etc.) cuenta la víctima para hacer frente a la toma de decisiones respecto a su situación?

A partir de dicha información, se elaborará un plan de atención personalizado en función de las necesidades particulares y deseos de las víctimas.

Recuerde: Cada caso es distinto y cada víctima es distinta. No todas las personas estarán listas para afrontar un proceso penal o familiar; incluso, algunas mujeres no se sentirán cómodas al inicio con la idea de recibir terapia psicológica. El plan de atención variará en función de las necesidades particulares de la víctima, su situación personal y su voluntad.

7.2.1 INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES

En el proceso de determinar prioridades y elaborar el plan de atención, es imprescindible considerar no sólo las necesidades, sino los deseos de la víctima y los recursos con los que cuenta. 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 los servicios de atención en determinado momento. Así, será frecuente que muchas mujeres no estén preparadas para afrontar un proceso familiar o penal en contra de su agresor o simplemente no deseen hacerlo. De igual forma, habrá quienes desconozcan sus derechos y las opciones que tienen o los servicios a los que pueden acceder.

En este sentido, es fundamental brindar a la mujer víctima de violencia toda la información necesaria, de manera clara, precisa y accesible, para que tome decisiones informadas y participe de manera activa en la elaboración de su plan de atención personalizado.

Recuerde: Es importante valorar si la situación particular de la mujer le permite tomar decisiones por sí misma y, en ese caso, adoptar una actitud facilitadora. Si no se encuentra en condiciones de hacerlo, es necesario acompañar a la víctima explorando otros recursos familiares, comunitarios y/o judiciales.

Así, el personal de trabajo social o de psicología de primer contacto deberá proporcionar a la víctima toda la información, clara, precisa y accesible, que requiera sobre:

- Los derechos que le asisten y las formas de ejercerlos.
- La obligación del Estado de protegerla y la confidencialidad bajo la que deben operar las instituciones de gobierno.
- La situación particular de riesgo en la que se encuentra, las implicaciones de dicho riesgo para ella y, en su caso, sus hijas e hijos; las posibles medidas u órdenes de protección que podrían dictarse en su favor; la viabilidad o pertinencia de trasladarla a algún refugio o casa de emergencia,³⁶ entre otros aspectos relacionados con su seguridad.

³⁶ Las casas de emergencia son espacios que brindan alojamiento y protección de manera inmediata a mujeres, sus hijas/os, víctimas de la violencia. La duración de la estancia en una casa de emergencia podrá variar entre días y semanas,

- Los distintos servicios que brinda el Estado y el municipio del que se trate o donde viva la víctima, detallando sus alcances y limitaciones, los requerimientos para acceder a ellos, la ubicación física donde se encuentran a su disposición y los horarios de atención, etcétera.
- Los posibles procedimientos por seguir, cómo funcionan y qué implicaciones podrían llegar a tener en su vida y la de sus hijas e hijos, incluyendo, de ser el caso, los procesos de investigación y sanción penal, posibles juicios en materia familiar, reparación del daño, entre otros.
- Las instituciones de apoyo y acompañamiento y organizaciones civiles de defensa de derechos humanos de las mujeres que pueden auxiliarla, o para que se incorpore a redes de apoyo o actividades de empoderamiento.

Recuerde expresarle a la víctima que siempre que necesite apoyo puede volver, asegurándole la confidencialidad estricta sobre su situación; orientarla para que conozca la posibilidad y la importancia de recibir terapia psicológica y/o acompañamiento psicosocial 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.

7.2.2 PLAN DE ATENCIÓN INTEGRAL

Recuerde: No todos los servicios o procedimientos serán siempre requeridos para la víctima y el orden variará según cada caso. En la mayoría, deberán brindarse varios servicios de forma simultánea.

En función de las prioridades determinadas por el personal de trabajo social o psicología, junto con la mujer víctima de violencia, deberá elaborarse un plan de atención que prevea, según el caso, los elementos mencionados a continuación.

• SOLICITUD DE ÓRDENES O MEDIDAS DE PROTECCIÓN

En función del riesgo detectado, el personal de atención deberá asesorar a la autoridad ministerial o jurisdiccional, según el caso, sobre las medidas de protección idóneas para el asunto concreto. De este modo, el Ministerio Público emitirá las medidas de protección necesarias³⁷ y, si corresponde, solicitará al órgano jurisdiccional aquellas 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.

dependiendo de cada lugar. El objetivo es proporcionar un lugar seguro de manera inmediata hasta que se encuentre una ubicación adecuada más prolongada. Por su parte, de acuerdo con la Red Nacional de Refugios, un refugio es el espacio físico donde se brinda protección y atención especializada e interdisciplinaria a mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia familiar, sexual o trata de personas. Uno de sus principales objetivos es que las víctimas actúen y procedan en lo que les corresponde para interrumpir el ciclo de violencia en el que se encuentran inmersas. Asimismo, previene y protege temporalmente a las víctimas de delitos mayores, así como de las consecuencias que puede tener la violencia. Durante su estancia, se les brinda atención médica, psicológica, orientación y acompañamiento legal y les brinda herramientas que fortalecen su seguridad personal, contribuye al desarrollo de habilidades, destrezas y capacidades para que puedan tomar decisiones asertivas en el proceso personal y familiar de construir una vida sin violencia. Para más información al respecto, véase <https://www.rednacionalderefugios.org.mx/que-es-un-refugio.html>.

³⁷ La autoridad ministerial tiene la competencia para ordenar, de manera fundada y motivada, la implementación de las medidas de protección, previstas en el artículo 137 del Código Nacional de Procedimientos Penales, algunas de las cuales deberán ser ratificadas o canceladas por la autoridad jurisdiccional, según sea el caso y el tipo de medida dictada.

Recuerde: las medidas de protección y el plan de seguridad no están ligadas a la presentación de una denuncia. Estas herramientas pueden salvar la vida de una persona en potencial riesgo y no pueden estar sujetas de manera necesaria a una investigación.

Es responsabilidad única de las autoridades competentes garantizar la protección de la víctima, pero, de manera adicional, resulta útil elaborar un plan de seguridad cuyo objetivo sea preparar a la mujer para la salida del domicilio en caso de que sea necesario, así como brindarle información clara, precisa y accesible sobre qué hacer en caso de una emergencia. Aquí, es importante informar a la víctima sobre su derecho de ser trasladada, junto con sus hijos/as, a una casa de emergencia o refugio³⁸ explicándole con claridad en qué consiste dicho procedimiento, y por qué es necesario en ciertos casos tomar este tipo de medidas para salvaguardar la integridad de la víctima.

Recuerde explicarle a la víctima que, sobre todo en el ámbito familiar, la violencia va aumentando con el paso del tiempo si no se toman medidas al respecto, y que se pone en peligro la vida de las personas violentadas y la de sus familiares más cercanos.

- **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.

- **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.

- **PRESENTACIÓN DE DENUNCIA
E INICIO DE INVESTIGACIÓN PENAL**

Si la mujer desea denunciar, es fundamental brindarle asesoría legal de modo que el personal de orientación jurídica 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

³⁸ En algunos casos, es posible que no se cuente con refugios que pertenezcan a las autoridades estatales, en dichos casos el personal debe contactar y coordinarse con las organizaciones de sociedad civil que cuenten con este servicio.

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.

- **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.

- **ACCESO A OPORTUNIDADES ENCAMINADAS AL EMPODERAMIENTO**

Deberá valorarse la posibilidad de 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.

7.3 CANALIZACIÓN A LAS INSTANCIAS COMPETENTES

A partir de las prioridades identificadas y el plan de atención elaborado acorde a las mismas, si la instancia de primer contacto 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 la copia del expediente único y de la documentación soporte obtenida durante el primer contacto, incluyendo, de ser el caso, lo relacionado con la atención médica y psicológica de emergencia 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. Durante la canalización, deberán tomarse las medidas de seguridad pertinentes y brindar acompañamiento, según sea el caso, conforme a lo previsto en el siguiente apartado.

Para los efectos anteriores, el personal de primer contacto 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 el expediente y los documentos remitidos y realizar a la víctima únicamente las preguntas complementarias necesarias en el marco del proceso de la atención especializada que corresponda.

Todas las actuaciones en el marco del proceso de atención de las distintas autoridades competentes deberán quedar debidamente registradas en el expediente único.

7.3.1 ACOMPAÑAMIENTO

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.
- Representación jurídica en procesos penales y/o familiares.
- Apoyo psicológico.
- 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.

Recuerde: Es frecuente que las mujeres víctimas de violencia se encuentren desorientadas y las estructuras gubernamentales pueden resultar un laberinto para cualquier persona que no esté familiarizada con ellas.

A continuación, se ofrecen algunos ejemplos que requieren de un acompañamiento específico a la mujer víctima de violencia, sin que constituyan un listado restrictivo en la materia:

- En casos de violación sexual deberá trasladarse a la víctima al centro de salud que corresponda y acompañarla, preferentemente personal de psicología, durante la revisión médica correspondiente.³⁹
- Si la víctima es hablante de alguna lengua indígena, una persona intérprete en su lengua deberá nombrarse de oficio y acompañarla a lo largo del proceso de atención.⁴⁰
- Si la víctima tiene alguna discapacidad, no comprende el español, no se expresa con facilidad o tiene algún impedimento para escuchar, comprender o darse a entender, deberá asignársele una persona traductora o intérprete para el acompañamiento a lo largo del proceso de atención.⁴¹

³⁹ Ley General de Víctimas, artículo 35.

⁴⁰ *Ibid.*, artículo 7, fracción XXXI.

⁴¹ *Ibid.*, artículo 7, fracción XXXI.

- Cuando se realicen diligencias en el marco del proceso penal y/o familiar que requieran de la participación de la víctima y ésta no cuente con representante jurídico, es importante que personal de asesoría legal la acompañe, la represente y le brinde la orientación jurídica que requiera.⁴²
- En casos de NNA víctimas de violencia, se deberá garantizar que alguien de su confianza (no necesariamente será quien ejerza la patria potestad o tutela) la acompañe durante todas las actuaciones en el marco del proceso de atención, así como personal de la instancia competente en materia de protección de NNA.⁴³

Todas las acciones de acompañamiento en el marco del proceso de atención deberán quedar debidamente registradas en el expediente único.

Recuerde: El acompañamiento brindado debe crear las condiciones para que, a lo largo del proceso de atención, la víctima sea capaz de ir modificando sus necesidades y prioridades de forma que reciba atención integral, acceda a todos los servicios y ejerza de forma plena sus derechos.

7.3.2 SEGUIMIENTO

El seguimiento se refiere a las acciones específicas del personal de trabajo social que ha realizado el primer contacto en el marco del proceso de atención de un caso concreto. Su objetivo es monitorear la situación de cualquier mujer 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.

Las acciones de seguimiento realizadas con debida diligencia en ocasiones llegan a salvar la vida de una mujer que ha abandonado su proceso de atención y se encuentra nuevamente en una situación de violencia. Así, el seguimiento debe ser asumido por las autoridades como un deber jurídico propio de la mayor relevancia y no menospreciar el impacto que puede tener en el proceso de empoderamiento para la víctima.

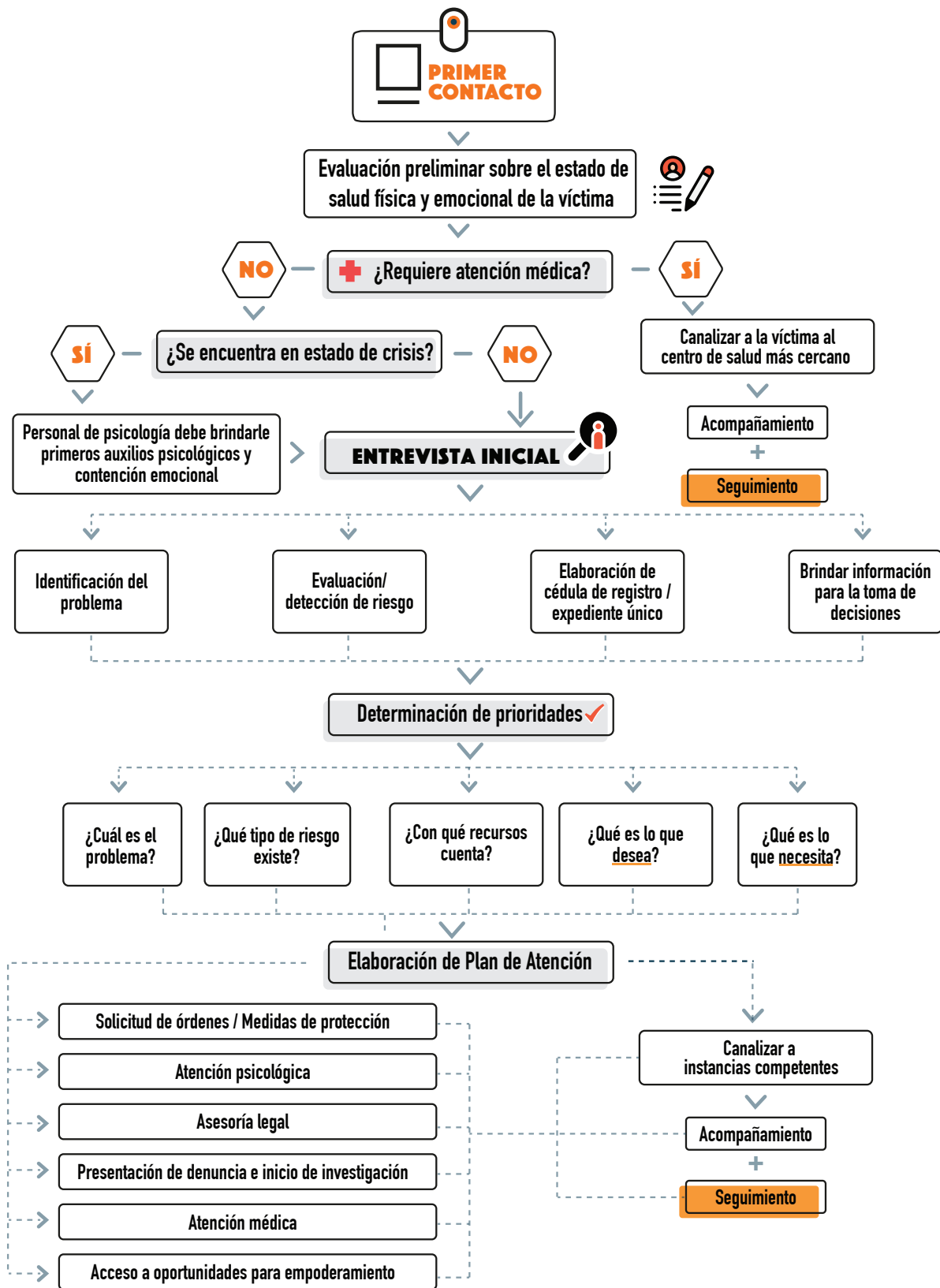
El seguimiento deberá realizarse de manera periódica por cualquier medio que permita tener contacto con la víctima y que considere adecuadamente su situación particular y sus necesidades. Así, el seguimiento se realizará por vía electrónica, telefónica, a través de visitas domiciliarias o de cualquier otro medio que se considere pertinente.

Recuerde: todas las acciones de seguimiento deberán quedar debidamente registradas en el expediente único de atención generado para el caso concreto.

⁴² *Ibid.*, artículo 12, fracción IV.

⁴³ Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, artículo 106, párr. 1.

RUTA CRÍTICA GENERAL PARA LA ATENCIÓN DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA



VIII. RUTAS CRÍTICAS DE ATENCIÓN POR DEPENDENCIA/INSTITUCIÓN

Como se mencionó con anterioridad, el primer contacto de una mujer víctima de violencia con la autoridad no siempre será con la misma dependencia o entidad. Así, es importante tener claridad de la ruta particular de atención que deberá seguir cada una de las instituciones.

Por ello, se ha dedicado un apartado específico a señalar la ruta y los pasos a seguir por el personal de cada institución en el marco del proceso de atención. Cabe aclarar que las rutas particulares no pretenden replicar las pautas ya señaladas en el apartado anterior en la ruta crítica general que engloba el proceso integral de atención de cualquier mujer víctima de violencia. El objetivo simplemente será enfatizar las obligaciones específicas que deberá realizar cada dependencia o entidad en el marco de sus competencias, tomando en cuenta los criterios ya señalados en detalle en la ruta general de atención.

Recuerde: En caso de que una mujer acuda a cualquier otra instancia de gobierno no prevista específicamente en estas rutas, el personal de la instancia en cuestión que tenga contacto con la víctima SIEMPRE deberá orientarla sobre los servicios a los que puede acceder y las instituciones que los prestan, proporcionando información clara, precisa y accesible, debiendo canalizarla a la institución competente, según sus deseos, y brindarle acompañamiento a la misma, en caso de que su situación física o emocional lo requiera.

No olvide que es responsabilidad de las y los servidores públicos de todas las instituciones de gobierno conocer la ruta crítica general descrita en este documento a fin de orientar a la víctima en un primer momento, así como contar con el directorio de instancias correspondiente para su debida canalización.

IX. INSTITUTOS o SECRETARÍAS DE LAS MUJERES E INSTANCIAS MUNICIPALES DE LAS MUJERES

Cuando el primer contacto de una mujer víctima de violencia sean Institutos o Secretarías de las mujeres o, en su caso, alguna de las instancias municipales de las mujeres, la ruta crítica será la siguiente:

1. Identificar el estado físico y emocional de la usuaria.
2. En caso de identificarse alguna lesión que ponga en riesgo su vida o su integridad física, se le canalizará de inmediato al centro de salud u hospital más cercano para su debida atención, brindándole el acompañamiento correspondiente. Si la víctima desea presentar una denuncia, se contactará a las autoridades ministeriales para que acudan al centro de salud u hospital. El personal de psicología o trabajo social permanecerá con la víctima, si ésta lo desea, o contactará a alguien de su confianza para que la acompañe.
3. Si la víctima no presenta lesiones físicas y quiere presentar una denuncia inmediata, se canalizará a la Fiscalía o Procuraduría que corresponda. Se contactará, vía telefónica, con dicha institución para notificar la canalización de la víctima. Si ésta lo desea, se le proporcionará asesoría legal previa a la denuncia.
4. En caso de encontrarse en estado de crisis, el personal de psicología deberá brindar primeros auxilios psicológicos, intervención en crisis.
5. Una vez controlada la situación de crisis emocional de la usuaria o, en caso de no requerirse, el personal de trabajo social o de psicología realizará la entrevista inicial según el estado emocional de la víctima, con la finalidad de identificar la problemática, el riesgo, las necesidades y prioridades de la mujer en situación de violencia,

así como los recursos con que cuenta para enfrentar dicha situación.

6. Concluida la entrevista, el personal a cargo deberá orientar a la mujer en situación de violencia sobre sus derechos y los servicios que brindan las diversas instancias, a fin de ayudarla a tomar decisiones informadas sobre lo que desea hacer. En función del riesgo detectado, las prioridades identificadas y las necesidades y deseos de la mujer, se elaborará el plan de atención personalizado, que puede incluir, entre otras, alguna o todas de las siguientes medidas:
 - a. Solicitud de órdenes o medidas de protección.
 - b. Referencia a un refugio o casa de emergencia.
 - c. Atención psicológica.
 - d. Orientación y asesoría legal, incluyendo, en su caso, representación en procesos en materia familiar.
 - e. Presentación de denuncia e inicio de investigación penal y/o presentación de demanda en materia familiar.
 - f. Atención médica.
 - g. Contacto con programas de empoderamiento, oportunidades educativas, laborales, etcétera.
7. De acuerdo con el plan de atención elaborado, mismo que debe ser sometido a consideración de la usuaria, el personal a cargo del primer contacto identificará las instancias con las que se puede coordinar a partir del directorio de instancias correspondientes, para la atención integral de la víctima.
8. Elaborar los oficios de canalización necesarios para las instancias que tengan que colaborar en el proceso de atención, en aquellos servicios en los que los Institutos o Secretarías de las Mujeres, así como las instancias municipales no tengan competencia, y contactar de manera personal a quien funge como enlace en temas de atención en cada una de las instituciones

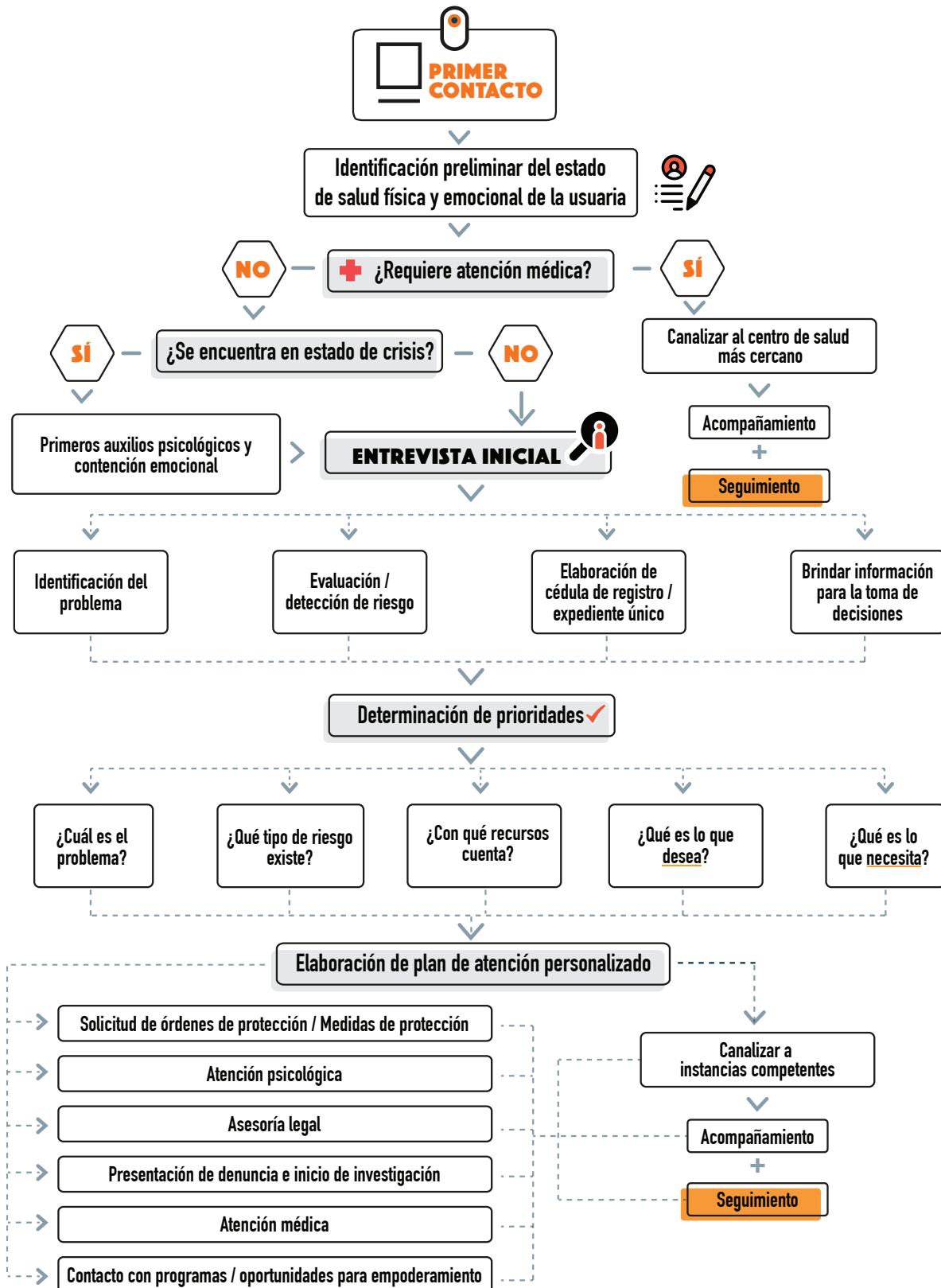
correspondientes, para garantizar la debida recepción de la usuaria.

9. Brindar el debido acompañamiento y seguimiento al caso en función de los criterios contenidos en la ruta crítica de atención general detallada en el presente documento.

Recuerde: Los Institutos o Secretarías de las Mujeres, así como las instancias municipales correspondientes podrían no ser el primer contacto de la mujer víctima de violencia. En esos casos, cuando la víctima ha sido canalizada desde otra dependencia o entidad para ofrecerle servicios de atención, deberán proporcionarse de modo diligente, debiendo registrarse todas las actuaciones en el expediente único. Adicionalmente, deberá realizarse el acompañamiento necesario a fin de garantizar los derechos de la víctima en el marco del proceso de atención.

10. En el caso de los delitos perseguibles de oficio, el personal de los Institutos o Secretarías deberán notificar de manera inmediata a las autoridades ministeriales, a través de oficio con copia de acuse de recibo, mismo que se anexará al expediente único. Dicha notificación no debe alterar la posibilidad de que la víctima continúe el proceso de atención que le puede brindar el personal de psicología y de trabajo social. Si la víctima lo desea, el proceso de atención en los Institutos o Secretarías o en las Instancias Municipales puede darse de manera paralela al proceso penal.

INSTITUTOS O SECRETARÍAS DE LAS MUJERES, INSTANCIAS MUNICIPALES DE LAS MUJERES



X. SECRETARÍAS DE SEGURIDAD PÚBLICA Y POLICÍA MUNICIPAL

Recuerde: La prioridad en el caso particular del personal de seguridad pública ante un caso de violencia contra las mujeres, siempre debe ser la protección de la víctima y el cese de la violencia.

El personal policial interviene en diversos momentos del proceso de atención de las mujeres víctimas de violencia; su comportamiento deberá siempre ser respetuoso y profesional, identificándose con credencial y explicando de manera clara el propósito de su intervención.

Cuando las fuerzas de seguridad funjan como primer respondiente ante un caso de una mujer en situación de violencia, la ruta crítica a seguir será la siguiente:

1. El personal de la policía deberá responder de manera inmediata ante toda denuncia, solicitud de apoyo o llamada de auxilio relativa a situaciones de violencia contra las mujeres, aun cuando quien denuncia no sea la víctima.
2. Antes de trasladarse al lugar de los hechos, deberá informarse de inmediato acerca de las siguientes circunstancias:
 - ¿Cómo se tiene conocimiento del hecho?
 - ¿Quién lo notifica y cuándo?
 - Ubicación y características del lugar de los hechos
 - Personas presentes en el lugar de los hechos

Además, el personal deberá prever el traslado de, por lo menos, un elemento policial mujer al lugar de los hechos y estar preparado con el contacto directo de instituciones de asistencia médica o personal de atención psicológica en caso de que re-

quiera apoyar a las víctimas si entran en estado de crisis.

3. Al arribar al lugar de los hechos, la policía deberá observar las condiciones para determinar con rapidez si se requiere ingresar a un domicilio para salvaguardar la vida o integridad de las víctimas. El personal policial deberá ingresar al domicilio en caso de delito flagrante y riesgo de que las víctimas sufran daños a su integridad física.
4. En caso contrario, es decir, si el evento de violencia no está teniendo lugar en ese momento, la policía deberá contar con una estrategia para solicitar el permiso de la víctima, o de quienes vivan en el domicilio, para ingresar al inmueble donde se genera el presunto evento de violencia o la emergencia.
5. Una vez dentro del domicilio, se deberán realizar las siguientes acciones:
 - Hacer cesar la violencia.
 - Separar de inmediato a la(s) víctima(s) de la persona probable agresora.
 - Impedir el contacto físico y verbal o visual entre la persona probable agresora y sus víctimas.
 - Cerciorarse de las condiciones de seguridad de las víctimas.
 - Someter al agresor en caso de ser necesario, revisarlo para conocer si porta armas, e incautarlas, cuidando de manera diligente la cadena de custodia de las posibles evidencias de la comisión de un delito.
 - Aprender a la persona agresora en caso de flagrancia, sin necesidad de una orden judicial, en cuyo caso es imprescindible informarla de sus derechos y ponerla a disposición inmediata del Ministerio Público.
6. En casos en que la mujer en situación de violencia presente signos de violencia sexual, lesiones de cualquier tipo que pongan en riesgo su salud o vida, el personal policial deberá acompañarla de inmediato a la

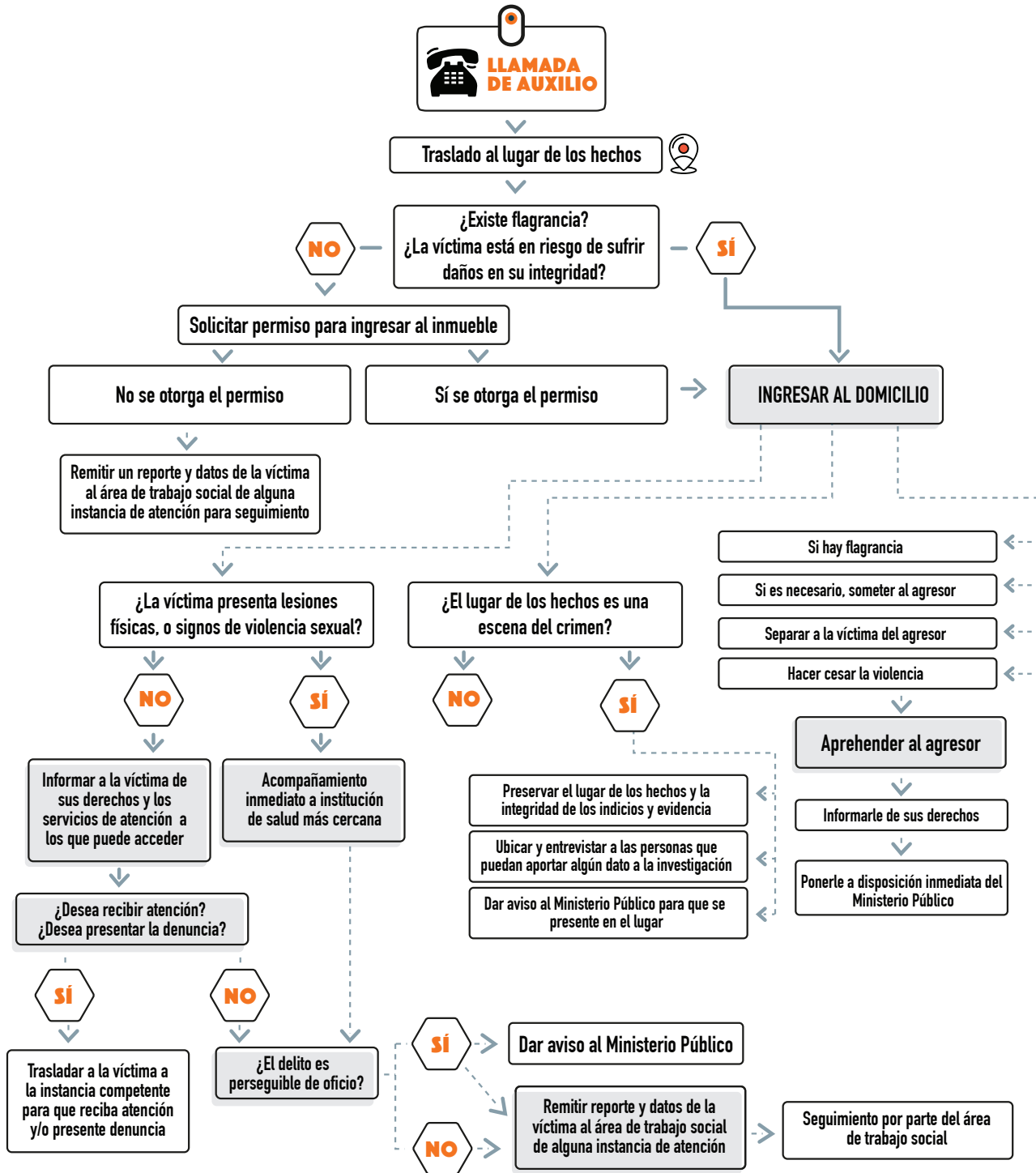
institución de salud más cercana para que reciba la atención médica que requiera.

7. En caso de que la víctima no requiera atención médica de urgencia, el personal policial deberá informar a la mujer en situación de violencia acerca de sus derechos, entre ellos las medidas de protección que podrían dictarse a su favor, así como de los servicios que prestan otras instituciones para que reciba una atención integral. Es importante que se informe a las víctimas de la posibilidad de recibir asesoría legal y atención psicológica y social en las dependencias y entidades correspondientes y, si así lo desea, trasladarla a las instancias físicas de alguna de éstas para que se inicie su proceso de atención.
8. Bajo el supuesto anterior, en caso de un delito consumado, si la víctima desea presentar una denuncia, el personal policial deberá trasladarla a las instalaciones de la Fiscalía o Procuraduría para tales efectos. En caso de que los hechos constituyan la comisión de un delito perseguible de oficio, la autoridad policial deberá notificar al Ministerio Público.
9. En la hipótesis de que las víctimas no deseen hablar, o nieguen los hechos de violencia, el personal policial, actuando bajo el principio de oficiosidad, deberá elaborar el reporte con la información indispensable que recabe con testigos y a partir de lo observado, y remitir los datos de la víctima al área de trabajo social de alguna de las instituciones de atención competentes. Lo anterior con el fin de que el personal de trabajo social realice un seguimiento y, en su caso, programe una visita al domicilio con el propósito de hacer una entrevista inicial e informar a la víctima de sus opciones, evaluar la situación de violencia de que se trate y, en su caso, si la víctima lo desea, canalizarla a las dependencias y entidades correspondientes en función de un plan de atención.

Recuerde: Es importante llevar a cabo la visita de trabajo social cuando la supuesta persona agresora no se encuentre o no se entere, para no poner en peligro a la(s) víctima(s) y, en caso necesario, se sugiere que se realicen dos o tres visitas para verificar que no existan condiciones de grave sometimiento, violencia o alguna otra circunstancia. En caso de que se identifiquen dichas condiciones, se deberá iniciar de oficio la intervención de la autoridad.

10. Es importante tener en cuenta la posibilidad de que el lugar en el que se presente el personal policial constituya la escena de un delito. En tal caso, se deberá, de manera mínima:
 - Preservar el lugar de los hechos y la integridad de los indicios y de la evidencia.
 - Ubicar y entrevistar a las personas que pudieran aportar algún dato o elemento para la investigación.
 - Dar aviso inmediato al Ministerio Público para que el personal de la Fiscalía o Procuraduría se presente en el lugar de los hechos.
 - Revisar si hay cámaras de videograbación en el lugar de los hechos.
11. El personal policial dejará constancia detallada de todas sus actuaciones a través de un parte o informe policial, de conformidad con la normatividad aplicable, que deberá integrarse al expediente único del caso y donde se señale al menos:
 - Quién hizo de su conocimiento el hecho.
 - Hora y día de la ocurrencia del hecho.
 - El lugar de los hechos.
 - La identidad de la víctima y el agresor.
 - Nombre de testigos y sus domicilios.
 - Un resumen claro de los hechos incluyendo datos circunstanciales de modo, tiempo y lugar.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y **POLICÍA MUNICIPAL**



- Una descripción de las actuaciones realizadas (por ejemplo, detención del agresor, traslado de la víctima al hospital, preservación del lugar de los hechos y resguardo de evidencias).
- El detalle de los elementos de riesgo identificados.
- Las demás circunstancias que se consideren pertinentes.

Recuerde: En cualquier momento, durante un proceso de atención, es posible que se solicite auxilio a las fuerzas policiales para la ejecución de órdenes o medidas de protección en favor de la mujer víctima de violencia. En estos casos, el personal policial deberá velar por el estricto cumplimiento de las medidas cautelares, medidas u órdenes de protección dictadas a favor de las mujeres en situación de violencia, procurando en todo momento garantizar su protección y seguridad frente al agresor.

XI. FISCALÍAS O PROCURADURÍAS GENERALES DE JUSTICIA

Recuerde:

- Para las mujeres víctimas, con frecuencia, acudir a denunciar un acto de violencia constituye su última opción y es precedida de un historial previo de agresiones.
- Las mujeres consideran la denuncia como una acción que las pone en mayor riesgo.
- Como parte del evento de violencia, en algunos casos las víctimas no cuentan con identificación, dinero, ropa o recursos económicos para comida y transporte.

El alcance de la atención brindada por parte del personal de la Fiscalía o Procuraduría variará, en gran medida, en función del momento en que se tenga contacto con la víctima, es decir, si ésta ha sido canalizada por otra instancia para interponer una denuncia, o si ha acudido a la Fiscalía o Procuraduría de manera directa, en cuyo caso ésta fungirá como primer contacto.

En los casos en los que la víctima ha sido canalizada por otra instancia, se esperaría que ya hubiese recibido atención médica y psicológica de emergencia y que cuente con un plan de atención. Así, la canalización a la Fiscalía o Procuraduría, comúnmente, se realiza para efectos de que la víctima pueda presentar una denuncia. En tal caso, se deberá retomar la ruta crítica aquí señalada a partir de ese momento. Esto sin perjuicio de que, conforme al plan de atención previamente elaborado, se solicite o se requiera por parte del área atención a víctimas de la institución, brindar servicios de atención paralelos al proceso de investigación, en cuyo caso deberán proporcionarse de modo diligente, debiendo registrar todas las actuaciones en el expediente único. Adicionalmente, deberá efectuarse el acompañamiento necesario a fin de garantizar los derechos de la víctima en el marco del proceso de atención y de investigación penal.

Cuando el primer contacto de una mujer víctima de violencia sea la Fiscalía o Procuraduría, la ruta crítica a seguir será la siguiente:

1. Identificar el estado físico y emocional de la mujer.
2. En caso de identificar alguna lesión que ponga en riesgo su vida o su integridad física, se le canalizará de inmediato a los servicios de salud de la Fiscalía o Procuraduría y, de ser necesario, al centro de salud u hospital más cercano para su debida atención, brindándole el acompañamiento correspondiente. Si la víctima desea presentar una denuncia en ese momento, se le explicará que podrá hacerlo sin problema una vez que haya sido atendida, sin que es-

to represente perjuicio posterior en la investigación del delito que desea denunciar. Incluso, si la víctima lo desea y en función de su estado de salud, podrá enviarse personal de procuración de justicia al centro de salud correspondiente a tomarle la denuncia (por ejemplo, cuando es necesario hospitalizar a la víctima).

Recuerde: Es común que las mujeres víctimas, sobre todo en casos de violencia familiar, crean que deben presentar evidencia física de las agresiones que han vivido a fin de que su dicho tenga credibilidad. Por ello, podrían llegar a presentarse con lesiones recientes. En tal caso es importante garantizar su integridad física y transmitirles un mensaje claro que les dé confianza en el cumplimiento diligente de las obligaciones del personal, una vez que hayan recibido la atención médica que requieren.

3. Si la víctima no presenta lesiones físicas, se le preguntará qué desea hacer, es decir, si quiere presentar una denuncia, o bien si por el momento solamente desea recibir contención emocional o asesoría legal sobre el proceso y las implicaciones de presentar una denuncia y el subsecuente proceso de investigación.

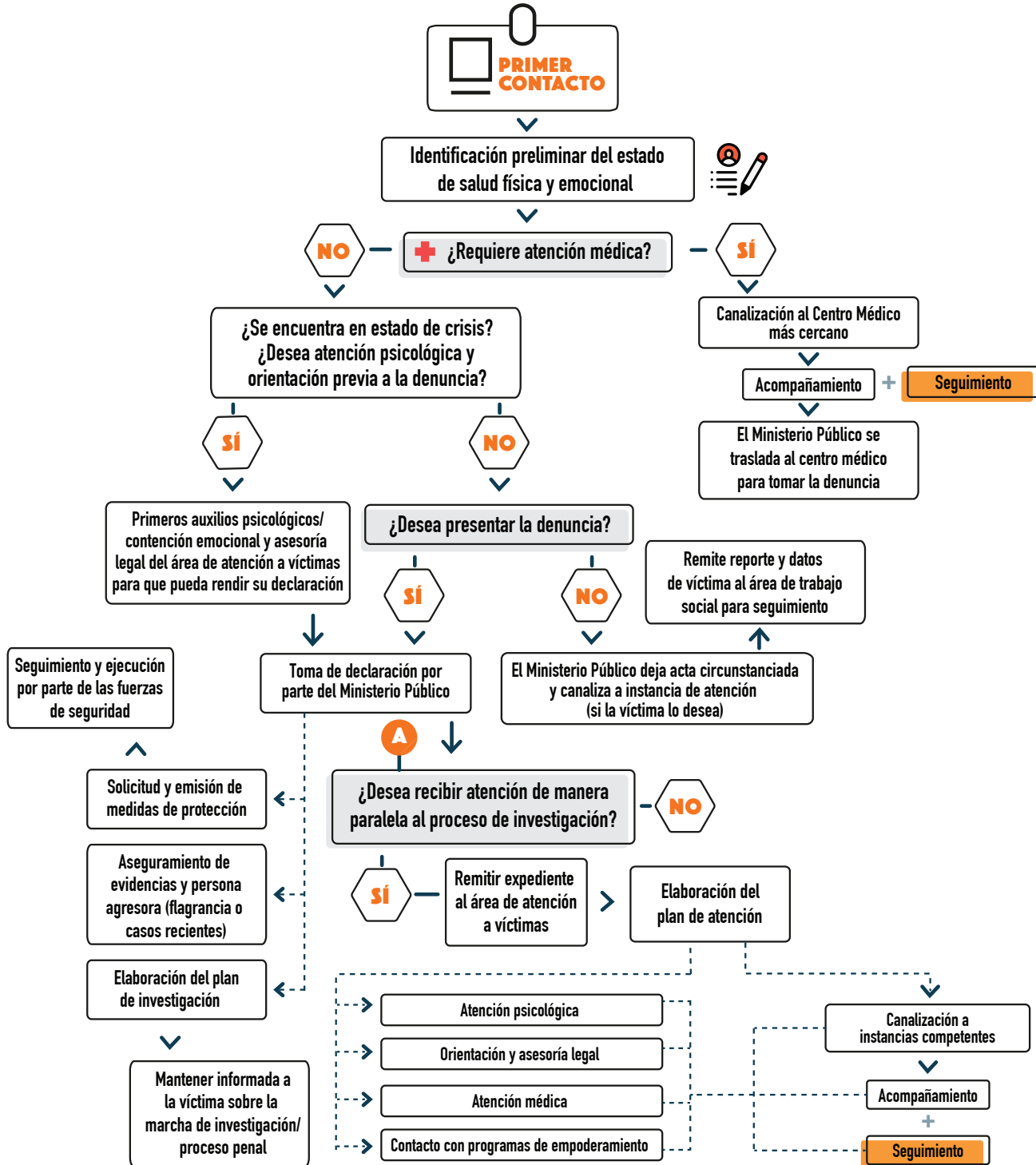
Recuerde: Atender a la víctima en crisis es aún más importante que la detención de los responsables cuando no hay flagrancia. Resulta prioritario otorgar atención médica cuando hay lesiones físicas, así como atención psicológica de primer contacto para estabilizar emocionalmente a la víctima y pueda estar en condiciones de declarar.

4. En función del estado emocional de la víctima y sus deseos, se le canalizará al área de atención a víctimas de la Fiscalía o Procuraduría para que la o el asesor victimológico le brinde contención emocional/primeros auxilios psicológicos y orientación legal, a fin de brindarle la información que requiera de manera clara, precisa y accesible, y prepararla emocionalmente para que relate los hechos y presente una denuncia ante la o el agente del Ministerio Público.
5. Una vez estabilizada emocionalmente, o en caso de que la víctima no requiera contención, si ésta desea denunciar, el o la agente del Ministerio Público procederá a tomar su declaración.
6. A partir de la información proporcionada por la víctima, según la situación de riesgo, el o la agente del Ministerio Público deberá emitir las órdenes de protección de emergencia y, si corresponde, solicitar al órgano jurisdiccional las medidas de protección que requiera el caso específico para garantizar la seguridad e integridad de la víctima.
7. Además de la solicitud y emisión de las medidas y órdenes de protección correspondientes, deberá brindar a la víctima un plan de seguridad o protección que le permita contar con la información y herramientas adecuadas para salvaguardar su integridad.
8. En caso de que el delito en cuestión se haya cometido recientemente, el o la agente del Ministerio Público deberá instruir a la policía el aseguramiento del lugar de los hechos, localización y presentación de testigos y personas imputadas, así como instruir al personal pericial del procesamiento de indicios de índole criminalística en delitos sexuales que se obtengan en el cuerpo de la víctima o en su ropa. Asimismo, solicitará la orden de aprehensión de la persona agresora, si corresponde.

9. En el caso específico de que la víctima señale haber sido víctima de violación sexual recientemente, si su estado emocional y de salud lo permite, el o la agente del Ministerio Público la canalizará de inmediato al personal de medicina legal de la Fiscalía o Procuraduría para las diligencias correspondientes, debiendo ser acompañada durante el proceso de revisión por personal de psicología del área de atención a víctimas, así como por una persona de su confianza si así lo desea. En estos casos, se deberá considerar el cabal cumplimiento de las disposiciones de la NOM-046 referentes al suministro de la pastilla de anticoncepción de emergencia, aplicación de profilaxis y, en su caso, con absoluto respeto a la voluntad informada de la víctima, acceso a la interrupción legal del embarazo.
10. Una vez presentada la denuncia y habiendo realizado las acciones necesarias para garantizar la seguridad e integridad de la víctima, así como el aseguramiento de evidencias o de la persona agresora en casos recientes o de flagrancia, el o la agente del Ministerio Público deberá elaborar un plan de investigación previendo las diligencias necesarias para estar en posibilidad de comprobar plenamente los hechos constitutivos de delito; las circunstancias en que se cometió y las peculiaridades de la persona inculpada; la responsabilidad penal y la existencia de daños y perjuicios, así como para fijar el monto de la reparación.
11. De manera paralela al proceso de investigación liderado por el o la agente del Ministerio Público, si la víctima lo desea, se canalizará al área de atención a víctimas, con copia del expediente, a fin de que la o el asesor victimológico elabore un plan de atención personalizado que, según las necesidades de la víctima, prevea:
 - a. Atención psicológica.
 - b. Orientación y asesoría legal.
 - c. Atención médica.
 - d. Referencia a una casa de emergencia o refugio.
 - e. Contacto con programas de empoderamiento, oportunidades educativas, laborales, etcétera.
12. De acuerdo con el plan de atención elaborado, mismo que debe ser sometido a consideración de la usuaria, el personal de atención a víctimas identificará las instancias con las que se puede coordinar, a partir del directorio de instancias correspondiente, para la atención integral de la víctima.
13. Elaborar los oficios de canalización necesarios para las instancias que tengan que colaborar en el proceso de atención, en aquellos servicios en los que la Fiscalía o Procuraduría no tenga competencia, y contactar de manera personal a la persona que funge como enlace en temas de atención en cada una de las instituciones correspondientes, para garantizar la debida recepción de la usuaria.
14. Brindar el debido acompañamiento y seguimiento del caso en función de los criterios contenidos en la ruta crítica de atención general detallada en el presente documento.

Recuerde: Es obligación de la o el agente del Ministerio Público mantener informada a la víctima sobre la marcha de la investigación/proceso, así como explicarle con palabras accesibles a su perfil, sobre todo si es una persona menor de edad, cuáles son sus derechos como víctima y las obligaciones de la autoridad para actuar, procurar justicia y protegerla, brindándole la orientación legal que requiera durante el proceso.

FISCALÍAS O PROCURADURÍAS GENERALES DE JUSTICIA



XII. SERVICIOS DE SALUD

Recuerde: En cualquier caso de violencia familiar o sexual, todas las autoridades del sector salud deberán garantizar el cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.

Cuando el primer contacto de una mujer víctima de violencia sea cualquier instalación perteneciente a los servicios de salud, la ruta crítica a seguir será la señalada a continuación:

1. En el momento en que una mujer se presente en cualquier centro de salud, hospital o módulo de atención, se deberá, en primer lugar, brindarle la atención médica que requiera para salvaguardar su integridad física. El objetivo primordial deberá ser estabilizar su salud, reparar daños y evitar complicaciones a través de la evaluación y tratamiento de las lesiones físicas.
2. Si la paciente refiere haber sido víctima de violencia o se encuentra en estado de crisis emocional, se dará aviso inmediato al personal de trabajo social o psicología del centro de salud/hospital del que se trate, a fin de que realice la intervención en crisis y brinde contención emocional y primeros auxilios psicológicos a la víctima.
3. En estos casos, será este mismo personal de psicología o trabajo social, según el estado emocional de la víctima, quien realizará el tamizaje y la entrevista a la paciente para la identificación de la problemática y la situación de riesgo, así como la determinación de las prioridades para su atención integral.

4. Ahora bien, si después de que la salud física de la paciente ha sido estabilizada, ésta no se encuentra en estado de crisis emocional o no señala que ha sido víctima de violencia, una vez que su vida esté fuera de peligro y sea capaz de hablar, el personal médico o de enfermería, según el caso, tanto en consultas de pacientes ambulatorios como hospitalarios o durante la prestación de cualquier otro servicio de salud, deberá realizar de forma rutinaria el procedimiento de tamizaje⁴⁴ para la detección de probables casos de violencia.
5. A partir de la aplicación de la entrevista correspondiente a la paciente, en un clima de confianza y privacidad, deberá identificarse si es probable que haya sido víctima de violencia familiar o sexual y valorar el grado de riesgo en que se encuentra.
6. Tanto la entrevista como el examen físico deberán registrarse debidamente en el expediente clínico de forma detallada, clara y precisa, debiendo establecerse la impresión diagnóstica correspondiente o los problemas clínicos derivados de los tipos y modalidades de violencia detectados.

Recuerda: El expediente clínico es el conjunto de documentos escritos, gráficos, imagenológicos o de cualquier otra índole, en los que el personal de salud debe hacer todos los registros, anotaciones y certificaciones correspondientes a su intervención. Para ello, es importante conocer las disposiciones de la NOM-168-SSA1-1998, Del expediente clínico, la cual es de observación obligatoria para todo el personal de salud.

No olvide que el expediente clínico puede ser utilizado como prueba en el marco de un proceso penal, por lo que es de la mayor importancia que sea debidamente integrado a fin de facilitar a las mujeres víctimas de violencia su derecho a acceder a la justicia.

⁴⁴ NOM-046-SSA2-2005. Criterios para la atención y prevención de violencia familiar, sexual y contra las mujeres, numeral 6.2.1.1.

7. Si a partir de los resultados del tamizaje se desprende la posibilidad de que la paciente sea víctima de violencia, será referida al personal de trabajo social o psicología, junto con el expediente clínico correspondiente, a fin de que se le brinde la atención correspondiente.
8. En todos los casos de violencia familiar o sexual identificados por las autoridades de salud, se deberá dar aviso al Ministerio Público, a través del formato establecido para tales efectos en la NOM-046.⁴⁵ La copia del aviso deberá quedar en el expediente clínico de la paciente.

Recuerde: En caso de que la paciente tenga alguna discapacidad mental, el hecho se asentará en el aviso al Ministerio Público, y corresponderá al responsable del establecimiento de salud dar aviso al Ministerio Público y no al médico tratante.

No olvide, cuando la persona afectada sea menor de edad o legalmente incapaz de decidir por sí misma, además se notificará a la institución competente en materia de protección de NNA.

9. El personal de trabajo social o psicología, tanto en los casos referidos de manera inicial o de manera posterior a la realización del tamizaje por personal de salud distinto, realizará durante el proceso de atención la labor de consejería⁴⁶ e informará a la paciente sobre su derecho a denunciar los hechos de violencia, así como de los servicios disponibles a los que puede acceder y las instituciones que los brindan, faci-

litando y respetando la autonomía en sus decisiones e invitando a continuar el seguimiento médico, psicológico y de trabajo social. De igual forma, deberá explicársele que, si desea presentar una denuncia, la información contenida en el registro de aviso al Ministerio Público y el expediente clínico pueden ser utilizados a su favor en el proceso penal.

10. A partir de lo anterior, en función del riesgo detectado, los deseos de la mujer, así como las prioridades y necesidades identificadas a partir de la entrevista y los datos del expediente clínico, incluyendo la impresión diagnóstica, se elaborará el plan de atención integral personalizado, que puede incluir, entre otras, alguna o todas de las siguientes medidas:
 - a. Solicitud de órdenes o medidas de protección al Ministerio Público.
 - b. Referencia a un refugio o casa de emergencia.
 - c. Referencia a una institución especializada de salud mental.
 - d. Atención psicológica.
 - e. Orientación y asesoría legal.
 - f. Presentación de denuncia ante el Ministerio Público e inicio de investigación penal. En este caso, si la víctima no puede trasladarse debido a su estado de salud, debe solicitarse a la o el agente del Ministerio Público que acuda a las instalaciones sanitarias a tomar la declaración correspondiente y, en su caso, que se acompañe de personal médico legista para la toma de las evidencias médico-legales.
 - g. Atención médica, incluyendo el suministro de la pastilla de anticoncepción

⁴⁵ Disponible en: http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Programas/VIH/LeyesNormasReglamentos/NormaOficialMexicana/NOM-046-SSA2-2005_ViolenciaFamiliarSexual.pdf

⁴⁶ Acorde a las obligaciones previstas por el numeral 6.6.1 de la NOM-046. Disponible en: http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Programas/VIH/LeyesNormasReglamentos/NormaOficialMexicana/NOM-046-SSA2-2005_ViolenciaFamiliarSexual.pdf

de emergencia, la aplicación de profilaxis contra VIH y, en su caso, la interrupción legal del embarazo.

- h. Contacto con programas de empoderamiento, oportunidades educativas, laborales, etcétera.

Recuerde: Para cada probable caso de violencia familiar, sexual y contra las mujeres atendido por las instituciones de salud del estado, deberá llenarse el formato estadístico denominado Registro de Atención en Casos de Violencia Familiar o Sexual, previsto en el Apéndice Informativo 2 de la NOM-046. Las instituciones podrán diseñar su propio formato, siempre y cuando contenga las variables señaladas en la NOM-046.

Asimismo, y de conformidad con el numeral 7.1 de la Norma, los probables casos nuevos de violencia familiar y sexual son de notificación obligatoria en el formato de vigilancia epidemiológica SUIVE-1-200.

En caso de que la paciente fallezca a causa de la violencia de la que fue víctima, se debe inscribir esta situación en el certificado de defunción, incluyendo en el apartado de circunstancias que dieron origen a la lesión la leyenda "atribuible a violencia familiar o sexual" y, de ser posible, lo relativo a la relación de la paciente con el probable agresor.

- 11. De acuerdo con el plan de atención elaborado, que debe ser sometido a consideración de la paciente, el personal de trabajo social o psicología identificará las instancias con las que se puede coordinar a partir del directorio de instituciones correspondiente, para la atención integral de la víctima.
- 12. En función de lo anterior, se deberán elaborar los oficios de canalización necesarios para las instancias que tengan que colaborar en el proceso de atención, en

aquellos servicios en los que el personal de salud no tenga competencia, y contactar de manera directa a la persona que funge como enlace en temas de atención en cada una de las instituciones correspondientes, para garantizar la debida recepción de la usuaria.

- 13. Asimismo, deberá brindarse el debido acompañamiento y seguimiento al caso en función de los criterios contenidos en la ruta crítica de atención general detallada en el presente documento.

En los casos específicos en los que la paciente haya sido víctima reciente de violación sexual, en el marco de la ruta antes descrita, deberá considerarse lo siguiente:

- a. Después de estabilizar la salud física de la víctima, mediante el tratamiento de las lesiones físicas, será imprescindible garantizar su estabilidad emocional y la intervención en crisis por parte del personal de psicología.
- b. En estos casos, en cualquier institución que preste servicios de atención médica, se deberá ofrecer de inmediato y hasta en un máximo de 120 horas después de ocurrido el evento, la anticoncepción de emergencia, habiendo proporcionado previamente a la víctima información clara, precisa y accesible sobre la utilización de este método, a fin de que pueda tomar una decisión libre e informada. La información puede ser proporcionada ya sea por el personal de psicología que realice la intervención en crisis o por la o el médico tratante, de preferencia acompañado por el personal de psicología.
- c. El personal médico o bien de psicología o trabajo social, según el caso y el proceso de atención y de acuerdo con la evaluación de riesgo realizada, deberá proporcionar información y consejería en relación con la posibilidad de adqui-

rir la infección por VIH, así como suministrar el esquema de quimioprofilaxis post-exposición, en caso de no haber transcurrido más de 72 horas.⁴⁷

- d. En todos los casos de probable violación, previo consentimiento informado de la víctima sobre el proceso de exploración genital que se llevará a cabo, el personal médico debidamente capacitado para tales efectos deberá obte-

ner, preservar y registrar las evidencias médico-legales de la violación. Durante dicho procedimiento, si lo desea, la víctima deberá estar acompañada por personal de psicología, quien auxiliará a la o el médico tratante al momento de explicar a la víctima el procedimiento a realizar; si es su deseo, también podrá estar una persona de su confianza.

Recuerde: En caso de que el personal médico tratante no esté capacitado para tomar las evidencias médicas de la violación, no sepa cómo hacerlo o tenga cualquier duda sobre el procedimiento, previo consentimiento informado de la víctima, se deberá dar aviso inmediato al Ministerio Público para que el personal de medicina legal realice las diligencias correspondientes.

No olvide que las evidencias médico-legales serán parte importante en el acervo probatorio en el marco de la investigación penal, por lo que es fundamental que, en caso de duda, el personal médico no realice el procedimiento y pida auxilio al personal de medicina legal de la Fiscalía o Procuraduría, a fin de evitar cualquier situación de revictimización generada por más de una exploración genital.

- e. En caso de embarazo como consecuencia de la violación, tanto el personal médico como de trabajo social o psicología, según el caso y la situación emocional de la víctima, deberá proporcionar consejería y orientación sobre los servicios de interrupción voluntaria del embarazo. Se deberá brindar a la víctima información clara, precisa y accesible sobre los posi-

bles riesgos y consecuencias del procedimiento, a fin de garantizar que su decisión sea una decisión libre e informada.

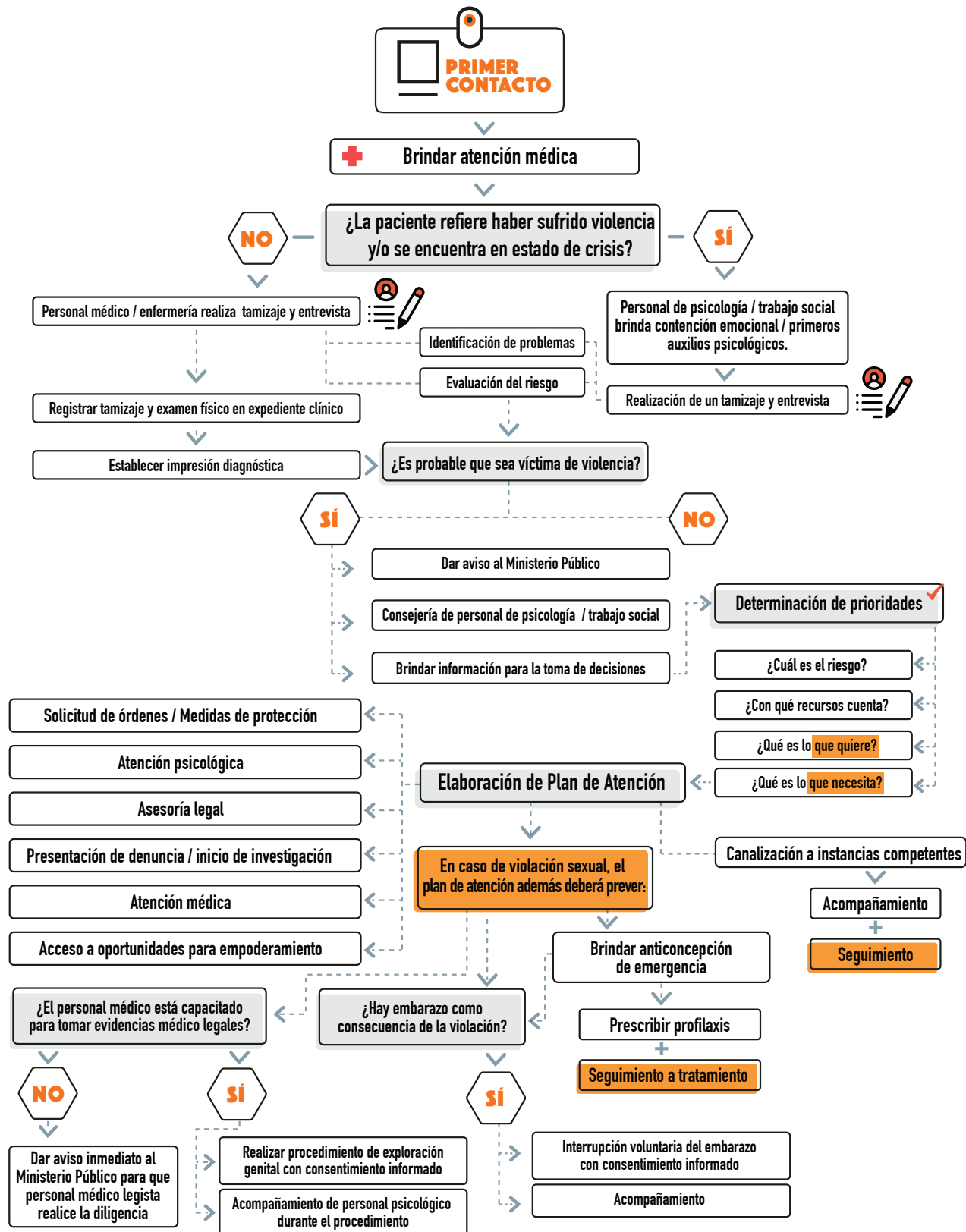
- f. Si la víctima lo desea, se le proporcionará el servicio de interrupción legal del embarazo, en cuyo caso bastará que señale por escrito, bajo protesta de decir verdad, que el embarazo es producto de una violación sexual.

Recuerde: El personal de salud que participe en el procedimiento de interrupción voluntaria del embarazo no estará obligado a verificar el dicho de la solicitante, entendiéndose su actuación como basada en el principio de buena fe a que hace referencia la Ley General de Víctimas, y conforme a las disposiciones de la NOM-046.

No olvide Si en el momento de la solicitud de atención no se pudiera prestar el servicio de interrupción del embarazo de manera oportuna y adecuada, se deberá referir de inmediato a la paciente a una unidad de salud que cuente con personal no objetor de conciencia y con infraestructura de atención con calidad.

⁴⁷ De conformidad con el numeral 5.3.7 de la Norma Oficial Mexicana para la Prevención y el Control de la Infección por Virus de la Inmunodeficiencia Humana, NOM-010-SSA2-2010.

SERVICIOS DE SALUD



XIII. COMISIONES EJECUTIVAS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

Cuando el primer contacto de una mujer víctima de violencia sea la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas o, en su caso, alguno de sus Centros de Atención, la ruta crítica a seguir será:

1. Identificar el estado físico y emocional de la mujer en situación de víctima.
2. En caso de identificarse alguna lesión que ponga en riesgo su vida o su integridad física, se le canalizará de inmediato al centro de salud u hospital más cercano para su debida atención, brindándole el acompañamiento correspondiente en los casos necesarios. Si la víctima desea presentar una denuncia, se contactará a las autoridades ministeriales a fin de gestionar que la denuncia le sea recabada en el centro de salud u hospital. El personal especializado permanecerá con la víctima si ésta lo desea, o contactará a alguien de su confianza para que la acompañe.
3. Si la víctima no presenta lesiones físicas y quiere presentar una denuncia de inmediato, se le canalizará al área de atención a víctimas de la Fiscalía o Procuraduría. Se contactará vía telefónica con dicha institución para notificarle sobre la canalización de la víctima. Si la víctima lo desea, la o el asesor jurídico de la institución deberá proporcionarle asesoría jurídica previa a la denuncia, acompañarla a presentarla (en caso de que se requiera) y representarla en la investigación y el proceso penal correspondiente.
4. En caso de encontrarse en estado de crisis emocional, el personal especializado deberá brindar primeros auxilios psicológicos y contención emocional.
5. Una vez resuelta la situación de crisis emocional de la mujer o, en caso de no requerirse, el personal especializado asignado realizará una entrevista inicial con la finalidad de identificar la problemática, el riesgo, las necesidades y prioridades de la mujer en situación de violencia, así como los recursos con los que cuenta para enfrentar dicha situación. Asimismo, la narración de hechos que realice la mujer en situación de víctima será asentada en el formato único de declaración (FUD), el cual es el medio para tramitar el ingreso de las personas en situación de víctima al registro nacional o estatal de víctimas.⁴⁸
6. Concluida la entrevista, el personal a cargo deberá orientar a la mujer en situación de víctima sobre sus derechos y los servicios que brindan las diversas instancias, incluyendo las que integran los Sistemas de Atención a Víctimas, a fin de ayudarla a tomar decisiones informadas sobre lo que desea hacer. En función del riesgo detectado, las prioridades identificadas y las necesidades y deseos de la mujer, se elaborará el plan de atención integral personalizado, que puede incluir, entre otras, alguna o todas de las siguientes medidas:
 - a. Solicitud de órdenes o medidas de protección.
 - b. Referencia a un refugio o casa de emergencia.
 - c. Atención psicológica
 - d. Orientación y asesoría jurídica
 - e. Presentación de denuncia e inicio de investigación penal.
 - f. Gestiones para atención médica.
 - g. Canalización a programas de empoderamiento, oportunidades educativas, laborales, etcétera.
7. De acuerdo con el plan de atención elaborado, mismo que debe ser sometido a

⁴⁸ Al que hace referencia el artículo 44 de la Ley General de Víctimas. Asimismo, de conformidad con el artículo 84, párrafo 8 de dicha ley, las entidades federativas deben contar con un registro de víctimas.

consideración de la usuaria, el personal especializado identificará las instancias con las que se puede coordinar a partir del directorio de instituciones correspondiente, para la atención integral de la víctima.

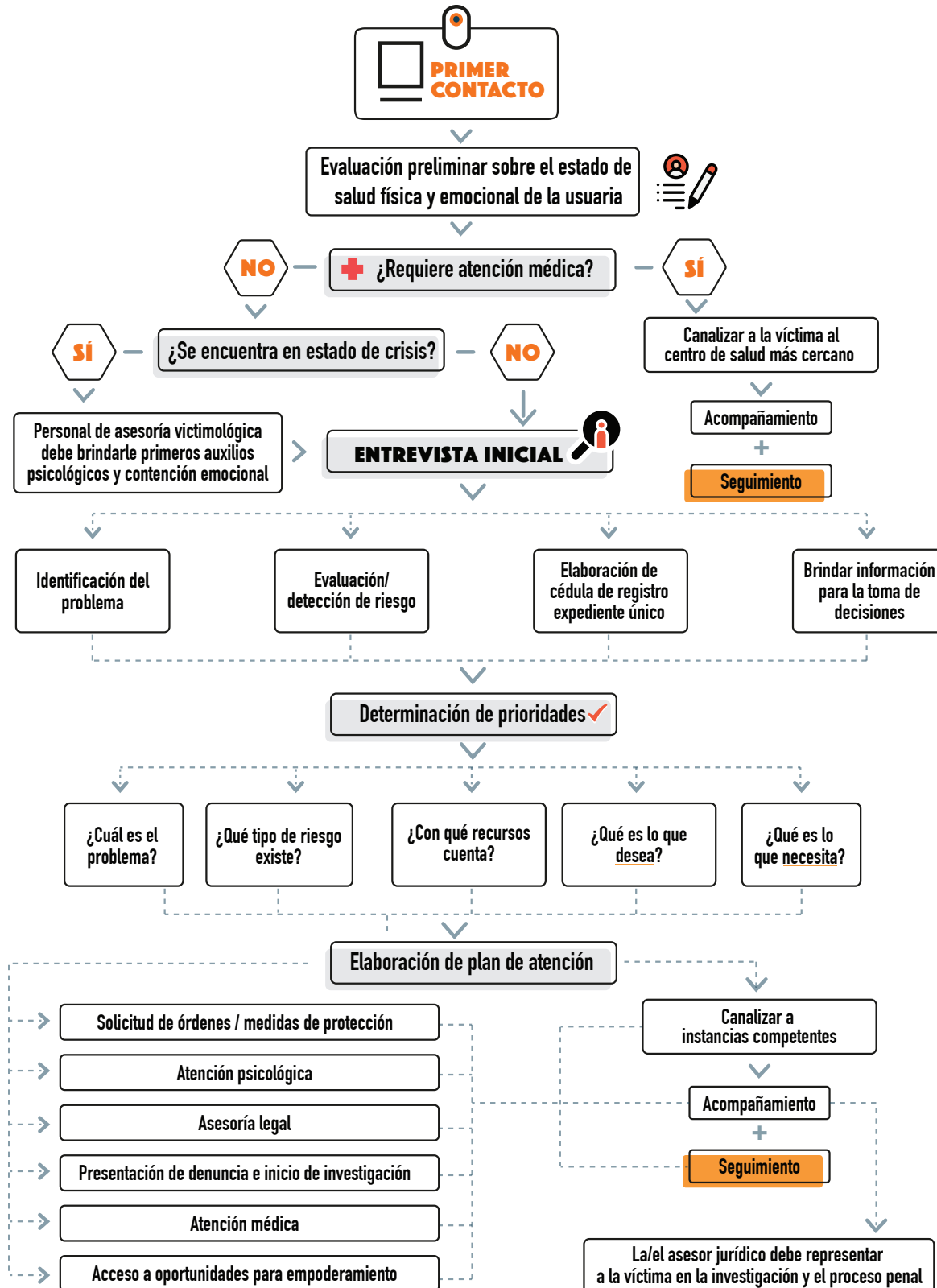
8. Elaborar los oficios de canalización necesarios para las instancias que integran los Sistemas de Atención a Víctimas u otras que tengan que colaborar en el proceso de atención, en aquellos servicios en los que las Comisiones Ejecutivas de Atención a Víctimas no tengan competencia, y contactar de manera personal a quien funge como enlace en temas de atención en cada una de las instituciones correspondientes, para garantizar la debida recepción de la mujer en situación de víctima.
9. Brindar el debido acompañamiento y seguimiento al caso en función de los criterios contenidos en la ruta crítica de atención general detallada en el presente documento.

Recuerde: Las Comisiones Ejecutivas de Atención a Víctimas podrían no ser el primer contacto de la mujer víctima de violencia. En esos casos, cuando la mujer ha sido canalizada desde otra dependencia o entidad para brindarle servicios de atención victimológica o asesoría jurídica, estos deberán proporcionarse de modo diligente, debiendo registrar todas las actuaciones en el expediente único. Adicionalmente, se realizará el acompañamiento necesario a fin de garantizar los derechos de la víctima en el marco del proceso de atención.

10. En el caso de los delitos perseguibles de oficio, el personal de las Comisiones deberá notificar de manera inmediata a las autoridades ministeriales, sin que esto altere la posibilidad de que la víctima continúe el proceso de atención que le pueden brindar las y los asesores jurídicos y personal es-

pecializado. Si la víctima lo desea, el proceso de atención por parte del personal de las Comisiones debe brindarse de manera paralela al proceso de denuncia. De modo específico, la o el asesor jurídico correspondiente deberá ofrecer acompañamiento a la víctima y representarla en el marco de la investigación y el proceso penal, en términos de la legislación aplicable.

COMISIONES EJECUTIVAS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS



XIV. BIBLIOGRAFÍA

PUBLICACIONES

- CIDH (2007). Acceso a la Justicia para las Mujeres Víctimas de Violencia en las Américas, Documento OEA/ Ser.L/V/II/Doc68.
- CDH (2009). Comunicación N° 1882/2009. Al Jilani Mohamed M'hamed Al Daquel (representado por Alkaramafor Human Rights) c Libia. Dictamen aprobado por el Comité en su 111° periodo de sesiones (7 a 25 de julio de 2014).
- CDH (2015). Observaciones finales sobre el cuarto informe periódico de la República Bolivariana de Venezuela. Aprobadas por el Comité en su 114 periodo de sesiones (29 junio a 24 de julio de 2015). CCPR/C/VEN/CO/4.
- KIMBERLÉ, C. (1989). Demarginalizing the Intersection of Race and Sex: A Black Feminist Critique of Antidiscrimination Doctrine, Feminist Theory and Antiracist Politics.
- OPS (2004). Modelo de Leyes y Políticas sobre Violencia Intrafamiliar contra las Mujeres, Washington, D.C.

INSTRUMENTOS INTERNACIONALES

- AGNU (1979). Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.
- AGNU (1985). Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso del Poder, A/RES 40/34.
- AGNU (1989). Convención sobre los Derechos del Niño.
- Comité CEDAW (2010). Recomendación general N°28 relativa al artículo 2 de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, CEDAW/C/GC/28.

- Comité CEDAW (1992). Recomendación General N° 19 sobre la Violencia contra la Mujer.
- OEA (1994). Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, "Convención de Belém do Pará".
- OEA (1969). Convención Americana de Derechos Humanos, "Pacto de San José".

ORDENAMIENTO JURÍDICO NACIONAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Ley General de Víctimas.
- NOM-046-SSA2-2005. Criterios para la atención y prevención de violencia familiar, sexual y contra las mujeres.
- NOM-004-SSA3-2012. Del expediente clínico.
- NOM-010-SSA2-2010. Para la prevención y el control de la infección por virus de la inmunodeficiencia humana.

RESOLUCIONES INTERNACIONALES

- ECOSOC (1997). Resoluciones y decisiones del Consejo Económico y Social de la Organización de las Naciones Unidas, E/1997/97.
- CIDH (2011). Jessica Lenahan (Gonzales) y otros vs. Estados Unidos de América. Informe de Fondo No. 80/11.
- Corte IDH (2006). Caso de las Masacres de Ituango vs. Colombia. Serie C No. 148.
- Corte IDH (2006). Caso de la Masacre de Pueblo Bello vs. Colombia. Serie C No. 140.
- Corte IDH (2012). Caso Nadege Dorzema y otros vs. República Dominicana. Fondo Reparaciones y Costas. Serie C No. 251.

ANEXO I: ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

- CDH: Comité de Derechos Humanos.
- CEDAW: Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (por sus siglas en inglés).
- CIDH: Comisión Interamericana de Derechos Humanos.
- CIM: Comisión Interamericana de las Mujeres.
- CNPP: Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Convención de Belém do Pará: Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer.
- CORTE IDH: Corte Interamericana de Derechos Humanos.
- CRC: Comité de los Derechos del Niño (por sus siglas en inglés).
- GPI: Grupo Parlamentario Interamericano sobre Población y Desarrollo.
- LGAMVLV: Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- NNA: niñas, niños y adolescentes.
- NOM-046: Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.
- OPS: Organización Panamericana de la Salud.
- UNFPA: Fondo de Población de las Naciones Unidas (por sus siglas en inglés).
- UNIFEM: Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (por sus siglas en inglés).
- UNODC: Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito.

ANEXO II: ÍNDICE DE DIAGRAMAS DE RUTAS CRÍTICAS

| | |
|---|----|
| Ruta crítica general para la atención de mujeres en situación de violencia | 33 |
| Institutos o Secretarías de las Mujeres e Instancias Municipales de las Mujeres | 37 |
| Secretaría de Seguridad Pública y Policía Municipal | 41 |
| Fiscalías o Procuradurías Generales de Justicia | 46 |
| Servicios de Salud | 52 |
| Comisiones Ejecutivas de Atención a Víctimas | 55 |

