

MODELO PARA LA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN INTEGRAL PARA MUJERES QUE VIVEN VIOLENCIAS

Sistema Nacional de Prevención, Atención, Sanción y
Erradicación de la Violencia contra las Mujeres



GOBIERNO DE
MÉXICO



SISTEMA NACIONAL DE
*Prevención, Atención,
Sanción y Erradicación*
DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

MODELO PARA LA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN INTEGRAL PARA MUJERES QUE VIVEN VIOLENCIAS

Sistema Nacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación
de la Violencia contra las Mujeres

Primera edición, 2023

Hecho en México

Se autoriza la reproducción total o parcial del texto siempre y cuando se cite la fuente y liga oficial de descarga. Este documento no debe utilizarse con fines comerciales o electorales.

Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos al desarrollo social.

MODELO PARA LA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN INTEGRAL PARA MUJERES QUE VIVEN VIOLENCIAS

La elaboración de este documento fue impulsada por la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, el Instituto Nacional de las Mujeres y el Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva.

El documento fue elaborado para el Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Erradicar y Sancionar la Violencia contra las mujeres en 2021.

Integrantes de la Comisión de Atención

Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva
Instituto Nacional de las Mujeres
Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres
Fiscalía Especializada en Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de Personas
Secretaría del Trabajo y Previsión Social
Secretaría de Bienestar
Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia
Instituto Nacional de los Pueblos Indígenas
Instituto Coahuilense de las Mujeres
Instituto Colimense de las Mujeres
Instituto para las Mujeres Guanajuatenses
Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres de Jalisco
Secretaría de las Mujeres del Estado de Nuevo León
Instituto Estatal de las Mujeres de Nuevo León
Secretaría de las Mujeres de Oaxaca
Instituto Estatal de las Mujeres de Tabasco
Instituto Sonorense de las Mujeres
Instituto Veracruzano de las Mujeres
Secretaría de las Mujeres del Estado de Zacatecas

Instituciones Invitadas

Secretaría Ejecutiva del Sistema Nacional de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes
Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas
Banco Nacional de Datos e Información sobre casos de Violencia contra las Mujeres

Con el apoyo de la Iniciativa Spotlight.

CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	1
1. DIAGNÓSTICO.....	3
1.2 Solicitudes de atención ante eventos de violencia.....	4
1.3 Delitos asociados a la violencia contra las mujeres.....	5
1.4 Homicidios dolosos de mujeres y feminicidios.....	6
1.5 Mecanismos del gobierno para atender la violencia contra las mujeres.....	7
2. MARCO NORMATIVO.....	12
2.1 Instrumentos internacionales.....	12
2.2 Legislación nacional.....	14
2.3 Reglamento de la ley general de acceso a las mujeres a una vida libre de violencia.....	18
2.4 El sistema nacional para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.....	19
3. ANTECEDENTES DEL MODELO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN INTEGRAL... 	22
3.1 Descripción general de los modelos.....	24
3.2 Características del modelo de atención.....	27
4. OBJETIVOS.....	30
4.1 Objetivo general.....	30

4.2 Objetivos estratégicos.....	30
5. ALINEACIÓN DE METAS NACIONALES E INTERNACIONALES.....	33
5.1 Internacionales.....	33
5.2 Metas nacionales.....	34
6. PREMISAS, PRINCIPIOS Y CARACTERÍSTICAS DEL MODELO PARA LA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN INTEGRAL PARA MUJERES QUE VIVEN VIOLENCIAS. 38	38
6.1 Premisas.....	38
6.2 Principios.....	40
6.3 Características de los procesos y servicios.....	46
7. TIPOS Y MODALIDADES DE ATENCIÓN.....	48
7.1 Directrices generales para la atención.....	50
7.2 Modalidades de la atención.....	54
7.3 Atención inmediata y de primer contacto.....	54
7.4 Atención básica y general.....	125
7.5 Atención especializada.....	140
8. UNIDADES LOCALES DE ATENCIÓN (ULA).....	168
9. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL.....	174
9.1 Plan de acción para tomadores de decisiones.....	180
9.2 Generación de un espacio de coordinación para la toma de decisiones.....	180
9.3 Identificación de capacidades instaladas.....	181
9.4 Identificación de áreas de oportunidad.....	182
9.5 Plan de ejecución y seguimiento.....	183
10. EVALUACIÓN DE LOS MODELOS.....	185
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	188

PRESENTACIÓN

La violencia contra las mujeres, niñas y adolescentes es una de las violaciones de derechos humanos más generalizada en el mundo. Esta problemática, basada en relaciones complejas de dominación de los hombres sobre las mujeres, desigualdades en el acceso a recursos y oportunidades, la discriminación y un profundo arraigo cultural, toma diversas manifestaciones que se ejercen de manera sistemática en todos los ámbitos y relaciones, así como a lo largo del curso de vida de las mujeres, impactando de manera negativa sobre su bienestar, salud y seguridad.

Si bien todas las mujeres, de alguna manera enfrentan limitaciones, brechas y discriminación por el solo hecho de ser mujeres, algunas tienen mayores restricciones derivadas de factores de exclusión, desventaja social o discriminación, como la edad, etnicidad, condición de discapacidad, lugar de residencia, pobreza, entre otros.

Tal y como lo establece la Recomendación General 19 del Comité de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), es una obligación de los Estados adoptar medidas apropiadas y eficaces para combatir todo tipo de violencia; llevar a cabo una adecuación normativa para que las leyes prohíban y condenen cualquier tipo de violencia en contra de la mujer; proporcionar servicios apropiados de protección y apoyo a las víctimas, así como recopilar estadísticas y la investigación acerca del alcance, las causas y los efectos de la violencia y de la eficacia de las medidas para prevenir y responder a la violencia, entre otras.

Por su parte, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (en adelante Ley General de Acceso), establece los elementos esenciales para la conceptualización de las violencias, así como los

principios rectores y el andamiaje institucional para contribuir con la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, niñas y adolescentes de nuestro país, indicando la importancia de desarrollar modelos que guíen dichos esfuerzos. En el ámbito específico de la atención, el Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (en adelante el Reglamento) establece que el Modelo de Atención es el conjunto de servicios integrales y especializados proporcionados a las víctimas, sus hijas e hijos, y a los agresores, con la finalidad de atender el impacto de la violencia, los cuales deberán ser prestados de acuerdo con la Política Nacional Integral, los principios rectores, los Ejes de Acción y el Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2021-2024 (PIPASEVM).

En atención a dichas obligaciones, en el seno de la Comisión de Atención del Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la violencia contra las mujeres se generó un proceso de consulta y diálogo técnico que permitió la integración del *Modelo para la atención y protección integral para mujeres que viven violencias* (en adelante Modelo de Atención).

El presente documento está dirigido a:

- Responsables de la prestación de servicios esenciales de las instituciones encargadas de garantizar que dichos servicios se presten de una manera efectiva la violencia por razones de género contra las mujeres, niñas y adolescentes.
- Responsables de la facilitación, cooperación, coordinación y la colaboración entre las instituciones encargadas de prestar servicios esenciales y otras partes interesadas.
- Servidores y servidoras públicas vinculadas(os) con el diseño, planeación, implementación y provisión de servicios esenciales para mujeres, niñas y adolescentes que viven violencias.
- Organizaciones de la sociedad civil, instituciones de asistencia social privada y otras agrupaciones que brindan acompañamiento y/o atención a mujeres, niñas y adolescentes que viven violencia.

El propósito del Modelo de Atención es establecer los elementos, orientaciones y directrices mínimas que permitan proveer a mujeres, niñas y adolescentes que enfrentan violencia de atención especializada y protección integral con calidad, calidez, centrada en las víctimas/

sobrevivientes y contribuir a la garantía de su derecho a una vida libre de violencia.

A lo largo del documento se establecen las orientaciones técnicas y directrices bajo las que deberán regirse los servicios esenciales para detectar, atender, canalizar y acompañar de manera permanente e integral a mujeres, niñas y adolescentes que viven violencias. De igual manera, se brindan orientaciones para fortalecer la cooperación y articulación entre las instancias que proveen de atención para garantizar una respuesta integral y coordinada, al colocar a las víctimas/sobrevivientes en el centro, se proporciona un marco de trabajo para la atención integral de mujeres, niñas, adolescentes y jóvenes que viven violencia desde las Unidades Locales de Atención (ULA) y, finalmente, se establecen los elementos básicos para el monitoreo de la implementación del Modelo de Atención.

1. DIAGNÓSTICO

Las violencias que viven mujeres, niñas y adolescentes pueden ser analizadas tanto por el tipo como por los espacios sociales donde ocurren, por ello se requiere analizar los datos desde un enfoque interseccional. Una aproximación al panorama general de dichas violencias en nuestro país está reflejada en la Encuesta Nacional sobre la Dinámica y las Relaciones en los Hogares (ENDIREH, 2016).

De acuerdo con dicha encuesta, en México 66 de cada 100 mujeres han sufrido algún tipo de violencia a lo largo de su vida. Además, 25 de cada 100 mujeres que tienen o han tenido una relación de pareja han sufrido algún incidente de violencia por parte de ésta.

Respecto a la violencia ejercida por otros agresores diferentes a la pareja, la prevalencia más alta se desarrolla en el ámbito comunitario, así 38 de cada 100 mujeres de 15 años y más han sufrido algún incidente de violencia en este ámbito. Son las áreas urbanas las que reportan la mayor prevalencia de violencia contra las mujeres ejercida por cualquier tipo de agresor, al registrarse 70 de cada 100 mujeres, no obstante, también se registran 66 de cada 100 mujeres indígenas por el criterio de auto adscripción.

En cuanto a las edades, la prevalencia de violencia ejercida contra las mujeres se concentra en el grupo entre los 25 y 34 años de edad. 70 de cada 100 mujeres en este grupo de edad ha sufrido algún incidente violento.

Sobre la situación conyugal de las mujeres que han sufrido violencia, 72 de cada 100 fueron mujeres separadas, divorciadas o viudas, pero también se registran eventos violentos en 65 de cada 100 mujeres solteras y 64 de cada 100 mujeres casadas o en unión libre.

En lo referente a violencia sexual, la mayor prevalencia se encuentra entre adolescentes y jóvenes de 15 a 24 años de edad, pues 47 de cada 100 mujeres en este grupo etario ha sido víctima de esta forma de violencia.

Sin embargo, de 2015 a 2020 aumentó 76.1% el número de casos de lesiones por violencia sexual contra niñas y niños menores de 5 años (Dirección General de Información en Salud, “Cubos dinámicos. Subsistema de lesiones y causas de violencia”), y de acuerdo con Secretaría de Salud, en el año 2020, el 92.75% de los casos de violencia sexual de personas menores de 18 años fue en contra de mujeres.

Del total de casos de lesiones por violencia contra niñas, niños y adolescentes de enero a julio de 2021, en el 81.6% de los casos las víctimas fueron niñas y adolescentes mujeres.¹

1.2. SOLICITUDES DE ATENCIÓN ANTE EVENTOS DE VIOLENCIA

Es necesario destacar que, según la ENDIREH (2016), 14 de cada 100 mujeres víctimas de agresiones físicas o sexuales por parte de su actual o última pareja no sabían cómo y dónde denunciar. Menos de la mitad de las mujeres que han sufrido violencia lo han hablado con alguien; la mayoría lo hizo con algún familiar, amigas o compañeras. En contraste, 51 de cada 100 mujeres que han sufrido violencia nunca lo han comentado con alguien más.

Tan sólo 14 de cada 100 mujeres que han sufrido violencia han buscado apoyo y acompañamiento especializado, como puede ser psicológico o jurídico. De cada 100 mujeres que experimentaron violencia por parte de su pareja, sólo 12 han presentado alguna denuncia o solicitado apoyo a alguna institución. Únicamente 20 de cada 100 mujeres víctimas de violencia física o sexual realizaron una denuncia.

¹ Cubos Dinámicos. Subsistema de Lesiones. Disponible en: http://www.dgis.salud.gob.mx/contenidos/basesdedatos/BD_Cubos_gobmx.html

La misma encuesta identifica las principales razones por las que no solicitaron apoyo o no denunciaron las agresiones físicas y/o sexuales de su actual o última pareja, esposo o novio:

1. El 28.8% “porque se trató por algo sin importancia que no le afectó”.
2. El 19.8% “por miedo a las consecuencias”.
3. El 17.3% “por vergüenza”.
4. El 14.8% “no sabía a dónde acudir”.
5. El 11.4% “por sus hijos”.
6. El 10.3% “porque no quería que su familia se enterara”.
7. El 6.5% “no confía en las autoridades”.
8. Y el 5.6% “no sabía que existían leyes para sancionar la violencia”.

1.3. DELITOS ASOCIADOS A LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

En general, las mujeres experimentan ambientes más inseguros que los hombres. En 2019, 74 de cada 100 mujeres señalaron sentirse inseguras en el ámbito comunitario (ENVIPE, 2020). Lo anterior está relacionado a la concentración de determinados delitos especialmente entre las mujeres, por ejemplo, en 2019 se registraron 2 mil 747 mujeres víctimas de algún delito sexual, mientras que sólo 247 hombres fueron víctimas de este tipo de delitos en ese mismo año.

Es importante destacar que entre 2013 y 2017 el número de delitos de abuso sexual y violación presentó un crecimiento sostenido (CNPJE, 2020). A nivel nacional se registran enormes deficiencias en el proceso de impartición de justicia lo cual es expresión de la relación entre impunidad e incremento de delitos cometidos en contra de las mujeres.

Según los propios registros del INEGI, los principales delitos cometidos contra las mujeres registrados en las causas penales ingresadas representan, en general, mucho menos de la mitad de los presuntos delitos contra las mujeres registrados en las averiguaciones previas iniciadas y carpetas de investigación abiertas en cada uno de los años comprendidos entre 2013 y 2018 (CNPJE, 2020; CNIJE, 2020).

Entre los principales delitos cometidos contra las mujeres y registrados en las causas penales ingresadas entre 2013 y 2018, se encuentran el abuso sexual y violación, representando alrededor del 90% dentro del total de delitos cometidos contra mujeres.²

En 2020 se atendieron 183, 753 mujeres víctimas de violencia a través de los 52 Centros de Justicia para la Mujer, de las cuales 10, 289 tenía entre 0 y 14 años y 63, 598 entre 15 y 29 años.

1.4. HOMICIDIOS DOLOSOS DE MUJERES Y FEMINICIDIOS

De acuerdo con las estadísticas de defunciones (INEGI, 2020), los homicidios dolosos en México muestran una tendencia creciente desde 2008; mientras que en 1990 se presentaban 17.2 homicidios por cada 100 mil habitantes, y en 2007 se tuvo un mínimo histórico de 8.2; en 2018 se alcanzó la cifra de 29.3 homicidios por cada cien mil habitantes, la cifra más alta en el periodo de 30 años analizado por el propio INEGI.

Por su parte, el delito de feminicidio presenta un incremento en el número de casos registrados en las causas penales ingresadas con un incremento sostenido entre el 2013 y el 2018 (CNPJE, 2020; INEGI, 2020). Como presuntos feminicidios registrados por los Ministerios Públicos en las averiguaciones previas y/o investigaciones iniciadas y carpetas de investigación abiertas, en el año 2015 se registran 757 víctimas por el presunto delito de feminicidio; en 2016 se muestra una clara disminución con el registro de 462 víctimas; en tanto que en 2018 se presenta la cifra más alta con 849 feminicidios. En el año 2020 se registraron 114 feminicidios cometidos contra niñas y adolescentes.

Por otra parte, la tasa de feminicidio por cada 100 mil mujeres en 2018 también es la más alta en el registro histórico, siendo de 1.3.

Respecto al homicidio doloso de mujeres, fue en 2019 el año con mayores casos a nivel nacional al presentar un total de 2, 869, mientras que en lo referente a lesiones dolosas fue en 2017 cuando se ha tenido el mayor registro con 66, 724 casos.

2 Estos delitos están conformados por feminicidio, abuso sexual, acoso sexual, hostigamiento sexual, violación/violación equiparada, estupro, trata de personas y violencia de género en todas sus modalidades distinta a la violencia familiar (CNPJE, 2020 y CNIJE, 2020).

1.5. MECANISMOS DEL GOBIERNO PARA ATENDER LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Desde 2006, en cada una de las entidades federativas del país, el Gobierno de México ha impulsado la creación de diversos espacios que brindan acompañamiento y atención especializada para mujeres, niñas, niños y adolescentes, que son víctimas o sobrevivientes de violencia, muchos de los cuales realizan sus operaciones con recursos públicos ya sean federales, estatales o municipales.

Los recursos federales se concentran en el Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas (PAIMEF), a través de las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas (IMEF). El objetivo de los Centros PAIMEF es brindar servicios de orientación y atención especializada a mujeres en situación de violencia; además se les brindan herramientas para su empoderamiento y que salgan del círculo de la violencia y por ende transformen sus vidas.

Asimismo, desde 2010 el Gobierno de México ha impulsado la creación de Centros de Justicia para las Mujeres, los cuales son espacios físicos que concentran servicios interinstitucionales, multidisciplinarios y especializados de atención integral con perspectiva de género a mujeres víctimas de violencia, así como a sus hijas e hijos.

Estos centros buscan dar cumplimiento a las obligaciones en materia de atención y prevención de violencia contra las mujeres, así como atender diversas recomendaciones internacionales realizadas al Estado mexicano; fortalecer el acceso de las mujeres a la justicia por medio de un proceso de autovaloración para detener la violencia y proporcionar herramientas que propicien la toma de decisiones informadas y encaminadas a construir un proyecto de vida en entornos libres de violencia.

Según los propios registros del INEGI (2020), el 8 de marzo de 2011 abrió sus puertas el primer Centro de Justicia para las Mujeres (CJM), ubicado en la ciudad de Chihuahua, Chihuahua. Para el 8 de agosto del mismo año, inició operaciones el CJM situado en Campeche, Campeche, y el 26 de noviembre el Centro de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

A partir de 2012 y hasta octubre de 2020, entraron en operación otros 47 CJM de tal manera que, hasta el año 2020, México cuenta con 50 CJM

distribuidos en 28 entidades federativas. Las entidades que cuentan con el mayor número de instancias son Coahuila (5), Estado de México y San Luis Potosí (4) y la Ciudad de México (3); Baja California, Nuevo León, Tamaulipas y Tabasco no cuentan con CJM.

Consulta aquí el directorio de Centros de Justicia para Mujeres: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/715487/Directorio_Publico_280323.pdf

Los refugios para mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia son mecanismos de protección establecidos por la Ley General de Acceso como parte de las acciones y medidas que el Estado establece para proteger a las víctimas de violencia familiar. Se trata de espacios de protección para brindar atención especializada a las mujeres, a sus hijas e hijos en situación de violencia extrema. Los refugios atienden un promedio mensual de 523 mujeres y de 761 hijas e hijos.

Los refugios para las mujeres son un esfuerzo de la sociedad civil y del Gobierno (las tres órdenes de gobierno, federal, estatal y municipal) para contar con mecanismos de protección para mujeres que se encuentran en una situación específica y con necesidades vitales determinadas por la condición de violencia que enfrentan. Se trata de espacios que operan de manera gratuita y guardan la confidencialidad de las personas que atienden. Actualmente, el Gobierno Federal cuenta con el *Programa de Apoyo para Refugios Especializados para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, sus hijas e hijos*, actualmente operados por la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.

Por su parte, el sector salud cuenta con Unidades Médicas con Servicios Especializados de Atención a la Violencia de Género y la Violencia Sexual,³ en cuyas instancias se provee de servicios esenciales como la atención de emergencia a lesiones, orientación emocional o psicológica, profilaxis para prevenir infecciones de transmisión sexual, incluido el VIH, anticoncepción de emergencia y servicios de aborto seguro.

Resultado de la reforma constitucional en materia de Derechos Humanos (2011) y derivado de las demandas sociales para crear una institución que brindara atención a las víctimas de cualquier delito o de violación a sus derechos humanos, se promulgó la Ley General de Víctimas (2013),

3 <https://www.gob.mx/salud%7Ccnegsr/articulos/sumemos-esfuerzos-para-erradicar?idiom=es&fbclid=IwAR1iuGlpGqNaTWHkZ23mkFdfJ1uik2B5UV78qZ6DA7AE-m4V-sER3y41Xkc>

reconociendo los derechos de las víctimas: Verdad; Justicia; Protección; Asistencia y Reparación Integral.

Para garantizar los derechos de las víctimas y brindarles atención oportuna y especializada, se creó el Sistema Nacional de Atención a Víctimas (SNAV) y la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV), como órgano operativo de dicho sistema.

De acuerdo con el Artículo 81 de la Ley General de Víctimas, el SNAV es la instancia superior de coordinación y formulación de políticas públicas y tendrá por objeto proponer, establecer y supervisar las directrices, servicios, planes, programas, proyectos, acciones institucionales e interinstitucionales y demás políticas públicas que se implementen para la protección, ayuda, asistencia, atención, acceso a la justicia, a la verdad y a la reparación integral a las víctimas en los ámbitos local, federal y municipal.

La CEAV es un organismo descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, con autonomía técnica y de gestión, fue creada en 2014 con las facultades de garantizar, promover y proteger los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos.

Los Centros de Atención Integral (CAIs) son oficinas de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, distribuidas en las entidades federativas de la República Mexicana. Los CAIs proporcionan y coordinan, junto con las instituciones competentes, servicios de atención a las víctimas de delitos federales y de violación a derechos humanos.

En cada uno de los CAIs se proporcionan servicios de asistencia médica, asistencia psicológica especializada, orientación y asesoría jurídica y gestoría de asistencia social que brindan con el apoyo de personal profesional altamente especializado.

A nivel nacional se registran 3 mil 707 agencias o fiscalías especializadas del ministerio público de las cuales 786 (es decir, 21.2%) corresponden a fiscalías que atienden delitos relaciones con actos de violencia contra las mujeres (CNPJE, 2020; CNIJE, 2020).

De las anteriores, únicamente 129 agencias reportan como objetivo la atención de asesinatos de mujeres por razón de género; 116 atienden

los delitos relacionados con personas desaparecidas, no localizadas o extraviadas.

Se registran 82 agencias especializadas que dan atención a personas indígenas y 74 que atienden a personas migrantes; asimismo existen únicamente 66 agencias o fiscalías especializadas en delitos sexuales; 42 agencias mixtas o generales y 40 que dan atención a adolescentes. Además, desde estos espacios se expande una red de apoyo comunitario que reconoce los conocimientos y liderazgos locales; esto permite integrar los tres niveles de atención establecidos en el Modelo.

Derivado de la publicación de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGMVLV) en el año 2007, se estableció la necesidad de crear el Banco Nacional de Datos información sobre Casos de Violencia Contra las Mujeres (BANAVIM), cuya función es generar Expedientes Únicos (EUV) para cada mujer víctima de violencia de género en el país.

La existencia del BANAVIM permite que las instancias que integran los Sistemas estatales para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres registren datos específicos sobre las mujeres que han sufrido algún tipo de violencia a lo largo de su vida, así como las consecuencias que esas violencias han dejado. Se cuenta también con información referente a factores de riesgo, perfil de las personas agresoras, datos sobre las órdenes de protección e información especializada de otros delitos relacionados con la violencia hacia las mujeres, como casos de trata de personas, hostigamiento, acoso sexual, mujeres desaparecidas, entre otros.

Actualmente, 26 entidades federativas cuentan con un banco estatal homologado al BANAVIM para el registro de datos de mujeres que han sufrido algún tipo de violencia, permitiendo así la generación de estadísticas, acciones, programas y políticas públicas a nivel estatal y municipal en la prevención, atención y sanción de las violencias hacia las mujeres.

2. MARCO NORMATIVO

Los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos de las mujeres, en relación al derecho a la no discriminación y a una vida libre de violencia, son fuente y sustento de las acciones institucionales, así como referente obligatorio de atención para todas las autoridades correspondientes.

En el ámbito nacional, México ha tenido un avance significativo en la creación de legislaciones para la garantía de los derechos de las mujeres, sobre todo en relación a la atención a mujeres que viven violencia de género, estos fundamentos jurídicos son la base para actuar en contra de este flagelo que lastima a nuestra sociedad. De acuerdo con cada caso concreto, se deben garantizar derechos específicos, por ejemplo, aquellos que involucran a personas indígenas.

A continuación, de manera resumida, se precisan aquellos mandatos jurídicos que el Estado mexicano debe observar para cumplir con sus obligaciones constitucionales de respetar, proteger, promover y garantizar el derecho a una vida libre de violencia para las mujeres, niñas y adolescentes.

2.1. INSTRUMENTOS INTERNACIONALES

La Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), en su artículo 2, establece que los Estados parte condenan la discriminación contra la mujer en todas sus formas, convienen en seguir, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, una política encaminada a eliminar la discriminación contra la mujer y, con tal objeto, se comprometen a abstenerse de incurrir en todo acto o

práctica de discriminación contra la mujer y velar para que las autoridades e instituciones públicas actúen de conformidad con esta obligación.

La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención Belém do Pará) en el apartado “d” de su artículo 8 establece: “... suministrar los servicios especializados apropiados para la atención necesaria a la mujer objeto de violencia, por medio de entidades de los sectores público y privado, inclusive refugios, servicios de orientación para toda la familia, cuando sea del caso, y cuidado y custodia de los menores afectados...”

Asimismo los siguientes instrumentos contemplan la obligación del Estado para atender a las mujeres y niñas que enfrentan violencia:

- a. Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer (Beijing). Declaración y Plataforma de Acción.
- b. Conferencia de Naciones Unidas sobre Vivienda y Desarrollo Sustentable (Hábitat III).
- c. Declaración de Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- d. Convención 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre Pueblos Indígenas y Tribales.
- e. Convención sobre los Derechos del Niño.
- f. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- g. Protocolo Facultativo de la Convención Sobre la Eliminación de todas Formas de Discriminación contra las Mujeres (CEDAW).
- h. Convenio sobre Igualdad de Remuneración de la OIT.
- i. Convenio 111 sobre la discriminación, empleo y ocupación de la OIT.
- j. Programa de Acción de la Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo.

Por otra parte, a nivel regional también se han generado diversos instrumentos que abordan las obligaciones y compromisos estatales en materia de atención a las violencias contra mujeres, niñas, niños y adolescentes:

- a. Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura.

- b. Convención Interamericana sobre Concesión de los Derechos Civiles y Políticos de la Mujer.
- c. Convención Internacional para la Represión de la Trata de Mujeres y Menores.
- d. Declaración Americana de los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- e. Décima Conferencia Regional de la Mujer de América Latina y el Caribe, Quito, Ecuador. Consenso de Quito.
- f. Consenso de Montevideo sobre Población y Desarrollo.

2.2. LEGISLACIÓN NACIONAL

En México, nuestra Constitución contempla el principio de no discriminación e igualdad en su artículo 1º, último párrafo:

“...Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas”.

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, en su artículo 1º, establece que dicha Ley tiene por objeto “establecer la coordinación entre la Federación, las entidades federativas, la Ciudad de México y los municipios para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, así como los principios y modalidades para garantizar su acceso a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad y de no discriminación, así como para garantizar la democracia, el desarrollo integral y sustentable que fortalezca la soberanía y el régimen democrático establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”.

Además, define la violencia contra de las mujeres y describe los tipos de violencia y los ámbitos en los que pueden darse. En su artículo 4º, establece que “los principios rectores para el acceso de todas las mujeres a una vida libre de violencia, que deberán ser observados en la elaboración y ejecución de las políticas públicas federales y locales: igualdad jurídica entre la mujer y el hombre; el respeto a la dignidad humana de las mujeres; la no discriminación, y la libertad de las mujeres.”

Asimismo, establece en su artículo 8, que “los modelos de atención, prevención y sanción que establezcan la federación, las entidades federativas, la Ciudad de México y los municipios, son el conjunto de medidas y acciones para proteger a las víctimas de violencia familiar como parte de la obligación del Estado, de garantizar a las mujeres su seguridad y el ejercicio pleno de sus derechos humanos. Para ello, deberán tomar en cuenta: (...) III. Evitar que la atención que reciban la víctima y el agresor sea proporcionada por la misma persona y en el mismo lugar. IV. Evitar procedimientos de mediación o conciliación, por ser inviables en una relación de sometimiento entre el agresor y la víctima.”

En su capítulo IV del título III, denominado de la atención a las víctimas, establece la atención que se debe prestar desde el ámbito de competencia de cada autoridad, resaltando la promoción de la atención, los servicios a brindar y los derechos de la víctima consistentes en recibir un trato respetuoso a su integridad y ejercicios plenos de sus derechos, recibir información veraz y suficiente que les permita decidir sobre las opciones de atención, contar con asesoría jurídica gratuita y expedita, contar con un refugio para ella y sus hijas e hijos, mientras lo necesiten; ser asistidas gratuitamente en todo tiempo por intérpretes y defensores de oficio que tengan conocimiento de su lengua y cultura, entre otros.

En su artículo 38, fracciones IX y X, correspondiente a las acciones con perspectiva de género establecidas para el Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, estipula que se deberá garantizar la investigación y la elaboración de diagnósticos estadísticos sobre las causas, la frecuencia y las consecuencias de la violencia contra las mujeres, con el fin de evaluar la eficacia de las medidas desarrolladas para prevenir, atender, sancionar y erradicar todo tipo de violencia y publicar semestralmente la información general y estadística sobre los casos de violencia contra las mujeres para integrar el Banco Nacional de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres.

La Ley General para La Igualdad entre Mujeres y Hombres. Establece en su artículo 41: “Será objetivo de la Política Nacional la eliminación de los estereotipos que fomentan la discriminación y la violencia contra las mujeres”.

La Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar los delitos en materia de Trata de Personas y para la protección y asistencia a las víctimas de esos delitos,

en el artículo 2, fracción V y VI establece “la creación de mecanismos efectivos para tutelar la vida, la dignidad, la libertad, la integridad y la seguridad de las personas, así como el libre desarrollo de niñas, niños y adolescentes, cuando sean amenazados o lesionados por la comisión de los delitos objeto de esta Ley; y reparar el daño a las víctimas de trata de personas de manera integral, adecuada, eficaz y efectiva, proporcional a la gravedad del daño causado y a la afectación sufrida.”

La Ley General de Víctimas establece en el artículo 1º “la obligación de las autoridades de los tres ámbitos de gobierno, y de los tres Poderes Constitucionales, así como a cualquiera de sus oficinas, dependencias, organismos o instituciones públicas o privadas que velen por la protección de las víctimas, a proporcionar ayuda, asistencia o reparación integral.”

La reparación integral comprende las medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y garantías de no repetición, en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica. Cada una de estas medidas será implementada a favor de la víctima teniendo en cuenta la gravedad y magnitud del hecho punible cometido o la gravedad y magnitud de la violación de sus derechos, así como las circunstancias y características del hecho victimizante.

La Ley General para Prevenir, Investigar y Sancionar la Tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes señala en el artículo 2, párrafo III “establecer medidas específicas de atención, ayuda, asistencia, protección integral y reparación para garantizar los derechos de las Víctimas de los delitos de tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.”

La Ley General de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (LGDNNA) y su reglamento que tiene por objeto reconocer a niñas, niños y adolescentes como titulares de derechos, así como garantizar el pleno ejercicio, respeto, protección y promoción de sus derechos humanos, en los artículos 36 a 38 que refieren a la igualdad sustantiva, mandata que se debe:

- Brindar el mismo trato y oportunidades.
- Eliminar los obstáculos para el ejercicio de derechos y adoptar medidas para superarlos.
- Transversalizar la perspectiva de género y no discriminación en todas sus actuaciones.

En su artículo 46, la LGDNNA señala que niñas, niños y adolescentes tienen derecho a vivir una vida libre de toda forma de violencia y a que se resguarde su integridad personal con el fin de lograr las mejores condiciones de bienestar y el libre desarrollo de su personalidad.

La Norma Oficial Mexicana 046-SSA2-2005, *Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la Prevención y Atención (2009)*, con modificaciones introducidas en 2016, en las que la Norma se alineó a lo establecido en la Ley General de Víctimas para los casos de violación sexual. Esta norma es de aplicación obligatoria en todas las unidades de salud tanto públicas como privadas a nivel nacional.⁴

La Norma Oficial Mexicana 047-SSA2-2015 para la atención a la salud del grupo etario de 10 a 19 años establece criterios para la atención integral a la salud en adolescentes de 10 a 19 años de edad incluyendo la prevención y atención de la violencia con perspectiva de género y respeto a sus derechos fundamentales. Por ejemplo, en el caso de embarazo en menores de 15 años se deben buscar factores de riesgo, signos y síntomas para descartar posible violencia y/o abuso sexual y actuar conforme a la NOM 046, antes citada.

La Norma Oficial Mexicana 010-SSA2-2010 para la prevención y el control de la infección por Virus de la Inmunodeficiencia Humana, establece los criterios para la prevención y atención del VIH/ sida y en cuanto atención a violencia sexual señala “para la prevención de la infección por VIH en víctimas de violencia sexual, se deberá proporcionar información y consejería con relación a la posibilidad de adquirir la infección por VIH, así como proporcionar el esquema de quimioprofilaxis post exposición, en caso de no haber transcurrido más de 72 horas”.

Un análisis más detallado de este marco legal y normativo, se encuentra anexo al presente documento.

4 Fondo de Población de las Naciones Unidas, “Paquete de Servicios Esenciales para mujeres y niñas que enfrentan violencia en México, Adaptación Municipal, Elementos centrales y directrices relativas a la calidad de la atención”, 2020, pp. 13-14.

2.3. REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL DE ACCESO A LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA

Por su parte, el Reglamento de la Ley General de Acceso define en su artículo 15 al modelo de atención como el conjunto de servicios integrales y especializados proporcionados a las víctimas, sus hijas e hijos, y a los agresores, con la finalidad de atender el impacto de la violencia, los cuales deberán ser prestados de acuerdo con la política nacional integral, los principios rectores, los ejes de acción y el programa.

De igual forma establece que el modelo de atención tendrá los siguientes componentes: atención en los niveles a que se refiere el artículo 22 del mismo reglamento; de sensibilización; de reeducación, de rehabilitación y capacitación que permitan a las mujeres participar plenamente en la vida pública, privada y social; y específica que los componentes del modelo de atención deberán diseñarse considerando las necesidades y los derechos humanos en materia de salud, educación, trabajo, vivienda y acceso a la justicia de las mujeres, y deberán estar dirigidos a la construcción de conductas no violentas y equitativas de los hombres.

Respecto a las acciones que deberá contener el modelo de atención, las establece el artículo 15 Bis, entre las que destacan las siguientes:

- Brindar servicios gratuitos de atención y apoyo, amplios e integrados que incluyan la ubicación accesible, líneas telefónicas de ayuda, centros de atención en crisis, apoyos al empleo y a la vivienda.
- Apoyar a las hijas e hijos, a efecto de brindarles los servicios establecidos en el artículo 56 de la Ley (servicios que deben brindar los refugios).
- Prestar asesoría jurídica; proteger los derechos de las mujeres indígenas, afrodescendientes, migrantes, niñas, adolescentes o en situación de vulnerabilidad.
- Y asegurar el acceso a la justicia para las mujeres garantizando, como mínimo, personal especializado para la atención de las víctimas y sus casos en todas las etapas procesales.

Respecto a la atención que se otorgue, el Reglamento establece que tratándose de instituciones públicas, ésta deberá ser gratuita, integral y especializada para cada modalidad de violencia (artículo 19). Asimismo, en su artículo 22 establece que la atención se organizará en tres niveles: inmediata y de primer contacto; básica y general, y especializada.

Por otra parte, en su artículo 47 se establece que los integrantes del Sistema proporcionarán la información necesaria para mantener actualizado el Banco Nacional.

2.4. EL SISTEMA NACIONAL PARA PREVENIR, ATENDER, SANCIONAR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

La Ley General de Acceso de las Mujeres a Vivir una Vida Libre de Violencia define cuatro ejes fundamentales de la política nacional para garantizar el derecho a una vida libre de violencia los cuales son:



Asimismo, esta Ley y su reglamento contempla cuatro procesos básicos para la coordinación de los ejes de la política pública:



Tales ejes y procesos se integran, a su vez, en un mecanismo de carácter transversal que permite conducir la política nacional y coordinar y homologar las acciones de atención, prevención y sanción con las contrapartes responsables tanto de los poderes Judicial y Legislativo como en los ámbitos Estatal y Municipal, a través del Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (PIPASEVM).

Dicho mecanismo es el Sistema Nacional y se encuentra normado tanto por la Ley General de Acceso como por su Reglamento, cuyo propósito es regular el desarrollo de instrumentos y estrategias para la implementación a nivel nacional de los cuatro ejes de la Política Nacional y sus actividades sustantivas.

Para tales fines, la Ley General y su Reglamento contemplan Comisiones y Modelos para ejecutar cada uno de los cuatro ejes: prevención, atención, sanción y erradicación.

3. ANTECEDENTES DEL MODELO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN INTEGRAL

La Secretaría de Gobernación, como responsable de la presidencia del Sistema Nacional, durante 2019 y 2020 fortaleció sus esfuerzos para coordinar a diversas instituciones integrantes e invitadas del Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (en adelante Sistema Nacional), con el fin de fortalecer la conducción, coordinación, operación y seguimiento de la Política Nacional para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres. En tales esfuerzos se identificaron las siguientes necesidades:

- Articular los ejes rectores de la política pública.
- Promover la homologación de los servicios y procesos para garantizar a las mujeres, niñas, niños y adolescentes una vida libre de violencia.
- Mejorar y agilizar el acceso de las mujeres, niñas, niños y adolescentes, el acceso a los servicios de atención y acceso a la justicia.
- Contar con una política integral y transversal de prevención de la violencia de género.

Las reflexiones, en ese contexto, pusieron en el centro la necesidad de contar con un modelo articulado que logre aproximar los servicios a la población.

Derivado de lo anterior, se decidió el diseño de un modelo integral de atención y protección cuyo centro son las Unidades Locales de Atención, las cuales, a través del acompañamiento interinstitucional, desarrollan actividades en los ámbitos de seguridad y protección, atención integral

a la salud, asesoría y acompañamiento jurídico, y servicios sociales. Estas unidades locales deben a su vez, estar vinculadas de manera sistémica, mediante los protocolos locales correspondientes, a todas las instancias que intervienen en el proceso de atención integral a mujeres, niñas, niños y adolescentes que viven violencia basada en el género, a los mecanismos de detección de casos y a los procedimientos para garantizar el acceso a la justicia. Así mismo, se deberán fortalecer los mecanismos para el registro de información al Banco Nacional, con el fin de contar con datos específicos que nos permitan conocer elementos que conforman los eventos de violencia que se estén presentando y los servicios otorgados a las niñas y mujeres, con el objetivo de generar evidencia estadística especializada que contribuya a la elaboración de estrategias focalizadas a nivel municipal y estatal para la prevención, atención y sanción de la violencia.

Esta estrategia busca generar protocolos multientrada en los tres niveles básicos de actuación: prevención, atención y acceso a la justicia, homologando todos los servicios esenciales que se brindan para la atención de mujeres víctimas de violencia de género y sus hijas e hijos.

Un referente fundamental en el diseño de procesos de atención a las mujeres que sufren o han sufrido violencias por razón de género es el Modelo de Atención al que refiere la Ley General de Acceso, así como su Reglamento.

Como refiere esta disposición, el Modelo de Atención es el conjunto de servicios integrales y especializados proporcionados a las víctimas, sus hijas e hijos, y a los agresores, con la finalidad de atender el impacto de la violencia, los cuales deberán ser prestados de acuerdo con la Política Nacional Integral, los principios rectores y los Ejes de Acción y el Programa, también establecidos en la Ley General de Acceso.

Dicho Modelo dicta componentes como sensibilización, reeducación, rehabilitación y capacitación, que permitan a las mujeres participar plenamente en la vida pública, privada y social.

Asimismo, el Reglamento establece que los componentes de estos procesos deberán diseñarse en atención a las necesidades y los derechos humanos en materia de salud, educación, trabajo, vivienda y acceso a la justicia de las mujeres, y deberán estar dirigidos a la construcción de conductas no violentas y equitativas de los hombres.

3.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS MODELOS

En su sesión del 7 de julio de 2014, el Sistema Nacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres emitió los Lineamientos normativos y metodológicos para la elaboración de los Modelos de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres a que refiere el Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.⁵

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4 del Reglamento de la Ley General de Acceso, deberán establecerse los Ejes de Acción, los cuales se implementarán a través de los Modelos, tomando en cuenta lo siguiente:



- a. Prevención:** Conjunto de estrategias para que los tres órdenes de gobierno con la participación social, generen condiciones idóneas a efecto de erradicar la violencia y cualquier forma de discriminación hacia las mujeres, en los ámbitos público y privado, y modifiquen los patrones de comportamientos sociales y culturales basados en estereotipos de hombres y mujeres.



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

⁵ Acuerdo 02-10/07/2014 del Sistema Nacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres por el cual se emiten los lineamientos normativos y metodológicos para la elaboración de los Modelos de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres a que refiere el Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

c. Sanción: Conjunto de estrategias para que los mecanismos judiciales y administrativos de los tres órdenes de gobierno establezcan las consecuencias jurídicas para el agresor de la violencia contra las mujeres y aseguren a las víctimas y ofendidos el acceso efectivo a la reparación del daño, entendida en un sentido restitutivo y transformador, que comprenda la indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición.



d. Erradicación: Conjunto de estrategias para que los tres órdenes de gobierno se coordinen de manera efectiva en la ejecución de los Ejes de Acción establecidos en las fracciones anteriores y en mecanismos de no repetición, abatimiento a la impunidad y remoción de los obstáculos que por acción u omisión del Estado generan violencia contra las mujeres, con el fin de erradicar las prácticas, conductas, normas, costumbres sociales y culturales que menoscaben o anulen los derechos humanos de las mujeres.



Los Modelos deberán cumplir con siete atributos transversales los cuales contendrán:

- **Perspectiva de género:** Las estrategias y acciones deberán ser conceptualizadas y diseñadas con base en la promoción de igualdad, equidad de género y la no discriminación.
- **Enfoque de derechos humanos:** Las estrategias y acciones diseñadas deberán apegarse al artículo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, según la cual todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos y los establecidos en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que la misma Constitución establezca.
- **Interinstitucional:** Las estrategias y acciones planeadas deberán señalar la participación y contribución de las diferentes instituciones, ámbitos de gobierno y sectores de la sociedad civil, con el fin de articular sinergias y edificar redes y alianzas estratégicas para atender de forma integral los Modelos.

- **Integralidad:** Considerar las dimensiones de las políticas en materia de prevención, atención, sanción y erradicación en su interdependencia, garantizando que sus efectos se encuentren vinculados en intervenciones con un enfoque sistémico, complejo e interinstitucional.
- **Interculturalidad:** Las estrategias y acciones deberán estar encaminadas a identificar el proceso relacional entre dos o más culturas que interactúan al interior de una sociedad, considerando sus diferencias económicas, políticas y sociales.
- **Sostenibles:** Las estrategias y acciones deberán diseñarse de forma tal que puedan conservarse y autoreproducirse en el tiempo con base en el conjunto de características para cada uno de sus componentes.
- **Monitoreables:** Las estrategias diseñadas deberán considerar como una de sus características y procedimientos el seguimiento y la medición periódica de sus acciones, distribución de servicios otorgados por las instituciones y la procedencia de los recursos, para detectar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos y las posibles ventanas de oportunidad para mejorarlas.

El Modelo de Atención previsto en el marco jurídico nacional contempla como obligación del Estado elementos tales como:

- Disminuir la situación de riesgo de las víctimas.
- Reeducar a los agresores mediante servicios integrales y especializados.
- Prever mecanismos adecuados para brindar la atención.
- Evaluar y monitorear los procesos a través del registro de información.
- Garantizar eficacia y calidad en el servicio.
- Capacitar a todo el personal involucrado.
- Disminuir el impacto emocional de las personas servidoras públicas que atienden la violencia contra las mujeres.
- En el tratamiento de la violencia sexual, retomar los criterios de las Normas Oficiales Mexicanas en la materia.

Apegados a estas disposiciones, a nivel nacional se han elaborado diversos Modelos de Atención entre los que destacan el Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres (CJM) y los diversos Modelos de Atención a Mujeres en Situación de Violencia del Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas (PAIMEF) para fortalecer las acciones encaminadas a prevenir y atender la violencia contra las mujeres por medio de la vinculación con los Módulos de Atención.

3.2. CARACTERÍSTICAS DEL MODELO DE ATENCIÓN

De acuerdo con el artículo 15 del Reglamento de la Ley General de Acceso, el Modelo de Atención es el conjunto de servicios integrales y especializados proporcionados a las víctimas, sus hijas e hijos, y a los agresores, con la finalidad de atender el impacto de la violencia, los cuales deberán ser prestados de acuerdo con la Política Nacional Integral, los principios rectores, los Ejes de Acción y el Programa. Para la elaboración del Modelo de Atención se tomarán en cuenta como mínimo los siguientes niveles de atención:

a. Inmediata y de primer contacto (máxima cobertura-mínima complejidad). Está orientada a brindar servicios de tipo informativo que contribuyan a la detección oportuna de los casos de violencia y a prestar ayuda en casos de urgencia. Tiene como finalidad efectuar un reconocimiento de las necesidades y demandas de las mujeres víctimas usuarias de los diferentes servicios de atención. Se integrará por los servicios que se proporcionan en centros de atención externa e itinerante, unidades móviles, módulos de orientación, ventanillas de información y líneas telefónicas, entre otros.

b. Básica y general (menos cobertura-mayor complejidad). Brinda servicios médicos y psicológicos, así como asesoría jurídica a las mujeres y niñas que hayan sufrido situaciones de violencia para evaluar su condición y que sean referidas a servicios especializados.

c. Especializada (mínima cobertura-máxima complejidad). Se enfoca en otorgar servicios psicológicos, jurídicos y/o de salvaguarda basados en estrategias y acciones a mediano y largo

plazo dirigidos a la restitución de derechos, el fortalecimiento emocional y el acompañamiento diferenciado para trascender el evento de violencia y encaminar a las mujeres a su empoderamiento y al acceso a la justicia. Se integra por los servicios especializados de atención, asistencia y/o protección que de manera personal se brindan a las mujeres en situación de violencia a través de refugios, casas de tránsito, casas de medio camino y centros de justicia, unidades/centros PAIMEF, entre otros.

Estos niveles de atención deberán conseguirse a través de las siguientes acciones:

- i. Brindar servicios de atención y apoyo, amplios e integrados que incluyan la ubicación accesible, líneas telefónicas de ayuda, centros de atención en crisis, apoyos al empleo y a la vivienda.
- ii. Apoyar a las hijas e hijos, a efecto de brindarles los servicios establecidos en el artículo 56 de la Ley General de Acceso.
- iii. Favorecer la instalación y el mantenimiento de casas de refugios.
- iv. Prestar asesoría jurídica.
- v. Proteger los derechos de las mujeres indígenas, migrantes, o en situación de vulnerabilidad.
- vi. Y asegurar el acceso a la justicia para las mujeres al garantizar, como mínimo, personal especializado para la atención de las víctimas y sus casos en todas las etapas procesales.

El Modelo de Atención proporcionará, con un enfoque transversal de género y de interseccionalidad, asistencia, orientación, atención y protección a través de los servicios de asesoría jurídica, acompañamiento legal, patrocinio de juicio, atención psicológica, asistencia médica, atención social, vinculación laboral y seguimiento a mujeres indígenas, afrodescendientes, niñas, adolescentes, migrantes o en situación de vulnerabilidad.

4. OBJETIVOS

Con base en el marco normativo previamente enunciado y recuperando los elementos establecidos en la Ley General de Acceso, así como su Reglamento, el Modelo para la Atención y Protección Integral para Mujeres que viven violencias tiene los siguientes objetivos:

4.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer los elementos, orientaciones y directrices mínimas que permitan proveer a mujeres, niñas y adolescentes que enfrentan violencia, atención especializada y protección integral, con calidad, calidez, centrada en las víctimas/sobrevivientes y contribuir a la garantía de su derecho a una vida libre de violencia.

4.2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- a. Definir el conjunto de servicios integrales y especializados para detectar, atender, canalizar y acompañar de manera permanente e integral a mujeres, niñas y adolescentes que viven violencia, así como las orientaciones técnicas y directrices mínimas bajo las que deberán regirse.
- b. Brindar orientaciones para fortalecer la cooperación y articulación, entre las instancias que proveen de atención a mujeres, niñas y adolescentes que viven violencia, para garantizar una respuesta integral y coordinada colocando a las víctimas/sobrevivientes en el centro.
- c. Proporcionar un marco de trabajo e identificar las actividades principales para la atención integral de mujeres, niñas y

adolescentes que viven violencia desde las Unidades Locales de Atención (ULA).

- d. Establecer los elementos básicos para el monitoreo de la implementación del Modelo.
- e. Contribuir a la rectoría del Estado mexicano en materia de atención y protección a las mujeres, niñas y adolescentes que viven violencias.

5. ALINEACIÓN DE METAS NACIONALES E INTERNACIONALES

5.1. INTERNACIONALES

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, de la que México forma parte, establece como parte del “Objetivo 5. Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas”, las siguientes metas:

- 5.1. Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.
- 5.2. Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.
- 5.3. Eliminar todas las prácticas nocivas, como el matrimonio infantil, precoz y forzado y la mutilación genital femenina.
- 5.4. Reconocer y valorar los cuidados y el trabajo doméstico no remunerados mediante servicios públicos, infraestructuras y políticas de protección social, y promover la responsabilidad compartida en el hogar y la familia, según proceda en cada país.
- 5.5. Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.
- 5.6. Asegurar el acceso universal a la salud sexual y reproductiva y los derechos reproductivos, según lo acordado de conformidad con el Programa de Acción de la Conferencia Internacional sobre la

Población y el Desarrollo, la Plataforma de Acción de Beijing y los documentos finales de sus conferencias de examen.

- 5.a. Empezar reformas que otorguen a las mujeres igualdad de derechos a los recursos económicos, así como acceso a la propiedad y al control de la tierra y otros tipos de bienes, los servicios financieros, la herencia y los recursos naturales, de conformidad con las leyes nacionales.
- 5.b. Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres.
- 5.c. Aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y las niñas a todos los niveles.

Por otro lado, México ha recibido diversas recomendaciones por parte de diversos mecanismos de derechos humanos de las Naciones Unidas de los que forma parte, que le conminan a garantizar la disponibilidad, accesibilidad, recursos y generación de capacidades en materia de atención a las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia.⁶

5.2. METAS NACIONALES

El Plan Nacional de Desarrollo 2020-2024 establece como objetivo superior el bienestar general de la población. El Programa Nacional para la Igualdad (PROIGUALDAD) contribuye a esta meta a través del Eje General del PND denominado Política y gobierno, el cual contribuye al cambio de paradigma en seguridad, pues una de las apuestas de este Programa es contribuir a generar las condiciones de seguridad ciudadana necesarias y suficientes para que las mujeres y niñas recuperen la tranquilidad y gocen de libertad y entornos seguros y en paz, así como fortalecer los liderazgos de las mujeres en sus comunidades para construir una cultura de paz.

⁶ En la siguiente plataforma pueden consultarse las recomendaciones derivadas del Examen Periódico Universal de Derechos Humanos (UPR), el Comité de la CEDAW, el Comité de los Derechos del Niño, entre otros: <http://recomendacionesdh.mx/>

5.2.1. EL PROGRAMA NACIONAL PARA LA IGUALDAD 2020-2024 (PROIGUALDAD)

El PROIGUALDAD en su objetivo prioritario número 4, “Combatir los tipos y modalidades de la violencia contra las mujeres, niñas y adolescentes, preservando su dignidad e integridad”, busca prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres a través de siete líneas estratégicas orientadas a avanzar en la eliminación de la violencia contra las mujeres, niñas y adolescentes:

- Fortalecer el marco institucional; impulsar la transformación de comportamientos y normas socioculturales.
- Mejorar los servicios y los mecanismos de protección que brinda el Estado.
- Fortalecer las acciones del Estado en la atención, impartición de justicia y reparación de daños.
- Fortalecer y promover la autonomía de las mujeres, niñas y adolescentes.
- Generar, difundir e intercambiar conocimiento, y fomentar la participación activa, corresponsable, democrática y efectiva de los distintos sectores de la sociedad en la prevención de la VCMNA.

Estas estrategias serán impulsadas en coordinación con las contenidas en el Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (PIPASEVM), elaborado y coordinado por la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM) en el marco del Sistema Nacional.

5.2.2 EL PROGRAMA INTEGRAL PARA PREVENIR, ATENDER, SANCIONAR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (PIPASEVM)

El Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres tiene como objetivos prioritarios:

- Disminuir las violencias contra las mujeres, mediante la implementación de medidas preventivas de los factores de riesgo.
- Promover servicios de atención integral especializada, con enfoque interseccional e intercultural para mujeres víctimas de la violencia.
- Fomentar la procuración e impartición de justicia con perspectiva de género para asegurar la sanción, reparación del daño y la no repetición, con las instancias competentes a nivel nacional.
- Impulsar acciones de coordinación que permitan institucionalizar en el Estado mexicano la erradicación de la violencia contra las mujeres.

El objetivo prioritario 2, “Promover servicios de atención integral especializada, con enfoque interseccional e intercultural para mujeres víctimas de la violencia” del PIPASEVM, busca reducir las brechas de desigualdad en el ejercicio del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, a través de brindar una atención pertinente, centrada en disminuir los factores que las vuelven más vulnerables, ya sea la ausencia de una respuesta efectiva e inmediata de las instituciones, la carencia de policía con formación especializada o la falta de información, el aislamiento, la carencia de empleo e ingresos de las mujeres.

Además, busca que las instituciones responsables brinden servicios integrales especializados en la atención a los daños psicológicos, físicos o sexuales que produce la violencia contra niñas, adolescentes y mujeres para contribuir a restituir y reconfigurar relaciones de confianza, y apoyo basadas en formas de convivencia no dañinas.

5.2.3 PROGRAMA NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS

El Programa Nacional de Derechos Humanos 2020-2024 (PNDH) es un programa especial derivado del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 (PND). En su objetivo 2, “Asegurar la Atención a las Víctimas de Violaciones graves de Derechos Humanos”, busca atender de manera prioritaria a las víctimas e implementar políticas que eliminen las causas estructurales que permiten que estas violaciones se perpetúen. Este Objetivo prioritario plantea fortalecer a las comisiones y mecanismos que brindan atención especializada a las víctimas de violaciones graves de derechos humanos, así como mejorar la coordinación entre las distintas dependencias y entidades de la Administración Pública Federal (AFP) que contribuyen en su operación.

6. PREMISAS, PRINCIPIOS Y CARACTERÍSTICAS DEL MODELO PARA LA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN INTEGRAL PARA MUJERES QUE VIVEN VIOLENCIAS

6.1. PREMISAS

A nivel internacional existen esfuerzos encaminados a cerrar la brecha entre las mujeres y niñas que viven una situación de violencia y los servicios de los Estados en materia de prevención y atención; un ejemplo de ello es el Paquete de Servicios Esenciales para mujeres y niñas que enfrentan violencia (PSE).

Resultado de los acuerdos emanados de la 57a. Sesión de la Comisión sobre el Estatus de la Mujer de la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2013), en la cual se estableció como una necesidad general para todos los países contar con una ruta clara para eliminar la violencia contra las mujeres y niñas y concretar los componentes básicos definidos en el marco de una respuesta multisectorial coordinada para la atención de la violencia, se creó el Programa Mundial de las Naciones Unidas

sobre Servicios Esenciales para las Mujeres y Niñas que viven Violencia; dicha iniciativa de colaboración entre diferentes agencias de Naciones Unidas (UNFPA, ONU Mujeres, UNODC, OMS, PNUD) tiene como objetivo proporcionar un mayor acceso a un conjunto coordinado de servicios esenciales y multisectoriales de calidad para todas las mujeres y niñas que han experimentado violencia de género.

El Programa en cuestión, identifica los servicios esenciales que deben prestar los sectores de la salud, los servicios sociales y judiciales (los “Servicios Esenciales”), así como las directrices para la coordinación de los Servicios Esenciales y la gobernanza de los procesos y mecanismos de coordinación (las “Directrices de Coordinación”).

Con el objetivo de garantizar una prestación de servicios de alta calidad a las mujeres, niñas y adolescentes sometidas a violencia, especialmente en los países de ingresos medios y bajos, se han identificado una serie de directrices específicas para los elementos centrales de cada servicio esencial. En conjunto, todos estos elementos conforman el “Paquete de Servicios Esenciales”.

El Modelo para la Atención y Protección Integral para Mujeres que Viven Violencias retoma de la experiencia del PSE, por una parte, la aproximación de la atención integral a partir de sectores: salud, policial, de acceso a la justicia y social; y por otra, retoma la definición de las directrices, así como el establecimiento de los principios comunes, características e identificación de servicios esenciales adaptándolos al contexto de México, tanto en términos normativos, como del andamiaje institucional existente.

Por otra parte, el Modelo de Atención adopta como premisa poner en el centro de la política nacional para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia de género, las necesidades de las mujeres, niñas y adolescentes, y la protección y garantía a sus derechos humanos, principalmente el derecho a vivir una vida libre de violencia, así como homologar la calidad de los servicios de atención a la mujeres, adolescentes y niñas que enfrentan violencia.

De igual manera, su diseño parte de los programas y acciones existentes y recupera las mejores experiencias en materia de atención, prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, tanto impulsados desde el ámbito federal, como los promovidos a nivel estatal y municipal.

Es importante precisar que el Modelo de Atención establece las orientaciones técnicas y directrices mínimas bajo las que deberán regirse los servicios esenciales en el sector salud, policial, de acceso a la justicia y social, para detectar, atender, canalizar y acompañar de manera permanente e integral a mujeres, niñas y adolescentes que viven violencias, así como las orientaciones para fortalecer la cooperación y articulación. En este sentido, se prevé que deberán desarrollarse herramientas complementarias (guías, protocolos, manuales, etc.) que permitan operativizar las orientaciones y directrices, contribuyan al desarrollo de capacidades de las y los funcionarios públicos responsables de su implementación y coadyuven en la difusión de los derechos de mujeres, niñas y adolescentes y los servicios disponibles para su atención.

6.2. PRINCIPIOS

El Modelo de Atención se rige por los siguientes principios, los cuales permean todas las acciones y procedimientos que lo estructuran:

- **Un enfoque de derechos humanos**

Un Enfoque Basado en Derechos Humanos (EBDH) significa contar con “un marco conceptual para el proceso de desarrollo humano que, desde el punto de vista normativo, está basado en las normas internacionales de derechos humanos y, desde el punto de vista operacional, está orientado a la promoción y la protección de los derechos humanos”.⁷

De conformidad con el EBDH, los planes, las políticas y los procesos de desarrollo se basan en un sistema de derechos y obligaciones correspondientes establecidos por el derecho internacional, incluidos todos los derechos civiles, culturales, económicos, políticos y sociales, además del derecho al desarrollo; y exige que los principios de los derechos humanos (no discriminación e igualdad, participación y responsabilidad) orienten su implementación y se centren en el desarrollo de la capacidad, tanto de los “garantes de derechos” para cumplir sus obligaciones, como de los “titulares de los derechos” para reclamarlos.⁸

7 <https://www.onu.org.mx/wp-content/uploads/2015/11/AmpliandolaMirada.pdf>

8 https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/2020_HRBA_guidance_note_unfpa_ES.pdf

- **Incorporación de la perspectiva de género**

De acuerdo con la Ley General de Acceso, 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 la cual las mujeres y los hombres tengan el mismo valor e 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. Naciones Unidas, por su parte, utiliza la siguiente definición: “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, con el fin de que las mujeres y los hombres se beneficien por igual y se impida que se perpetúe la desigualdad”.⁹

- **Promoción de la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres**

Las instituciones y el funcionariado públicos deben tener claro el concepto de empoderamiento, entendido tanto para las mujeres y las niñas, y definido como “tener poder y control sobre sus propias vidas. Implica concienciación, desarrollar autoestima, ampliar sus opciones, más acceso y control de los recursos, y acciones para transformar las estructuras e instituciones que refuerzan y perpetúan la discriminación y la desigualdad de género. Esto implica que para estar empoderadas no sólo deben tener las mismas capacidades (tales como educación y salud) e igual acceso a los recursos y oportunidades (tales como tierra y empleo), sino que también deben poder usar esos derechos, capacidades, recursos y oportunidades para optar y tomar decisiones estratégicas (como las que brindan las posiciones de liderazgo y participación en instituciones políticas)”.¹⁰ Al apoyar estos procesos de empoderamiento, se debe facilitar que las mujeres expresen sus necesidades y prioridades, y que tengan un papel más activo en la promoción de estos.

9 <https://www.onu.org.mx/wp-content/uploads/2015/11/AmpliandolaMirada.pdf>

10 https://mexico.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/pse_psencillas.pdf

- **Adecuación y sensibilidad tanto a la cultura como a la edad y a la condición socioeconómica**

El enfoque intercultural está orientado al reconocimiento de la coexistencia de diversidades culturales en las sociedades actuales, las cuales deben convivir con una base de respeto hacia sus diferentes cosmovisiones, derechos humanos y derechos como pueblos;¹¹ por su parte, el enfoque de curso de vida ofrece un marco para comprender a las personas y sus necesidades a lo largo de su ciclo vital. Permite identificar la relación entre las condiciones del desarrollo en las edades más tempranas y los impactos que generan en el futuro de la persona, en sus transiciones y trayectoria de vida, reconociendo al mismo tiempo que tanto las experiencias pasadas como las presentes están moldeadas por contexto social, económico y cultural.

El proceso de atención debe responder a las circunstancias individuales y a las experiencias vitales de las mujeres y las niñas, así como a las diferentes formas de discriminación marcadas por su edad, su orientación sexual, su identidad y expresión de género, su origen étnico y sus preferencias lingüísticas. También deben ofrecer una respuesta apropiada a las mujeres y niñas que se enfrentan a múltiples formas de discriminación —no sólo por ser mujeres, sino también debido a su origen étnico, orientación sexual, identidad y expresión de género, religión, condición de discapacidad, estado civil, ocupación u otras características— o que han sido objeto de violencia.

- **Interseccionalidad**

Es una herramienta conceptual y analítica para comprender y responder a la discriminación compuesta, doble o múltiple y referida a la interacción entre dos o más formas de discriminación, por ejemplo, la intersección de género, raza y etnia. Además del sistema de opresión patriarcal que ha discriminado históricamente a las mujeres, se encuentran otros sistemas que promueven la exclusión e impiden el desarrollo de las personas: el racismo y la xenofobia, el heterocentrismo, la homofobia y la transfobia, el adultocentrismo y el capacitismo. Finalmente, la acumulación de capital y servicios en las ciudades obvia las necesidades de desarrollo de las áreas rurales y los efectos perniciosos de la desorbitante densidad de población urbana sobre las personas.¹²

11 <https://www.onu.org.mx/wp-content/uploads/2015/11/AmpliandolaMirada.pdf>

12 ídem.

Así, el concepto de interseccionalidad implica el reconocimiento de los diferentes sistemas de opresión/ subordinación a los que mujeres, niñas y adolescentes están sujetas por su identidad en los diferentes espacios en los que se desenvuelven.

- **Enfoque centrado en las víctimas/ sobrevivientes**

Los enfoques centrados en las víctimas/ sobrevivientes sitúan los derechos, las necesidades y los deseos de las mujeres y las niñas en el centro de atención de la prestación de servicios. Esto requiere un contacto directo con las mujeres que están en situación de violencia y solicitan los servicios de atención, un análisis de las múltiples necesidades de las víctimas y sobrevivientes, de los diversos riesgos y vulnerabilidades, de la incidencia de las decisiones y medidas adoptadas, y garantiza una correcta adaptación de los servicios a las características que presenta cada mujer y cada niña. La incorporación de este enfoque en la atención incluye:

- a. Reconocimiento a su palabra: lo dicho por una mujer que vive violencia deberá ser reconocido como verdad desde el inicio de la demanda de los servicios de atención, ante cualquier manifestación de violencia psicológica, física, patrimonial, económica o sexual. Es importante considerar que la comunicación con una mujer en situación de violencia no será siempre fluida ni ordenada ya que resulta necesario recordar que la violencia de género ataca fundamentalmente la identidad de las mujeres, pues socava su libre autodeterminación e imposibilita o lesiona su organización psíquica y altera incluso su capacidad comunicativa.
 - Respeto a su decisión y dignidad: quienes participan en la orientación, asesoría, terapia y/ o acompañamiento dentro de los servicios de atención, entre otros, deberán brindar las herramientas y mostrar las opciones necesarias o convenientes para que las mujeres sean quienes tomen las decisiones sobre la aceptación de los servicios que van a recibir, de manera libre e informada y sin coacción alguna, así como el camino a seguir, en pleno respeto de su capacidad decisoria como persona en todo momento.
 - No revictimización: se deberá atender evitando que la victimización se multiplique al minimizar, tergiversar, nulificar,

negar, no utilizar información sencilla o reiterar la explicación del reclamo original de la situación de violencia.

- No discriminación: la atención debe otorgarse sin distinción alguna, por su condición de origen étnico o racial, edad, credo, nivel económico, nivel social, escolaridad, capacidades diferentes, nacionalidad, actividad profesional, orientación o preferencia sexual y de cualquier otra diferencia.
- Integralidad: asegura que para cada mujer que vivió una situación de violencia se determinarán los servicios y apoyos necesarios en función de sus decisiones y, de manera específica, se ofrecerán en forma coordinada e integral, priorizando siempre el contacto directo con ella.

- **Seguridad**

La seguridad e integridad de las mujeres, niñas y adolescentes debe ser priorizada en todo momento en el proceso de atención, entendiéndose desde la perspectiva amplia que incluye, además de la cuestión física, las cuestiones psicológicas y emocionales, así como la evaluación del interés superior de la niñez cuando sea necesario. Resulta indispensable que todos los servicios en los sectores de salud, policial, de acceso a la justicia y social, identifiquen los factores de riesgo, como aquellas características asociadas que generan un incremento de la probabilidad de que suceda la violencia contra las mujeres, los cuales deben considerarse en protocolos específicos para valorar el riesgo de violencia por modalidad y/ o ámbito, que ayuden a estandarizar los factores de riesgo, para una actuación más coordinada y efectiva al momento de generar planes de seguridad, que en la mayoría de los casos incluyen solicitudes de órdenes o medidas de protección y/ o medidas cautelares, según sea el caso.

La evaluación de riesgo de las mujeres, niñas y adolescentes en situación de violencia debe realizarse de manera periódica y desde el primer nivel de atención hasta la atención especializada, pues debe considerarse que no es permanente ni estática.

- **Laicidad**

El Estado mexicano es un Estado laico, por ello, las y los funcionarios públicos deben actuar con apego a la ley y no a sus creencias religiosas.

En todo momento debe garantizarse que no se violenten los derechos humanos de las mujeres por dicha causa. Si bien, las personas prestadoras de servicios de atención tienen derecho a la objeción de conciencia, el ejercicio de este derecho, bajo ninguna circunstancia debe representar un obstáculo para el acceso oportuno, aceptable, asequible y de calidad a la atención de la violencia en los ámbitos de la salud, policial, de acceso a la justicia o social, por lo que se debe garantizar la referencia inmediata con otro prestador/a que sí pueda suministrarlo, así como la contratación de personal no objetor en todas las instalaciones de atención.

- **Debida diligencia**

De acuerdo con las normas internacionales, este principio se refiere al acceso expedito, oportuno y efectivo a todos los recursos gubernamentales existentes para atender la violencia contra las mujeres. Contempla las medidas de prevención, investigación oportuna, acciones para la sanción y reparación de las violaciones a los derechos humanos, así como acciones para evitar la impunidad.

- **Profesionalismo, cuidado y contención**

Toda persona que atiende violencia debe actuar con seriedad, honradez, eficacia y pericia al utilizar sus capacidades y conocimientos en los servicios de atención que prestan a las mujeres, niñas y adolescentes. Es importante desarrollar herramientas de autocuidado – entendidas como un conjunto de estrategias de afrontamiento que se ponen en juego con el fin de prevenir descensos en el estado de ánimo, salud, etc.– y propiciar el bienestar integral de quien provee atención.

- **Rendición de cuentas de los agresores**

La atención a la violencia a través de los servicios esenciales, debe respaldar y facilitar la participación de las víctimas/sobrevivientes en los procesos judiciales, fomentar su capacidad para la toma de decisiones y de actuación; así como asegurar que existan los mecanismos adecuados para exigir responsabilidad a los autores de la violencia y que el propio proceso de atención contribuya a la rendición de cuentas por sus actos.

6.3. CARACTERÍSTICAS DE LOS PROCESOS Y SERVICIOS

El conjunto de servicios integrales y especializados proporcionados a las víctimas/ sobrevivientes de violencia que integran el Modelo de Atención deberían tener las características clave que se enuncian enseguida:

- Disponibilidad
- Accesibilidad
- Adaptabilidad
- Idoneidad
- Consentimiento informado y confidencialidad
- Pertinencia cultural y lingüística
- Participación
- No re victimización
- Priorización de la seguridad: evaluación de riesgos y planificación de la seguridad
- Comunicación y participación efectivas de las partes interesadas en el diseño, la ejecución y la evaluación de la atención y los servicios
- Recogida de datos y gestión de la información
- Calidad y calidez
- Transparencia y rendición de cuentas
- Universalidad y gratuidad
- Enfoque restaurativo
- Vinculación con otros sectores y organismos a través de la referencia y la coordinación

7. TIPOS Y MODALIDADES DE ATENCIÓN

El artículo 22 del Reglamento de la Ley General de Acceso enuncia que:

La atención que se proporcione a las víctimas se organizará en los siguientes niveles:

- Inmediata y de primer contacto
- Básica y general
- Y especializada

Como quedó mencionado en la sección de premisas, principios y características, el Modelo de Atención establece los servicios esenciales, elementos centrales y las directrices por cada nivel de atención y por cada sector: salud, policial, de acceso a la justicia y social.¹³

De manera gráfica la estructura de cada tipo y modalidad de atención sería como sigue:

¹³ Los servicios esenciales, elementos centrales y directrices del sector policial y de acceso a la justicia deberán ser consideradas con base en las disposiciones establecidas en artículo 21 CPEUM y Código Nacional de Procedimientos Penales, así como los protocolos establecidos para dicho sector.



7.1. DIRECTRICES GENERALES PARA LA ATENCIÓN

- Deben crearse, mantenerse y desarrollarse mecanismos para la atención de manera que garantice a mujeres, niñas y adolescentes el acceso a servicios integrales sin discriminación en todo el territorio, incluidas zonas remotas, rurales y aisladas.
- Los servicios de atención deberán estar disponibles para todas las poblaciones, incluidas las más excluidas, remotas, vulnerables y marginadas sin ningún tipo de discriminación, sean cuales sean sus circunstancias individuales y las experiencias vitales de las mujeres, niñas y adolescentes, incluidas su edad, identidad, cultura, orientación sexual, identidad y/o expresión de género, origen étnico y preferencias lingüísticas.
- Ante las limitaciones para el acceso a servicios de atención por cuestiones relacionadas con la ubicación de las Unidades Locales de Atención, debe explorarse la prestación de servicios innovadores para ampliar la cobertura de los servicios prestados a través, por ejemplo, de clínicas sanitarias y ministerios públicos móviles, así como la utilización creativa de las modernas soluciones de tecnologías de información y comunicación (TIC) como aplicaciones celulares, líneas de emergencia, botones de pánico, etc., cuando resulte viable hacerlo.
- Las mujeres, niñas y adolescentes deben ser capaces de acceder a los servicios sin experimentar una carga económica o administrativa. Esto significa que los servicios deben ser asequibles, fácilmente accesibles en términos de trámites administrativos y gratuitos, como los servicios policiales, los servicios sociales o los de emergencias de salud.
- Los servicios deben garantizar los derechos lingüísticos de las usuarias. Se deberán generar mecanismos de coordinación para que estos se presten bajo esta consideración.
- Los procedimientos de prestación de servicios y el resto de información relativa a los servicios esenciales deben estar disponibles en varios formatos (por ejemplo, oral, escrito, electrónico) y utilizar un lenguaje claro y sencillo con el fin de maximizar el acceso y satisfacer las necesidades de los diferentes grupos destinatarios.

- Los servicios deben comprender y dar respuesta a las circunstancias y necesidades individuales de cada víctima/sobreviviente.
- Se deben tomar en cuenta las especificidades culturales de las personas usuarias.
- Debe prestarse una gama de servicios completa con el fin de que las mujeres, niñas y adolescentes puedan acceder a aquellos que mejor respondan a sus circunstancias individuales.
- Es preciso trabajar para reducir la victimización secundaria, por ejemplo, minimizando el número de veces que la persona debe relatar su historia o el número de personas con las que debe tratar y garantizando la disponibilidad de personal adecuadamente capacitado.
- Se debe empoderar a las mujeres, niñas y adolescentes para que se sientan capaces de ayudarse a sí mismas y de pedir ayuda.
- Después de asegurar que las mujeres, niñas y adolescentes comprendan plenamente todas las opciones de las que disponen, se deben respetar sus decisiones.
- Para el caso de las niñas durante la prestación de servicios de atención, se deberá garantizar que cuenten, dependiendo del caso en concreto, con la representación que corresponda de acuerdo con la Ley General de Niñas, Niños y Adolescentes y los principios que de ella emanan.
- Los servicios deben utilizar herramientas de evaluación y gestión de los riesgos específicamente desarrolladas para responder a la violencia dentro de la pareja y a la violencia sexual fuera de la pareja.
- Los servicios deben evaluar de forma periódica y coherente los riesgos individuales que presenta cada mujer, niña y adolescente.
- Los servicios deben utilizar diversas opciones de gestión de riesgos, soluciones y medidas de seguridad para mejorar la seguridad de las mujeres, niñas y adolescentes.
- Quienes proveen los servicios deben garantizar que las mujeres niñas y adolescentes reciban un plan individualizado, basado en sus fortalezas y que incluya estrategias para la gestión de riesgos.
- Los servicios deben colaborar con todos los organismos, incluidos los servicios de salud, sociales, de acceso a la justicia y policiales,

con el objetivo de coordinar los enfoques en relación con la evaluación y la gestión de riesgos.

- Quienes proveen los servicios no deben emitir juicios ni imponer definiciones o señalamientos y deben demostrar empatía y comprensión.
- Las mujeres, niñas y adolescentes deben tener la oportunidad de contar su historia y ser escuchadas y de que su relato quede convenientemente registrado. También deben poder expresar sus necesidades y sus preocupaciones de acuerdo con sus capacidades, su edad, su madurez intelectual y su desarrollo evolutivo. Garantizar, en el caso de niñas y adolescentes, la articulación con el Protocolo Nacional de Coordinación Interinstitucional para la Protección de NNA Víctimas de Violencia.
- Quienes proveen los servicios deben validar las preocupaciones y experiencias de las mujeres, niñas y adolescentes con las que traten, tomándose en serio lo que ellas cuenten sin culparlas ni juzgarlas.
- Quienes proveen los servicios deben proporcionar a las mujeres, niñas y adolescentes información y asesoramiento para ayudarlas a tomar sus propias decisiones.
- Se debe promover un espacio de confianza que permita a las mujeres hacer preguntas, ya que un efecto de la violencia es disminuir la confianza en sí mismas. Por ello, es necesario apoyarlas para que puedan preguntar sin sentirse agobiadas por la información que se les otorga.
- Para el intercambio de información, los servicios deben regirse por un código ético de conformidad con la legislación vigente que regule, entre otros aspectos, la información que se puede compartir, cómo se compartirá y con quién.
- Las personas encargadas de la prestación de servicios que trabajen directamente con mujeres y niñas deben conocer el código ético y cumplir sus disposiciones.
- La información referente a cada mujer y niña debe tratarse de manera confidencial y almacenarse de forma segura.
- Debe brindarse información a las mujeres y las niñas para que conozcan plenamente todas las opciones de las que disponen y las consecuencias de revelar dicha información.

- Quienes proveen los servicios deben entender y cumplir sus responsabilidades en lo que respecta a la confidencialidad.
- Garantizar la existencia de un sistema documentado y seguro para la recogida, el registro y el almacenamiento de todos los datos y la información.
- Toda la información sobre las mujeres y las niñas que acceden a los servicios (incluidos archivos de usuarias, informes médicos y jurídicos y planes de seguridad) debe almacenarse de forma segura.
- Garantizar la articulación adecuada entre los diferentes sistemas de información existente, tanto entre sectores como entre niveles de gobierno.
- Garantizar la disponibilidad de la información federal y estatal a nivel local.
- Debe recopilarse información sobre los agresores (nombre, edad, parentesco o relación, ocupación, antecedentes penales, etc.)
- Garantizar una recolección de datos exhaustiva y ayudar al personal a entender y utilizar los sistemas de recopilación de datos, así como concederle un tiempo suficiente para introducir los datos en los sistemas de recolección de información.
- Asegurar que los datos solamente se compartan utilizando los protocolos establecidos entre las instituciones acordadas.
- Promover el análisis de la recolección de datos con el fin de ayudar a comprender la prevalencia de la violencia, las tendencias en el uso de los servicios esenciales y la evaluación de los servicios existentes, así como de aportar información de cara a la adopción de medidas de prevención.
- Los procedimientos para el intercambio de información y la referencia entre los distintos servicios deben ser integrales y conocidos por el personal de cada organismo y comunicarse con claridad a las mujeres y las niñas.
- Los servicios deben contar con mecanismos para coordinar y supervisar la eficacia de los procesos de referencia.
- Los servicios deben remitir a servicios específicos para niñas, niños o adolescentes cuando así se requiera y resulte apropiado.

7.2. MODALIDADES DE LA ATENCIÓN

Independientemente del tipo de atención y el sector que la proporcione, los servicios de atención se proporcionarán bajo alguna de las siguientes modalidades:

- **Atención remota:** atención brindada a partir de contacto telefónico a un número sin costo de llamadas, redes sociales o servicio de emergencia 9-1-1, con personal especializado para proporcionar apoyo y con un enfoque culturalmente pertinente. El objetivo es que las mujeres tengan la seguridad que desde cualquier lugar donde tengan acceso a una línea telefónica o internet pueden ser acompañadas y orientadas a partir de sus condiciones específicas. Los servicios remotos también pueden incluir servicios de tele-consulta y la orientación a través de mensajería o correo electrónico.
- **Atención presencial:** es brindada a partir del contacto directo con las mujeres quienes acuden personalmente a solicitar apoyo y/ u orientación que les permita ser atendidas de manera directa y en apego a sus necesidades inmediatas.

Independientemente de la modalidad de la atención, esta deberá regirse bajo los principios y directrices generales mencionadas con anterioridad, además de integrar los servicios esenciales y directrices específicas para cada sector y por tipo de atención.

7.3. ATENCIÓN INMEDIATA Y DE PRIMER CONTACTO

Hace referencia a la primera respuesta provista por las/ los funcionarios públicos o autoridades que tengan conocimiento de un acto de violencia contra mujeres y niñas, sea porque llegue al lugar de los hechos, atienda un evento que se reporte o reciba a la usuaria en la Unidad Local de Atención, independientemente del sector al que pertenezca. Desde esta perspectiva, todas las autoridades del estado podrían llegar a ser, en determinado momento, el primer contacto de una mujer, niña o adolescente en situación de violencia por lo que de la eficiencia de su actuación y del desempeño de su obligación, puede depender, la posibilidad de salvar vidas de mujeres en riesgo de ser víctimas de feminicidio.

La atención inmediata está orientada a brindar servicios de tipo informativo, que contribuyan a la detección oportuna de los casos de violencia y a prestar ayuda en casos de urgencia. Tiene como finalidad efectuar un reconocimiento de las necesidades y demandas de las mujeres, niñas y adolescentes víctimas, usuarias de los diferentes servicios de atención. Se integrará por los servicios que se proporcionan en centros de atención externa e itinerante, unidades móviles, unidades de atención primaria en salud, módulos de orientación, centros externos de atención, ventanillas de información y líneas telefónicas, entre otros.

Independientemente del sector al que pertenezca, el primer respondiente lleva a cabo las primeras acciones de atención que verifiquen el estado de salud física y emocional de las víctimas, también es quien determina el riesgo en el que se encuentra la víctima y determina las acciones siguientes para su atención inmediata.

Dado que es el primer contacto y representante de los servicios de atención, debe contar con la información necesaria y entrenamiento adecuado para brindar contención primaria y canalización a los servicios pertinentes para preservar el bienestar físico, mental y emocional de las mujeres, adolescentes y niñas víctimas de violencia.

Debe contar con un directorio del sector público y privado que brinde atención, protección y apoyo jurídico y, en su caso, conocimiento de la ubicación y canales para referir los casos a una Unidad Local de Atención (ULA).

Es responsabilidad de las autoridades locales, estatales y municipales, identificar a todas aquellas autoridades que actúan como primeros respondientes y dotarlas de las herramientas precisas para llevar a cabo esta labor.

El primer respondiente es el primer contacto de las autoridades con las mujeres víctimas de violencia, por lo que la calidad del servicio y la confianza que brinde a las usuarias serán clave para garantizar la continuidad de atención especializada. De manera general, las acciones que debe llevar a cabo son:

- a. Identificación del caso:** es el momento clave para recabar información básica que permita el contacto directo con la víctima, como nombre, teléfono o algún otro medio de contacto,

una red de apoyo, el contexto general de la violencia vivida y la situación de riesgo.

b. Relación con la mujer que vive violencia sin prejuicios: el primer acercamiento con las mujeres implica un posicionamiento ético que permita brindar una atención empática y libre de prejuicios, con escucha activa, considerando las condiciones particulares de las mujeres de acuerdo con su edad, su pertenencia étnica, condición de discapacidad, social o cualquier otra situación que la coloque en condición de vulnerabilidad para así generar la seguridad y confianza necesaria en la atención a las víctimas. Es indispensable que estos servicios se presten desde una cultura de empoderamiento, partan desde un enfoque centrado en las mujeres respondiendo a sus necesidades ayudando a las mujeres y a las niñas y los niños a analizar las diversas opciones que tienen y apoyen sus decisiones, sin revictimización o culpabilización, en los que la perspectiva de género sea un eje transversal en su actuar y la clave para proteger la seguridad de las mujeres y las niñas.

c. Anteponer la seguridad de las mujeres que viven violencia: ante todo, se debe ponderar la seguridad de las víctimas, tomando en cuenta el estado físico, psicológico y el nivel de riesgo que enfrenta la víctima, considerando la relación y características del agresor.

d. Valoración del daño físico y psicológico: implica verificar el estado físico y psicológico de la mujer que vive violencia, asegurándose de que su integridad física y emocional esté garantizada o proveyéndolos de los primeros auxilios necesarios para mantener su integridad hasta el contacto con los servicios especializados.

e. Valoración del riesgo: el primer respondiente debe tener el conocimiento para valorar el riesgo o canalizar a la mujer que vive violencia a un lugar donde se pueda llevar a cabo esta acción. La valoración del riesgo es esencial para proteger a la mujer que vive violencia de sufrir lesiones e, incluso, de ser víctima de feminicidio.

Desde este momento resulta necesario que se empiece a identificar el plan de seguridad que debe incluir las solicitudes de órdenes de protección como las administrativas que pueden

generarse sin necesidad de una denuncia ante el Ministerio Público.

El primer respondiente o la instancia que atiende por primera vez a una mujer, niña o adolescente en situación de violencia, que no cuenta con los servicios necesarios requeridos, de acuerdo al orden de prioridades que debe existir en esta primera atención, de conformidad con el riesgo presentado, debe realizar la canalización respectiva a los siguientes niveles de atención, o la instancia de salud o de seguridad que corresponda, para proteger la integridad física y vida de una mujer, debiendo cuidar la no revictimización, para lo cual se debe contar con protocolos de referencia y contrareferencia.

- f. **Ayuda a identificar redes de apoyo:** una vez que se ha asegurado el bienestar físico y emocional de la mujer que vive violencia, ayudar a identificar las redes de apoyo con las que se cuenta que le faciliten su resguardo y bienestar inmediatos.
- g. **Proporcionar información sobre recursos de apoyo a mujeres que viven violencia:** en este primer contacto con las mujeres víctimas de violencia se debe brindar información sobre recursos e instancias donde puede recibir la atención requerida para preservar su integridad física, emocional y el acceso a la justicia.
- h. **Ofrecer opciones para elaborar un plan de acción:** Se debe garantizar que las mujeres que viven violencia sean conscientes de las alternativas de atención de las que disponen, anteponiendo su seguridad y bienestar para lo cual se deberá brindar acompañamiento en la elaboración de un plan inmediato para resguardar su integridad física y procurar su bienestar. Cuando sea viable, considerar la coordinación con autoridades indígenas y afroamericanas.
- i. **Reconocimiento de que el caso individual es el resultado de las relaciones de género desiguales:** a lo largo de la intervención, es importante hacer énfasis en las circunstancias que propician la violencia de género y cómo en lo particular la victimización es resultado de la relación desigual entre el agresor y la víctima. Sin responsabilizar o estigmatizar a la víctima por experimentar la violencia.

7.3.1 SERVICIOS ESENCIALES DE ATENCIÓN INMEDIATA Y DE PRIMER CONTACTO EN EL SECTOR SALUD

Servicio esencial: Identificación de las sobrevivientes de violencia

Es importante que las personas prestadoras de servicios de salud sean conscientes de que los problemas de salud de una mujer pueden ser consecuencia de la violencia o verse agravados por ella.

Las mujeres que enfrentan violencia suelen acudir a los servicios de salud para recibir tratamiento para las consecuencias (incluidas lesiones) físicas o emocionales que provoca dicha violencia. Sin embargo, con frecuencia no hablan de esta violencia al personal que las atiende por temor a ser juzgadas o por miedo a su pareja.

También debe tenerse en cuenta la violencia que pueden vivir las niñas adolescentes y que cualquier caso de embarazo en niñas menores de 14 años debe ser considerado resultado de violencia sexual.

Elemento central:

Identificación de mujeres y niñas que enfrentan violencia

Directrices:

Las personas prestadoras de servicios de salud deben identificar a las personas usuarias afectadas por violencia familiar o sexual y valorar el grado de riesgo durante el desarrollo de las actividades cotidianas en la comunidad, en la consulta de pacientes ambulatorios u hospitalarios y en otros servicios de salud.

El personal de salud tanto público como privado debe hacer una entrevista o preguntas referentes a la exposición a la violencia dentro de la pareja en un clima de confianza y sin prejuicios a la hora de evaluar las enfermedades, signos o síntomas, incluido el embarazo, que puedan ser causados o verse agravados por la violencia dentro de la pareja o violencia sexual y permitir la búsqueda de indicadores de maltrato físico, psicológico, sexual, económico o de abandono, como actos únicos o repetitivos, con el fin de mejorar el diagnóstico o la identificación y el tratamiento posterior y valorar el grado de riesgo. Tener en cuenta la

necesidad de intérpretes en caso de mujeres que pertenezcan a una comunidad indígena acorde a lo estipulado en la NOM-046.

Cuando se realicen preguntas sobre la situación de violencia, éstas deben ir acompañadas de una respuesta eficaz, que podría incluir una respuesta en forma de apoyo directo, tratamiento y atención médica adecuada según las necesidades y una referencia dentro del propio sistema de salud o fuera de él.

La identificación de la violencia debe tomar en cuenta la interseccionalidad, es decir, la edad, la religión, la pertenencia a un pueblo indígena o afroamericano o la condición de discapacidad.

Antes de hacer preguntas relacionadas con la situación de violencia dentro de la pareja, el sistema de salud deberá establecer los siguientes requisitos mínimos:

1. Asegurar que el personal está capacitado para formular adecuadamente las preguntas (de una forma empática y sin emitir juicios) y responder de forma apropiada.
2. Tener un protocolo o procedimiento operativo estándar.
3. Favorecer un entorno privado, confidencial y asegurar que la conversación no se escuche afuera.
4. Verificar que la usuaria de los servicios de salud esté en un ambiente de confianza, libre y sin acompañante y, en caso de estarlo, asegurar que la persona que la acompaña no esté presente durante las preguntas, a excepción de cuando la usuaria no esté en condiciones de responder, situación en la que el/ la acompañante responderá, sin embargo, el personal de salud no debe perder de vista que es la posible persona agresora, como lo estipula la NOM-046-SSA2-2005.
5. Si es una niña o adolescente, debe tener especial cuidado al momento de hacer las preguntas porque la persona que la acompaña puede ser quien la violenta.
6. Contar con un sistema de referencia para canalizarla de manera adecuada con la institución que pueda brindar los siguientes niveles de atención.

En los casos en que el personal de salud, tanto público como privado, sospeche que están ante un caso de violencia, aunque la mujer o la niña no lo revele:

- No hay que presionarla, sino darle tiempo y brindarle información de instituciones y organizaciones que brinden apoyo psicológico.
- Investigar sobre las redes de apoyo con las que cuenta la mujer o la niña.
- Reiterar que las instituciones de salud son parte de su red de apoyo.
- Proporcionarle información:
- Acerca de los servicios disponibles, incluyendo horarios y privilegiando aquellos que brindan acompañamiento gratuito.
- Sobre los efectos de la violencia en la salud de las mujeres y sus hijas e hijos.

Contar con acceso al medio de registro y consulta de casos de violencia contra mujeres, adolescentes y niñas, a nivel estatal y de manera nacional, al Banco Nacional de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres (BANAVIM), teniendo acceso no sólo a la consulta estadística, sino también a los registros que las instituciones de atención a la violencia de género hayan informado en dichas plataformas.

Contar con una herramienta tecnológica para gestionar información de los casos, lo que permitiría no repetir entrevistas ni revictimizar.

El personal de salud mental que brinda consulta privada también debe seguir estas recomendaciones y garantizar la canalización a las instancias correspondientes.

Servicio esencial: Asistencia directa

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

- 1) Necesidades inmediatas en materia de salud física;
- 2) Necesidades inmediatas en materia de salud emocional o psicológica;
- 3) Necesidades permanentes en materia de seguridad;
- y 4) Necesidades permanentes en materia de apoyo y salud mental.

La asistencia directa implica la prestación de cuidados prácticos y responde a las necesidades emocionales, físicas, de seguridad y de apoyo de la mujer sin invadir su privacidad.

Elemento central: Atención centrada en las mujeres

Directrices:

La atención médica se proporcionará con perspectiva de género que permita comprender de manera integral el problema de la violencia.

El personal de los servicios de salud debe informar a las mujeres en situación de violencia sobre su derecho a denunciar los hechos de violencia que se presenten, así como de la existencia de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas y de las Comisiones Ejecutivas de las entidades federativas o sus equivalentes y de los centros de apoyo disponibles como los CEPAVI´s, Centros de Justicia, Unidades o centros PAIMEF, responsables de orientar y/ o atender a las víctimas sobre los pasos a seguir para acceder a los servicios de atención, protección y defensa para quienes enfrentan violencia familiar o sexual, facilitando y respetando la autonomía en sus decisiones e invitando a continuar el seguimiento médico, psicológico y de trabajo social.

En el caso de niñas y adolescentes, activar el Protocolo Nacional de Coordinación Interinstitucional para la Protección de NNA Víctimas de Violencia: dar vista a la Procuraduría de Protección de niñas, niños y adolescentes federal, estatal o a las autoridades de primer contacto.

Las mujeres que revelen cualquier forma de violencia a manos de su pareja (o de otro familiar) o una agresión sexual tienen derecho y deberán recibir asistencia médica inmediata.

El personal de seguridad, tanto de instituciones públicas, como privadas, no deberían ser un obstáculo para el ingreso a la unidad de salud. Deben capacitarse, conocer y tener un protocolo de calidad de la atención a las usuarias. Si no lo cumplen, debe haber sanciones.

Integrar una estrategia de interculturalidad e interseccionalidad para la atención a mujeres víctimas incluyendo traductoras e intérpretes en las unidades de salud, si es necesario, hacer adaptaciones para el acceso de mujeres con alguna discapacidad (visual, auditiva, motriz, etc.).

Las instancias de servicios de salud deberían ofrecer, como mínimo, asistencia directa cuando las mujeres revelan que enfrentan violencia. La asistencia directa incluye:

- I. No juzgar a la mujer, apoyarla y validar lo que explique.
- II. Prestarle una asistencia y un apoyo prácticos.
- III. Que respondan a sus preocupaciones sin invadir su autonomía.
- IV. Preguntarle sobre su historial de violencia, escuchar atentamente sin presionar para que hable.
- V. Escuchar a la mujer sin presionarla a responder ni a revelar información.
- VI. Favorecer el trato empático y evitar la revictimización.
- VII. Ofrecerle información (si es necesario en lenguas indígenas) y, preferentemente, entregarla por escrito, ayudarle a acceder a información sobre recursos, servicios jurídicos y de otro tipo que puedan resultarle de utilidad, así como a ponerse en contacto con los servicios y mecanismos de ayuda social.
- VIII. Proporcionar información por escrito sobre estrategias para combatir el estrés severo (con advertencias relativas al peligro de llevarse a casa materiales impresos si convive con una pareja que abusa de ella).
- IX. Ayudarle a contar con un plan de seguridad para ella misma y para sus hijas e hijos cuando sea necesario.
- X. Reconfortarla, responder sus dudas y ayudarla a aliviar o contener su ansiedad, enojo, miedo y/ o llanto.
- XI. Proporcionarle apoyo social o movilizar a los servicios pertinentes, incluidos los de referencia. El personal de los servicios de salud debe tener conocimiento de las instituciones a las que puede referir a las mujeres y niñas.
- XII. Evitar que las mujeres regresen al espacio de victimización.
- XIII. Prestar asistencia adecuada a la edad y condiciones de la mujer o niña.

El personal de salud debería garantizar:

- Que la consulta se celebre en privado (si son niñas o adolescentes es importante recibir en privado por la posibilidad de ser un caso de trata de personas).
- La confidencialidad, informando en cualquier caso a las mujeres sobre los límites de la confidencialidad (es decir, cuando los delitos se persiguen de oficio, como el abuso sexual infantil).
- El resguardo e integridad física de las mujeres víctimas de violencia para lo cual deben tomarse medidas necesarias que mantengan a la víctima fuera del alcance de su agresor, ya sea a través de medidas de restricción o resguardo de las víctimas en un espacio seguro.
- En casos de violencia sexual, la atención será brindada por mujeres y en un ambiente de confianza.

Si el personal de salud no es capaz de prestar asistencia directa, debería garantizar que otra persona (de su mismo centro de salud u otro fácilmente accesible) pueda hacerlo de inmediato, dando seguimiento al caso.

Es necesario fortalecer las unidades especiales de violencia existentes de las Secretarías Estatales de Salud para garantizar la atención inmediata.

En el caso de violencia en mujeres embarazadas, valorar lo siguiente: la falta o el retraso en los cuidados prenatales; la historia previa de embarazos no deseados, amenazas de aborto, abortos, partos prematuros y bebés de bajo peso al nacer; lesiones ocasionadas durante el embarazo, dolor pélvico crónico e infecciones genitales recurrentes durante la gestación. El diagnóstico estará apoyado, cuando sea posible, en exámenes de laboratorio y gabinete, estudios especiales y estudios de trabajo social.

Elementos centrales: Obligación de denunciar

Directrices:

Las instituciones del sector público, social y privado que otorguen atención médica a las o los usuarios involucrados en situación de violencia familiar o sexual, deben dar aviso al Ministerio Público o Fiscalía con el formato establecido para los efectos de que se realice la investigación del o los delitos que se deban investigar, tomando en consideración el riesgo en el que se encuentre la usuaria.

Las instituciones del sector público, social y privado que otorguen atención médica a las o los usuarios involucrados en situación de violencia familiar o sexual, deben registrar la entrevista y el examen físico en el expediente clínico de forma detallada, clara y precisa, y notificarlo a la Secretaría de Salud.

El personal de salud debe denunciar aquellos incidentes y casos de maltrato infantil y violencia sexual que pongan en peligro la vida de la víctima. Deben imponerse sanciones para quien incumpla.

Si la usuaria lo decide, orientar sobre el proceso legal y canalizarla de forma expedita a las instancias correspondientes.

El personal de salud que denuncie debe tener acceso a mecanismos de protección y acompañamiento, especialmente si en el caso está involucrada la delincuencia organizada.

Garantizar el traslado del personal que denuncie incluyendo zonas con poca accesibilidad.

No exponer al personal de salud desde otras instituciones, por ejemplo, al romper la confidencialidad.

Servicio esencial: Cuidado de lesiones y tratamiento médico de urgencia

El examen y la atención de la salud física y emocional deberían tener lugar simultáneamente. En todo momento se deben respetar los derechos sexuales y reproductivos de las víctimas.

Elemento central: Historial y examen

Directrices:

Esquematizar con un semáforo la gravedad de violencia física o emocional o incluir la clave "NOM-046" en casos de violencia sexual en el expediente para evitar revictimización al mencionar el motivo de la búsqueda de atención en varias ocasiones.

En los casos de urgencia médica, se deberá priorizar que la exploración clínica instrumentada del área genital la realice una médica del primer contacto, previo consentimiento explícito informado de la persona usuaria

afectada, en presencia de un testigo no familiar, cuidando obtener y preservar las evidencias médico legales.

El registro del historial deberá llevarse a cabo siguiendo los procedimientos médicos estándar. Debe tenerse en cuenta la posibilidad de que las mujeres que han experimentado violencia dentro del contexto familiar, de pareja o violencia sexual hayan quedado traumatizadas, por lo que deberán analizarse los documentos que aporte y evitar hacer preguntas que ya haya respondido.

Explicar y obtener el consentimiento informado en relación con cada uno de los aspectos siguientes:

- Examen médico.
- Tratamiento.
- Recogida de pruebas forenses.
- Divulgación de información a terceros, como la policía o los tribunales.

Si la mujer desea que se recojan pruebas, llame o remita con personal capacitado para ello.

Llevar a cabo un examen físico minucioso. Documentar con claridad los hallazgos y observaciones.

En cada paso del examen, garantizar una comunicación adecuada y pedir permiso primero.

Consentimiento informado de pruebas de embarazo y de ITS, VIH (VDRL, Elisa) y pruebas forenses.

Elemento central: Tratamiento de emergencia

Directrices:

Cuando una mujer haya sufrido una agresión grave o que ponga en peligro su vida, referirla inmediatamente al servicio de urgencias.

Si no hubiera servicios de urgencias disponibles, la autoridad municipal debe apoyar con el traslado.

Los servicios paramédicos y de emergencia deben contar con una capacitación y sensibilización, así como un protocolo sobre su actuación en casos de violencia de género y violencia sexual.

La actuación incluirá como mínimo las siguientes acciones:

- Acudir inmediatamente al lugar de los hechos.
- Se coordinarán in situ con las autoridades que estén presentes atendiendo el reporte de violencia (policías, procuradurías de protección, entre otras) para brindar protección y auxilio a la mujer, niña, o adolescente que se encuentra en una situación de peligro.
- Realizarán un diagnóstico para determinar las acciones a implementar para brindar la atención física y psicológica que se requiera.
- Si así se determina, trasladarán a la persona a la unidad médica más cercana que pueda brindar la atención médica que necesite.
- De ser requerido y urgente, se podrá dar aviso del caso a la Unidad Local de Atención para procurar el acompañamiento in situ de la mujer que vive violencia.

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

Habilitar espacios para el resguardo de mujeres en situación de emergencia.

Garantizar el acceso a atención psicológica de emergencia.

Restringir las visitas a las víctimas para evitar una situación de nueva violencia.

Ante lesiones que en un momento dado pongan en peligro la vida, provoquen daño a la integridad corporal, incapacidad médica de la usuaria afectada por violencia familiar y/ o sexual o la existencia de riesgo en su traslado, se dará aviso de manera inmediata al Ministerio Público.

Servicio esencial: Examen y atención de agresiones sexuales

La violencia sexual es una experiencia traumática que puede tener diversas consecuencias negativas sobre la salud mental, física, sexual y reproductiva de las mujeres, lo que significa que éstas pueden requerir tratamiento agudo y, en ocasiones, de larga duración, en particular, asistencia en salud mental. Los exámenes y la atención tienen que ser muy cuidadosos de respetar las decisiones de cada mujer y garantizar sus derechos sexuales

y reproductivos. De acuerdo con la NOM-046, los casos de violación sexual son urgencias médicas y requieren atención inmediata.

En el caso de que la atención sea brindada a una niña o niño, deberá darle pronto aviso a la Procuraduría Federal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes o en su caso a las Procuradurías Estatales de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes, a efecto de que intervenga de inmediato conforme a la representación legal que corresponda, pues debe considerarse que el posible agresor es la persona acompañante o quien ejerza la patria potestad, o custodia.

Elemento central: Historial completo

Directrices:

De acuerdo con la NOM-046, es prioritario estabilizar, reducir daños y evitar complicaciones a través de la evaluación y el tratamiento de lesiones físicas.

De acuerdo con la NOM-046, es prioritario promover la estabilidad emocional de la mujer o niña garantizando la intervención en crisis y posterior atención psicológica.

Documentar el historial o expediente clínico completo de forma detallada, clara y precisa, incluyendo: nombre de la o el usuario afectado, el tiempo que refiere de vivir en situación de violencia, el estado físico y mental, la descripción minuciosa de lesiones o daños relacionados con el maltrato, los procedimientos diagnósticos efectuados, diagnóstico, tratamiento médico y la orientación que se proporcionó, registrando la entrevista, los sucesos que determinan qué intervenciones resultan apropiadas y llevando a cabo un examen físico completo (de la cabeza a los pies, incluyendo los genitales), según la situación específica de las víctimas. De ser necesario, los exámenes físicos deben ser realizados por una mujer.

Acceder a la base de datos para descartar eventos anteriores.

Ofrecer de manera permanente exámenes y pruebas de detección del Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) y otras Infecciones de Transmisión Sexual (ITS), la Pastilla de Anticoncepción de Emergencia (PAE) y la referencia a médicos legistas.

El personal que realice el historial debe estar capacitado y sensibilizado.

El historial debe incluir:

- ✓ El tiempo transcurrido desde la agresión y el tipo de agresión.
- ✓ El riesgo de embarazo.
- ✓ El riesgo de contraer el VIH y otras infecciones de transmisión sexual (ITS).
- ✓ El estado de salud mental.
- ✓ Toma de muestras como posible evidencia, por personal capacitado.

Elemento central: Anticoncepción de Emergencia

Directrices:

Ofrecer anticonceptivos de emergencia a las sobrevivientes de una violación sexual que se presenten dentro de las primeras 72 horas y hasta las 120 horas siguientes al ataque, previa información completa sobre su uso. Lo ideal es que este ofrecimiento se produzca lo antes posible tras la agresión con el fin de maximizar su eficacia.

Garantizar el abasto de la Pastilla de Anticoncepción de Emergencia (PAE) en los tres niveles de atención de los servicios públicos y privados, en especial en unidades de salud rurales. Revisar la caducidad de la existencia periódicamente y gestionar su reemplazo de manera expedita.

En caso de que no haya en existencia, el personal de salud que tenga conocimiento del caso debe referir a la mujer o niña a la unidad más cercana donde se las puedan proporcionar.

Informar sobre los efectos secundarios de la pastilla de anticoncepción de emergencia para su uso efectivo.

Realizar consulta de seguimiento para verificar que no se produjo un embarazo resultado de la violación. Informar sobre su derecho a la interrupción voluntaria del embarazo en caso de que se produjera, reiterando que no se requiere la denuncia, que el personal de salud no está obligado a verificar el dicho de la usuaria, que las niñas adolescentes mayores de 12 años no requieren la autorización de la madre, padre o tutor, y en caso de las niñas de menos de 12 años, la interrupción puede ser solicitada por la madre, padre, y a falta de éstos por su tutor.

Elemento central: Profilaxis post exposición al VIH

Directrices:

Garantizar profilaxis tras la exposición al VIH (PEP) a las mujeres que se presenten dentro de las 72 horas siguientes a una agresión sexual. Adoptar, conjuntamente con la sobreviviente, la decisión de determinar si la PEP resulta apropiada. Dar información clara y precisa para el apego al tratamiento.

Dar consulta de seguimiento de 3 a 6 meses después de la agresión sexual. Asegurar el abasto suficiente de los medicamentos vigentes para la terapia post exposición en cada una de las unidades de salud. Verificar la caducidad de los medicamentos y gestionar su reemplazo de manera expedita.

Difundir información sobre esta posibilidad. El personal de salud debe conocerla y brindar esta información.

Elemento central: Profilaxis posterior a la exposición a Infecciones de Transmisión Sexual

Directrices:

Garantizar profilaxis para las infecciones de transmisión sexual más frecuentes, así como la vacuna de la hepatitis B a mujeres sobrevivientes a una agresión sexual.

Garantizar el abasto suficiente de las vacunas y los medicamentos vigentes para la terapia post exposición en cada una de las unidades de salud. Verificar la caducidad de los medicamentos y gestionar su reemplazo de manera expedita.

Difundir información sobre esta posibilidad.

Servicio esencial: Evaluación y atención de la salud mental

Muchas mujeres que enfrentan violencia dentro de la pareja o violencia sexual podrían tener afectaciones emocionales o mentales como consecuencia de ello. Una vez que se supere la situación, el caso de violencia o la agresión, es probable que la víctima experimente una mejoría con respecto a esos problemas emocionales. La mayoría de las personas se recuperan de ellos.

El personal de salud puede ofrecer ayuda y técnicas específicas a las mujeres, niñas, niños y adolescentes para reducir su estrés y favorecer su recuperación. Sin embargo, algunas mujeres pueden tener mayor afectación que otras. Es importante ser capaz de reconocerlas y ayudarlas a recibir atención.

El personal deberá ser capaz de identificar si por la situación emocional o mental que vive una mujer a consecuencia de la violencia, puede atentar contra su vida o su integridad, por lo que deberá tomar las medidas pertinentes e inmediatas para canalizarla al área especializada que corresponda para brindarle una atención oportuna.

Elemento central: Apoyo psicosocial básico

Directrices:

Tras una agresión, se debe ofrecer apoyo psicosocial básico de 1 a 3 meses, vigilando al mismo tiempo la posible aparición de problemas de salud mental más graves. Esto incluye:

- Ayuda dirigida al fortalecimiento de la autoestima y la autonomía de la mujer para hacer frente al problema.
- Valorar la posibilidad de asistencia social.
- Enseñar y demostrar ejercicios para reducir el estrés a través de técnicas de autocuidado.

Realizar un seguimiento periódico.

Valorar la posibilidad de canalización a la Unidad Local de Atención más adecuada.

Elemento central: Problemas de salud mental más graves

Directrices:

Llevar a cabo una evaluación del estado mental (de forma simultánea al examen físico) analizando el riesgo inmediato de autolesión o suicidio, así como la existencia de un trastorno depresivo moderado, o grave, o de un trastorno de estrés postraumático.

- Las mujeres que sufren depresión y estrés postraumático seguirán recibiendo asistencia directa, lo que las ayudará a fortalecer su

red de apoyo social y a aprender a gestionar el estrés. Además, deberá realizarse un seguimiento empático y comprensivo de estas mujeres.

Estas mujeres, niñas y adolescentes deberán remitirse a psicoterapia con abordajes exitosos que han probado su efectividad, por ejemplo, enfoques breves o terapia cognitivo conductual, de acuerdo con sus necesidades.

Las mujeres deben tener acceso a tratamientos psicológicos gratuitos, de calidad, que han probado su efectividad, con perspectiva de género y con pertinencia intercultural.

Servicio esencial: Documentación (médico-jurídica)

El personal de los servicios de salud tienen la obligación profesional de registrar los detalles de cualquier consulta con sus usuarias. Sus anotaciones deben reflejar lo que dijo la usuaria con sus propias palabras, así como lo que hizo y observó el personal de salud. Ante casos de violencia, es fundamental tomar notas completas y precisas en el transcurso de un examen, dado que los registros médicos pueden utilizarse como prueba en el proceso judicial. Si la mujer consiente someterse a un examen forense, podría ser necesario contar con la colaboración de personal médico forense oficial o registrado.

Elemento central: Documentación completa y precisa

Directrices:

Documentar en el expediente clínico cualquier queja relacionada con la salud, cualquier síntoma o señal que presente la usuaria, incluida una descripción de sus lesiones.

Para las unidades médicas de atención ambulatoria del Sistema Nacional de Salud los probables casos nuevos de violencia familiar o sexual son de notificación obligatoria en el formato de vigilancia epidemiológica SUIVE-1-2000. A través de este registro se conocerá la frecuencia de probables casos por grupos de edad, institución notificante y entidad federativa.

Para cada probable caso de violencia familiar, sexual y contra las mujeres atendido por las instituciones del Sistema Nacional de Salud deberá llenarse, además, el formato estadístico denominado Registro de Atención en Casos de Violencia Familiar o Sexual, el cual contiene variables sobre

las personas usuarias involucradas en situación de violencia familiar o sexual, el evento más reciente para cada caso detectado y la atención proporcionada conforme al Apéndice Informativo 2 de la NOM-046. Las instituciones podrán diseñar su propio formato, el cual deberá contener las variables señaladas en dicho Apéndice.

En caso de que las o los usuarios involucrados en situación de violencia familiar o sexual fallezcan a causa de ésta, inscribir esta situación en el certificado de defunción, incluyendo dentro del apartado de circunstancias que dieron origen a la lesión, la leyenda: “atribuible a violencia familiar o sexual”, especificando, en caso de homicidio/feminicidio, si éste involucró la violencia familiar o sexual y, en lo posible, lo relativo a la relación de la o el usuario con el probable agresor. Esto para codificar la posible causa de muerte a partir de la Décima Revisión de la Clasificación Internacional de Enfermedades (Y06 y Y07).

Respetar la confidencialidad del historial de la usuaria.

Puede resultar útil tomar nota de la causa o de la presunta causa de esas lesiones u otros problemas de salud, incluida la persona que lesionó a la usuaria.

- Obtener el permiso de la usuaria para anotar esa información en su historial.
- Respetar sus decisiones.

Elemento central: Recogida y documentación de pruebas forenses

Directrices:

Cuando una mujer haya dado su consentimiento para la recogida de pruebas forenses, es fundamental preservar la cadena de custodia y etiquetar claramente todas las pruebas.

Las unidades de salud deben contar con recursos adicionales para garantizar la cadena de custodia

Elemento Central: Proporcionar pruebas por escrito y asistir a visitas judiciales (dar aviso al Ministerio Público o Fiscalía).

Directrices:

El personal de salud debe estar familiarizado con el sistema jurídico; saber redactar correctamente una declaración; como mínimo, documentar las lesiones de forma completa y precisa; realizar observaciones clínicas acertadas, y recoger de forma fiable muestras de las víctimas por si éstas optan por recurrir a la vía judicial.

El personal de los servicios de salud debe elaborar el aviso al Ministerio Público o fiscalía mediante el formato establecido en el Apéndice Informativo 1, incluido en la NOM-046, en los casos donde las lesiones u otros signos sean presumiblemente vinculados a la violencia familiar o sexual. En el caso de que la usuaria presente discapacidad mental para decidir, este hecho se asentará en el aviso al Ministerio Público o fiscalía. Corresponde al responsable del establecimiento de salud dar aviso al Ministerio Público o fiscalía y no al médico tratante. La copia del aviso quedará en el expediente de la o el usuario.

Informar a la o el usuario afectado por violencia familiar o sexual que la información contenida en el registro de aviso y el expediente pueden ser utilizados en el proceso penal por el Ministerio Público o Fiscalía o por quien asista a la víctima en procesos jurídicos. En caso de que por su estado de salud no sea materialmente posible, a su representante legal, siempre y cuando no sea la persona agresora o alguna persona que pueda tener un conflicto de intereses.

El personal de salud debe contar con medidas de protección adicionales si tiene que declarar, en especial si es contra el crimen organizado, y tener acompañamiento de la unidad jurídica de su dependencia.

Contar con un Ministerio Público o fiscalía en los hospitales puede agilizar los procesos.

7.3.2 SERVICIOS ESENCIALES DE ATENCIÓN INMEDIATA Y DE PRIMER CONTACTO EN EL SECTOR POLICIAL

Servicio esencial: Contacto Inicial

Es fundamental que, durante el contacto inicial con los servicios policiales, las víctimas/sobrevivientes de violencia tengan una experiencia positiva. Los servicios deben estar disponibles y ser accesibles para todas las mujeres, niñas y adolescentes. Sin embargo, lo más importante es que el contacto inicial demuestre a la víctima/sobreviviente que el personal encargado de proveer los servicios policiales tienen el compromiso de protegerla y procurar su seguridad, tomarse en serio su demanda y garantizar que cuente con una asistencia adecuada a lo largo de su proceso.

La policía, como primer respondiente debe evaluar quién de sus elementos es la persona más indicada para dar la atención a la niña o adolescente; con el acompañamiento de las personas cuidadoras, si éstas no son las agresoras.

Durante el desarrollo del procedimiento la interacción con las niñas, niños o adolescentes, deben ser mediante un lenguaje claro y sencillo, generando un espacio de confianza y seguridad, así como informándoles todas las acciones y procedimientos que se estén llevando a cabo.

Elemento central: Disponibilidad

Directrices:

Garantizar que los servicios policiales estén disponibles para todas las víctimas/sobrevivientes con independencia de su lugar de residencia, nacionalidad, origen étnico, condición de persona migrante o refugiada, condición indígena, edad, religión, lengua y nivel de alfabetización, orientación sexual, identidad o expresión de género, estado civil, condición económica, discapacidad o cualquier otra característica que sea necesario considerar.

Garantizar insumos necesarios para la atención a la víctima (ropa, agua, dinero, alimentos).

Garantizar servicios policiales suficientes y mecanismos de articulación reales para la atención a mujeres y niñas víctimas/sobrevivientes.

Establecer sanciones administrativas al funcionariado que no atienda un llamado (fundamentalmente policías y operadores de líneas de emergencia).

Garantizar suficiente personal policial capacitado en el nivel estatal y municipal para atender a las víctimas.

Elemento central: Accesibilidad

Directrices:

Garantizar la respuesta y la canalización a partir de una llamada al 911 o de líneas de emergencia estatales para la atención a la violencia.

- Garantizar que el acceso a los servicios policiales esté disponible las 24 horas del día, todos los días del año, y que la respuesta sea inmediata.
- Que existan y funcionen botones de pánico o teléfonos rojos en lugares estratégicos y accesibles. Si esto no es posible, sin importar la localización geográfica de la víctima, que exista un mecanismo que permita a las víctimas/sobrevivientes contactar o acceder de forma segura a los servicios policiales a través de otros medios disponibles.
- Que se responda a las necesidades de las personas usuarias de los diversos grupos destinatarios, por ejemplo, pero con carácter no limitativo, de las personas en situación de analfabetismo, con alguna discapacidad o que carezcan de la condición de ciudadanas o residentes. Que exista disponibilidad de los procedimientos y las instrucciones en múltiples formatos para maximizar el acceso (por ejemplo, por escrito, en formato electrónico, oral, a través de los medios de comunicación y por teléfono).
- Se deberá tomar en cuenta siempre la voluntad de la usuaria, y preferir en la medida de lo posible, que quien tenga el contacto directo con ella para brindarle el acompañamiento policial para los traslados u obtener información en relación a la situación de la violencia vivida, sean mujeres policías.
- Deben tenerse en cuenta las necesidades lingüísticas e interculturales de las personas usuarias y asegurar o, en su defecto, gestionar los recursos para su atención en este aspecto.

Garantizar que se tomen todas las medidas pertinentes que permitan la detención de las personas agresoras.

Garantizar que los servicios policiales sean gratuitos.

Elemento central: Capacidad de respuesta

Directrices:

Garantizar una respuesta rápida y la protección del anonimato si la denuncia fue hecha de esta forma.

Fortalecer a las unidades especializadas en atención a la violencia (“Policía de Género”) con recursos humanos y profesionalización, y garantizar que todo el personal policial esté capacitado para la atención de la violencia de género.

En los casos de atención remota, el personal del Servicio de Llamadas de Emergencia debe:

- Evaluar la situación en base a la información otorgada en la llamada; si la mujer, niña, niño o adolescente no se encuentra en riesgo, se le orientará para que asista a una Unidad Local de Atención.

Según la información que proporcione quien realiza la llamada y si la situación lo amerita, el caso se redirige a:

- Las policías estatales o municipales para que acudan de manera inmediata al lugar de los hechos.
- A líneas de ayuda psicológica cuando la situación amerita de contención de primeros auxilios psicológicos.
- A las policías cibernéticas.
- A los servicios de emergencia médica.

En el caso de la atención presencial, las y los policías como primeros respondientes iniciarán su actuación al recibir la denuncia de una persona, de un servicio de emergencias o de una autoridad, respecto de un hecho de violencia y realizará las siguientes acciones:

- Informa de la emergencia a su superior jerárquico y al Ministerio Público o Fiscalía.
- Acude inmediatamente al lugar de los hechos.
- En el lugar, corrobora los hechos reportados en la emergencia.
- Presta protección y auxilio inmediato a la mujer, niña, niño o adolescente que sufre violencia con el fin de evitar que se ponga en peligro su integridad física y psicológica.
- Si se detecta a una persona posiblemente responsable de un delito, llevará a cabo la detención informándole el motivo de ésta y los derechos que le asisten. El personal de corporaciones policíacas no deben permitir ninguna confrontación entre la usuaria y la persona agresora, ni fomentar la generación de acuerdos entre ambos.
- Garantizar que la víctima y el agresor no sean trasladados en la misma patrulla.
- Si hubiera personas lesionadas, adopta las medidas a su alcance para procurar la atención médica de urgencia.
- Deberán informar a la mujer que vive violencia la existencia, ubicación y funciones de la Unidad Local de Atención en la que se le podrá brindar acompañamiento y atención especializada.
- De ser requerido y urgente, se podrá dar aviso del caso a la Unidad Local de Atención para procurar el acompañamiento in-situ de la mujer que vive violencia.

En casos de detención, las y los policías deberán llenar el informe policial homologado (IPH) que debe contener como mínimo: a) el número de referencia o el número de folio asignado; b) los datos del o los integrantes de la institución policial que lo emite; c) los datos de la autoridad competente que lo recibe; d) los datos generales de la intervención o actuación; e) el motivo de la intervención o actuación; f) la ubicación del o los lugares de la intervención o actuación; g) la descripción de hechos, que deberá detallar modo, tiempo y lugar, entre otros datos, así como justificar razonablemente el control provisional preventivo y/ o los niveles de contacto. En caso de personas detenidas: a) el número del Registro Nacional de Detenciones; b) los motivos de la detención; c) los datos generales de la persona; d) la descripción de la persona, incluyendo su estado físico aparente; e) las armas de fuego y/ o los objetos que le fueron

recolectados y/ o asegurados, con su descripción; y f) el lugar al que es puesta a disposición la persona.

Garantizar la evaluación de riesgo y el seguimiento de las medidas/órdenes de protección hacia las víctimas directas e indirectas.

Garantizar que en casos de violencia sexual las víctimas sean atendidas por personal femenino, si lo prefieren, y contar con las condiciones para que sean atendidas en un lugar adecuado, especialmente cuando se trata de niñas y adolescentes. El personal policial debe tener el debido conocimiento sobre la prohibición de realizar exploraciones de cualquier tipo sobre el cuerpo de una mujer, niña niño o adolescente. En todos los casos en los que se advierta que las o los posibles agresores son familiares y/o quienes ejerzan potestad o algún tipo de custodia, deberán darle la intervención debida para que acompañe y designe la representación legal que corresponda a la Procuraduría de Niñas, Niños y Adolescentes.

Servicio esencial: Investigación

Es crucial que las investigaciones de delitos de violencia contra las mujeres, niñas y adolescentes comiencen en el momento oportuno, se lleven a cabo de manera profesional, cumplan los requisitos relacionados con las pruebas y la investigación, y que se utilicen todos los medios disponibles para identificar y detener al sospechoso. A lo largo de todo el proceso, debe tenerse en cuenta y protegerse cuidadosamente la seguridad, la integridad y la dignidad de las mujeres.

Elemento central: La investigación en los casos de violencia contra las mujeres, niñas y adolescentes debe recibir una prioridad elevada

Directrices:

Garantizar la existencia de una política que exija lo siguiente a las personas que proveen los servicios policiales y de justicia que reciban una denuncia por violencia:

- Explicar a la víctima/sobreviviente el proceso de investigación y el proceso judicial, sus derechos y los servicios que tiene a su disposición a lo largo de todo el proceso judicial con un lenguaje claro, sencillo, no revictimizante y que no incite la conciliación.
- Iniciar de forma inmediata una investigación que sea sensible con la víctima.

- Garantizar una investigación y un seguimiento inmediatos de las denuncias presentadas.

Asegurar que se tomen todas las medidas pertinentes que permitan que los sospechosos sean detenidos lo antes posible.

Garantizar una cadena de custodia frente a los hechos que impliquen violencia contra las mujeres.

Garantizar que se exija a los sospechosos el acatamiento de las medidas adoptadas para proteger a las víctimas.

Garantizar la debida diligencia: exhaustividad, oficialidad, oportunidad, imparcialidad, competencia, contexto y participación de la víctima.

- Identificar la situación de riesgo para emitir de oficio órdenes/ medidas de protección de acuerdo a su competencia, de conformidad con los principios de necesidad y proporcionalidad, confidencialidad, oportunidad y eficacia, confidencialidad, integralidad, y pro persona. Para lo cual resulta necesario contar con protocolos y la capacitación al personal.

Elemento central: Consideración de las necesidades médicas y psicosociales de las víctimas/ sobrevivientes

Directrices:

Las proveedoras y los proveedores de servicios policiales deben facilitar el acceso a la asistencia médica y a los exámenes médico-jurídicos, y en caso de la necesidad de asistencia médica y/ o psicosocial deberán canalizar a la víctima al sector salud o a las Unidades Locales de atención, para la atención inmediata, para lo cual deberá tener un directorio y conocer los objetivos de dichas unidades, según el nivel de atención que brinden. Atención y trato ético y profesional evitando minimizar o juzgar a la víctima/ sobreviviente.

Crear espacios específicos para niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual con médicos legistas y psicólogas/os. Se debe priorizar que estos espacios sean atendidos por mujeres.

Elemento central: Recopilación de la información pertinente y de pruebas aportadas por la víctima/ sobreviviente y las y los testigos

Directrices:

Garantizar que el escenario en el que se produjeron los hechos se visite en el momento oportuno incluyendo los casos de feminicidio:

- El escenario de los hechos debe revisarse y protegerse para conservar las pruebas.
- Si se confirma la viabilidad del escenario, debe llevarse a cabo un examen minucioso de la escena del crimen:
- Las pruebas deben recogerse, almacenarse y procesarse respetando los requisitos de la cadena de custodia.
- Deben adoptarse medidas para el análisis de las pruebas presentes en el escenario y en la víctima.
- Deben examinarse los informes de análisis de las pruebas y utilizarse para determinar los siguientes pasos.

Garantizar que se cumplan los criterios del protocolo de investigación ministerial y policial con perspectiva de género para violencia sexual y los protocolos de investigación de feminicidios. Resulta fundamental que, al ordenar y recabar actos de investigación, se cuiden las formalidades legales y procesales con respeto a los derechos humanos, con el fin de evitar posibles reposiciones de procedimientos que redunden en el acceso a la justicia de las víctimas.

Las autoridades que investigan un feminicidio deben intentar como mínimo: I) identificar a la víctima; II) proteger la escena del crimen; III) recuperar y preservar el material probatorio; IV) investigar exhaustivamente la escena del crimen; V) identificar posibles testigos y obtener declaraciones; VI) realizar autopsias por profesionales competentes y empleando los procedimientos más apropiados; VII) determinar la causa, la forma, el lugar y el momento de la muerte y cualquier patrón o práctica que pueda haberla causado. En las muertes de mujeres se deben preservar evidencias específicas para determinar si hubo violencia sexual y se deben hacer las periciales pertinentes para determinar si la víctima estaba inmersa en un contexto de violencia.

En casos que impliquen inspección corporal, en los términos de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, deberá

ser llevada a cabo en pleno cumplimiento del consentimiento informado de la víctima y con respeto de sus derechos.

Garantizar que la información recabada por la sociedad civil, los observatorios, colectivos y familiares sea tomada en cuenta como insumo para orientar las investigaciones teniendo como marco de la Ley de Víctimas y el Código Nacional de Procedimientos Penales.

Sancionar a las instituciones y a las personas funcionarias que extravíen o pierdan información del expediente.

Elemento central: Debe llevarse un proceso de investigación exhaustiva

Directrices:

Asegurar que el agresor sea identificado, interrogado, vinculado a proceso y, si procede, arrestado (una medida cautelar).

El personal de corporaciones policíacas deberá llenar el informe policial homologado (IPH) que debe contener como mínimo: a) el número de referencia o el número de folio asignado; b) los datos del o los integrantes de la institución policial que lo emite; c) los datos de la autoridad competente que lo recibe; d) los datos generales de la intervención o actuación; e) el motivo de la intervención o actuación; f) la ubicación del o los lugares de la intervención o actuación; g) la descripción de hechos, que deberá detallar modo, tiempo y lugar, entre otros datos, así como justificar razonablemente el control provisional preventivo y/o los niveles de contacto. En caso de personas detenidas: a) el número del Registro Nacional de Detenciones; b) los motivos de la detención; c) los datos generales de la persona; d) la descripción de la persona, incluyendo su estado físico aparente; e) las armas de fuego y/o los objetos que le fueron recolectados y/ o asegurados, con su descripción; y f) el lugar al que es puesta a disposición la persona.

Garantizar la elaboración y el examen de un expediente/ carpeta de investigación pormenorizado y adecuadamente documentado en el que se detallen las investigaciones realizadas y las medidas adoptadas con protección de datos personales:

- Los expedientes deben ser examinados por un supervisor/a para garantizar que se han seguido y registrado todos los pasos necesarios.

- Se debe facilitar una copia del informe al personal de otras áreas encargadas del caso, informando de ello a la víctima y garantizando que se respete su consentimiento debidamente informado en el propio expediente y se siga una estricta confidencialidad de la información.

Servicio esencial: Seguridad y protección

Las medidas de protección para las mujeres que han sufrido violencia dentro de la pareja y violencia sexual son cruciales para poner fin a la violencia y evitar que se repita e intensifique, así como para eliminar las amenazas de ésta. Las mujeres tienen derecho a vivir una vida sin violencia y sin temor a sufrirla. Esto significa que las responsabilidades de las autoridades de proteger a las víctimas es independiente de la denuncia o demanda que se interponga; además, dichas medidas deben estar diseñadas para fortalecer a las mujeres en su acceso a la justicia y permitirles implicarse en el proceso de acceso a la justicia de forma segura.

Elemento central: Ejecución de las medidas de protección

Directrices:

Asegurar que las funciones y responsabilidades y seguimiento de la ejecución de las medidas de protección (como las órdenes de protección y otras órdenes judiciales conexas contra los agresores, o las condiciones para la puesta en libertad de estos, incluso bajo fianza) estén claramente definidas en protocolos especializados dirigidos a las policías, que deberán considerar:

- Las medidas de protección deben entrar en vigor de manera inmediata y subsistir mientras exista el riesgo, de acuerdo a la Ley General de Acceso.
 - Los tribunales deben enviar a la policía copias de las medidas de protección.
 - Deben compartirse las medidas de protección con el funcionariado encargado de atender al público y con el personal de oficina, y han de ser conservadas por dicho personal de forma que puedan ser consultadas con facilidad.
 - Contar con un sistema de registro de las órdenes de protección.
 - Las unidades locales de atención deben tener conocimiento de las órdenes/ medidas de protección en conjunto con el riesgo, cuando se realice la canalización de los casos, bajo los principios de confidencialidad y estricta responsabilidad.

Resulta indispensable ponerle de conocimiento a la víctima que estas medidas pueden modificarse y sustituirse por unas más gravosas.

Garantizar un seguimiento adecuado de las medidas de protección:

- En las situaciones en que se detenga a la persona sospechosa, deberá informarse al personal del centro de detención sobre las medidas de protección dispuestas y solicitar a dicho personal que vigile de cerca cualquier comunicación externa para impedir cualquier vulneración de las citadas medidas (por ejemplo, las comunicaciones telefónicas o por correo electrónico).
- Garantizar que se informe a la víctima de que en caso de que un servidor público obstruya la orden de protección o no detenga al agresor, ella puede denunciar esas omisiones.

Garantizar una respuesta rápida e inmediata ante cualquier vulneración de las medidas de protección:

- La persona que vulnere dichas medidas debe ser arrestada y puesta a disposición de los tribunales.
- Los incumplimientos de las órdenes de protección serán objeto de la imposición de cargos penales y de las sanciones correspondientes por parte de los tribunales, e impone la obligación de actuar de inmediato para modificar dicha medida.
- Las víctimas/ sobrevivientes nunca pueden incumplir una orden de protección, ya que esta recae sobre el agresor.

Aún en esta etapa es responsabilidad de las Fiscalías y en su caso los Poderes Judiciales, a través de sus operadoras y/ o operadores, exigir a las proveedoras y los proveedores de servicios policiales y de justicia que rindan cuentas de sus actos u omisiones en la ejecución de las medidas de protección.

Elemento central: Evaluación de los riesgos

Directrices:

Garantizar que las policías de reacción cuenten con protocolos de evaluación de riesgos, que les permita:

- Recabar información de múltiples fuentes.

- Pedir a la víctima/sobreviviente que exponga su punto de vista sobre la amenaza potencial.
- Diseñar y aplicar estrategias de eliminación o reducción del riesgo al que esté expuesta la víctima/ sobreviviente.

Garantizar que las evaluaciones continuas de los riesgos detecten los posibles cambios en la vulnerabilidad de la víctima/ sobreviviente y que se adopten las medidas oportunas para proteger su seguridad.

Garantizar que las evaluaciones de los riesgos se compartan con las instancias de servicios de justicia pertinentes para que se sirvan de ellas a la hora de adoptar decisiones.

Contar con el personal suficiente para que se identifique el nivel de riesgo al momento de la primera atención.

Garantizar que las evaluaciones de los riesgos incluyan, como mínimo, una evaluación de:

- El riesgo letal y el riesgo de repetición de la violencia.
- El nivel o el alcance del daño sufrido por la víctima/sobreviviente, su familia u otras personas pertinentes.
- La victimización anterior.
- Las amenazas a las que esté expuesta y la existencia o amenaza de uso de armas de fuego.
- Pruebas que demuestren una intensificación de la violencia o de la intimidación.
- El estado de la relación.

Elemento central: Planificación de la seguridad

Directrices:

Garantizar un oportuno diseño, ejecución y evaluación de planes de seguridad adecuados.

- Los planes de seguridad son las medidas de urgente realización que deben basarse en la evaluación de los riesgos y debe ser de carácter interinstitucional para lograr su cumplimiento. Los planes buscan trabajar con la víctima/sobreviviente para:

- Identificar las opciones y los recursos disponibles.
- Prever cómo se protegerá a sí misma y a su familia, así como a otras personas pertinentes, en diversos tipos de contextos y circunstancias.

Los planes de seguridad deben revisarse y actualizarse periódicamente. Contemplan órdenes/medidas de protección e incluso solicitud de medidas cautelares.

Resulta primordial que la usuaria identifique las medidas cuando vive con su agresor o sin él. Y que éstas se extiendan a su entorno para que le brinden tranquilidad.

Elemento central: Dar prioridad a todas las cuestiones relativas a la seguridad en todas las decisiones de las autoridades comunitarias y/o administrativas

Directrices:

Garantizar que toda la información necesaria, incluida la evaluación de riesgos, sea remitida a la autoridad que resolverá o realizará alguna determinación. La información pertinente incluye:

- La existencia o no de antecedentes de violencia que haya vivido la víctima o que haya generado el agresor.
- El temor de la víctima/ sobreviviente a sufrir violencia en el futuro, y los motivos de dicho temor.
- La opinión de la víctima/ sobreviviente sobre la probabilidad de que su agresor cumpla las condiciones estipuladas para su puesta en libertad.
- Cualquier amenaza de violencia o intensificación de ésta.

Cualquier decisión referente a la puesta en libertad de la persona sospechosa o agresora debe tener en cuenta el riesgo existente para la víctima/sobreviviente y su seguridad:

- Cuando el riesgo de que sufra violencia así lo justifique o cuando exista la preocupación de que el sospechoso no cumpla las condiciones impuestas para la liberación, deberá estudiarse la posibilidad de someterle a prisión preventiva.

Si se evaluara un alto riesgo para la víctima/sobreviviente y sus hijas/os, todas las autoridades que tengan conocimiento de esa situación, deberán garantizar la vinculación a un espacio seguro (refugio, albergue) y o redes institucionales para su resguardo. Estos espacios deben tener la disponibilidad las 24 horas.

7.3.3 SERVICIOS ESENCIALES DE ATENCIÓN INMEDIATA Y DE PRIMER CONTACTO EN EL SECTOR DE ACCESO A LA JUSTICIA

Servicio esencial: Contacto inicial

Es fundamental que, durante el contacto inicial con el sistema de procuración y administración de justicia, las víctimas/sobrevivientes de violencia tengan una experiencia positiva. Los servicios deben estar disponibles y ser accesibles para todas las mujeres. Sin embargo, lo más importante es que el contacto inicial demuestre a la víctima/sobreviviente que el sistema judicial y el personal encargado de proveer los servicios de justicia que operan en dicho sistema tienen el compromiso de proteger a la mujer y su seguridad, tomarse en serio su demanda y garantizar que cuente con una asistencia adecuada a lo largo de su itinerario dentro del sistema.

Elemento central: Disponibilidad

Directrices:

Garantizar que los servicios de acceso a la justicia estén disponibles para todas las víctimas/sobrevivientes con independencia de su lugar de residencia, nacionalidad, origen étnico, condición de persona migrante o refugiada, edad, religión, lengua y nivel de alfabetización, orientación sexual, identidad o expresión de género, estado civil, condición económica, discapacidad o cualquier otra característica que sea necesario considerar.

Elemento central: Accesibilidad

Directrices:

Crear o fortalecer los mecanismos y herramientas de denuncia en línea de captura sencilla teniendo en cuenta el desconocimiento de las mujeres del marco legal de nuestro país.

Garantizar la seguridad en las dependencias judiciales y que las mujeres y los niños y niñas dispongan de espacios adecuados.

Garantizar que las víctimas/ sobrevivientes tengan acceso a los servicios que necesiten (como exámenes médicos, dictámenes o servicios de asistencia psicológica).

Elemento central: Capacidad de respuesta

Directrices:

Si la víctima/ sobreviviente directa o indirecta es adulta:

- Debe tener la oportunidad de decidir si desea involucrarse o no en el proceso judicial (en delitos que no se persiguen de oficio).
- Debe recibir información para poder tomar decisiones adecuadamente informadas.
- No debe ser objeto de sanciones por no cooperar cuando no sea posible garantizar su seguridad o evitar la victimización secundaria.

Las instancias de investigación de los delitos de género y/ o judiciales, deberán estar capacitados en el enfoque centrado en víctimas y/ o sobrevivientes, con el fin de que, desde la etapa de investigación, informen a las víctimas que dentro de sus derechos está ser canalizada a las instancias de salud, y/ o unidades locales de atención, para recibir servicios de atención a la violencia de género que se encuentran viviendo.

Cuando realicen la canalización de una víctima de violencia de género a las unidades locales de atención, deberán realizarlo respetando los modelos de atención y/o protocolos de dichos centros, con el fin de evitar la re victimización y priorizar el contacto directo con la víctima en un ambiente adecuado, con el debido tiempo para brindar atención acorde a las necesidades de las víctimas, informándole a la unidad canalizada bajo estricta responsabilidad y confidencialidad, la situación de riesgo que presenta una mujer y la orden y/ o medida de protección o cautelar emitida a su favor, con el fin de que dichas unidades tomen las medidas adecuadas para la atención que brindará, el plan de seguridad que realizará con la víctima, así como para el cuidado del personal que brinda dichos servicios en caso de que sean víctimas de alto riesgo.

Si la víctima/ sobreviviente directa o indirecta es niña, niño o adolescente (NNA):

- Debe siempre aplicarse el principio del interés superior de niñas, niños y adolescentes.
- Junto con su padre, madre, tutor/a o representante, debe estar siempre informado sobre la fase del proceso, los procedimientos aplicables, las medidas de protección disponibles, los mecanismos de apoyo y servicios a su alcance.
- Debe contar con un abogado de forma gratuita y las diferentes representaciones que correspondan de acuerdo a la Ley General de NNA.

Garantizar la disponibilidad del personal de servicios judiciales convenientemente capacitadas y capacitados para prestar asistencia, atención y empatía a la víctima y ayudarle a rellenar su denuncia.

Garantizar que la notificación de las órdenes de protección será responsabilidad de la autoridad competente y no de la víctima.

Garantizar y salvaguardar la seguridad de la víctima.

Asegurar que todos los incidentes de violencia denunciados contra mujeres queden documentados, sean o no constitutivos de delito:

- Toda la información obtenida y los informes elaborados deben guardarse en lugar seguro, estar respaldados electrónicamente y ser confidenciales.
- Garantizar la adopción de medidas inmediatas/órdenes de protección cuando una víctima/sobreviviente denuncie haber sufrido violencia.

Sancionar administrativa, pecuniariamente o penalmente al funcionariado que filtre información de la víctima.

Garantizar que en casos de violencia sexual las víctimas sean atendidas por personal femenino, si lo prefieren, y contar con las condiciones para que sean atendidas en un lugar adecuado, especialmente cuando se trata de niñas y adolescentes.

Garantizar que una víctima/sobreviviente pueda presentar una denuncia en cualquier momento y en un lugar seguro, privado y en buenas condiciones:

- Debe hacerse lo posible por limitar el número de personas con las que tenga que tratar una víctima/sobreviviente, y minimizar el número de veces que tenga que relatar su historia; de ese modo se reducirá la victimización secundaria.
- No imponer plazos de espera, en especial para casos de desaparición, cuando no están establecidos legalmente (erradicar la espera de las 72 horas).
- De tratarse de niñas y adolescentes, deben utilizarse medios que eviten la re victimización y acompañarse de personal especializado.

Garantizar que el personal de servicios de justicia que se reúnan con una mujer víctima/ sobreviviente:

- No juzguen a la víctima, usen un lenguaje asertivo y se caractericen por su empatía y comprensión.
- Actúen de un modo que:
- Tengan en cuenta y eviten la victimización secundaria.
- Respondan a las preocupaciones de la víctima/sobreviviente, pero sin inmiscuirse.
- Aseguren el respeto de la privacidad de la víctima/sobreviviente.

Garantizar que la víctima/ sobreviviente:

- Narre su historia, sea escuchada y que su relato quede adecuadamente registrado sin omisión ni interpretación alguna.
- Explique cómo le afectó la violencia.

Garantizar la justicia hacia niñas y adolescentes incluyendo un espacio exclusivo para su atención, privilegiando el acondicionamiento de una cámara Gesell.

Garantizar que existan equipos multidisciplinarios y especializados para la atención de la violencia de niñas, niños y adolescentes.

Asegurar que las niñas que sean víctimas/ sobrevivientes puedan comprender y expresar sus puntos de vista y sus preocupaciones de acuerdo con sus capacidades, su edad, su madurez intelectual y su desarrollo evolutivo. En caso de que no deseen o no se sientan en confianza de narrar lo sucedido, el personal especializado debe fungir como facilitador para que los servicios se desarrollen adecuadamente. Para ello se requiere de personal con un entrenamiento especial, pues sus formas de expresión o sus canales de comunicación pueden diferir de los que usan las mujeres adultas (ej. dibujar, jugar, contar historias).

Garantizar la aplicación del interés superior de la niñez en las acciones judiciales emprendidas.

Servicio esencial: Investigación

Es crucial que las investigaciones de delitos de violencia contra las mujeres, niñas y adolescentes comiencen en el momento oportuno, se lleven a cabo de manera profesional, cumplan los requisitos relacionados con las pruebas y la investigación, y que se utilicen todos los medios disponibles para identificar y detener al sospechoso. A lo largo de todo el proceso, debe tenerse en cuenta y protegerse cuidadosamente la seguridad, la integridad y la dignidad de las mujeres.

Elemento central: La investigación de los casos de violencia contra las mujeres, niñas y adolescentes debe recibir una prioridad elevada

Directrices:

Contar con mayor personal en el Ministerio Público o Fiscalía y asesoras jurídicas con perspectiva de género que den acompañamiento en todo el proceso.

Asegurar que las acciones judiciales emprendidas no provoquen más daños. Tener en cuenta:

- El contexto de la víctima/ sobreviviente.
- El trauma físico y mental que haya experimentado.

- Las consecuencias que puede tener su denuncia para ella misma, su familia y otras personas pertinentes. Sin que ello implique tratar de convencerla para no presentar denuncia o para desistirse del proceso.

Garantizar que se atienda a las víctimas/ sobrevivientes con prontitud y sin expresar juicios, que no se les pida que esperen para presentar una denuncia ni que se vean impedidas por cualquier otro motivo para presentar su caso ante las autoridades judiciales.

Asegurar que se tomen todas las medidas pertinentes que permitan que los sospechosos sean detenidos lo antes posible.

Incluir los datos en el Banco de información de agresores y reincidentes. Garantizar una cadena de custodia frente a los hechos que impliquen violencia contra las mujeres.

Garantizar que se exija a los sospechosos el acatamiento de las medidas adoptadas para proteger a las víctimas.

Garantizar la debida diligencia: exhaustividad, oficialidad, oportunidad, imparcialidad, competencia, contexto y participación de la víctima.

Priorizar la realización de pruebas anticipadas con el fin de evitar la revictimización, para que la víctima pueda iniciar o continuar con su proceso de recuperación de su salud emocional, de forma enunciativa en casos de violencia sexual, de niñas niños y adolescentes testigos de la violencia familiar, sexual y/ o feminicida y en los demás casos en los que proceda.

Elemento central: Consideración de las necesidades médicas y psicosociales de las víctimas/ sobrevivientes

Directrices:

Garantizar que el acceso a la justicia durante la investigación en el Ministerio Público o Fiscalía se centre en las necesidades de la víctima/ sobreviviente, teniendo presente su contexto, el trauma físico y mental que haya experimentado y sus necesidades médicas y sociales:

- El personal de los servicios de acceso a la justicia y/o policiales debe dar una respuesta adecuada a los problemas que requieran una intervención médica inmediata.

- La atención de las necesidades médicas y psicológicas debe estar en manos de profesionales médicas/os y de salud mental capacitados en perspectiva de género.
- El personal de servicios de acceso a la justicia deben facilitar el acceso a la asistencia médica y a los exámenes médico-jurídicos.
- Atención y trato ético y profesional evitando minimizar o juzgar a la víctima/ sobreviviente.
- Crear espacios específicos para niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual con médicos legistas y psicólogas/os.

Elemento central: Recopilación de la información pertinente y de pruebas aportadas por la víctima/ sobreviviente y las y los testigos

Directrices:

Garantizar que se tome declaración a la víctima:

- Con prontitud y de manera profesional, en un espacio confidencial sin emitir juicios y mostrando sensibilidad hacia ella.
- Que ésta quede adecuadamente registrada, sin omisiones, se lea a continuación a la víctima/sobreviviente y su contenido sea confirmado por ella.
- Solamente una vez, con el fin de minimizar el efecto sobre la víctima/sobreviviente y de evitar la victimización secundaria.
- Asistida siempre por un intérprete en caso de que hable una lengua que no sea el español o bien lenguaje de señas, según sea el caso.
- Ser asistida por personal de psicología que brinde contención e intervención en crisis durante su entrevista.

Disponer que se lleve a cabo un examen médico-jurídico, si procede. Asegurar que dicho examen se lleve a cabo y se documente:

- En el momento oportuno.
- Con sensibilidad de género y teniendo en cuenta las necesidades y perspectivas únicas de la víctima/sobreviviente, que respete su dignidad y minimice la intrusión, cumpliendo en todo momento

las normas aplicables a la recolección o incorporación de pruebas forenses, apegados al debido proceso.

- Cuando sea posible, garantizar que un proveedor o proveedora de servicios policiales acompañe a la víctima/sobreviviente al centro médico para someterse al examen.

Garantizar la recogida de todas las pruebas disponibles que puedan sustentar la acusación, y que la recogida de dichas pruebas se lleve a cabo de un modo respetuoso con la dignidad de la víctima/sobreviviente.

Esto incluye:

- Promover una reunión de pruebas centrada en la credibilidad de la denuncia, y no en la de la víctima/ sobreviviente.
- Estudiar si es preciso y necesario llevar a cabo exámenes forenses y, en caso afirmativo, proceder a realizarlos en el momento oportuno.

Garantizar que el escenario en el que se produjeron los hechos se visite en el momento oportuno incluyendo los casos de feminicidio:

- El escenario de los hechos debe revisarse y protegerse para conservar las pruebas.
- Si se confirma la viabilidad del escenario, debe llevarse a cabo un examen minucioso de la escena del crimen:
- Las pruebas deben recogerse, almacenarse y procesarse respetando los requisitos de la cadena de custodia.
- Deben adoptarse medidas para el análisis de las pruebas presentes en el escenario y en la víctima.
- Deben examinarse los informes de análisis de las pruebas y utilizarse para determinar los siguientes pasos.

Que se cumplan los criterios del protocolo de investigación ministerial y policial con perspectiva de género para violencia sexual.

Las autoridades que investigan un feminicidio deben intentar como mínimo: I) identificar a la víctima; II) proteger la escena del crimen; III) recuperar y preservar el material probatorio; IV) investigar exhaustivamente la escena del crimen; V) identificar posibles testigos y obtener declaraciones; VI) realizar autopsias por profesionales competentes y

empleando los procedimientos más apropiados; y VII) determinar la causa, la forma, el lugar y el momento de la muerte, y cualquier patrón o práctica que pueda haberla causado. En las muertes de mujeres se deben preservar evidencias específicas para determinar si hubo violencia sexual y se deben hacer las periciales pertinentes para determinar si la víctima estaba inmersa en un contexto de violencia.

En casos que impliquen inspección corporal, en los términos de la Ley General de Acceso, deberá ser llevada a cabo en pleno cumplimiento del consentimiento informado de la víctima y con respeto de sus derechos. Garantizar que la información recabada por la sociedad civil, los observatorios, colectivos y familiares sea tomada en cuenta como insumo para orientar las investigaciones teniendo como marco de la Ley General de Víctimas y el Código Nacional de Procedimientos Penales.

Sancionar a las instituciones y a los funcionarios que extravíen o pierdan información del expediente.

Al trabajar con niñas o adolescentes que sean víctimas/ sobrevivientes, debe garantizarse que los servicios respondan a las necesidades únicas de la edad de la niña y asegurar:

- Que las salas en donde se realicen las entrevistas y las propias entrevistas sean adecuadas para su edad.
- Que los procedimientos sean adecuados para una niña.
- Que la madre, padre que no la haya agredido, responsable legal, así como personal de la Procuraduría Federal para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes en coadyuvancia o suplencia, la acompañe en todo momento, participe y se involucre en todas las medidas que se contemple adoptar o se adopten.
- Que los servicios de asistencia médica y psicosocial y los servicios de asistencia a la víctima sean adecuados a la edad de ésta.
- Que se mantenga la confidencialidad y se limite la revelación de información relacionada con la niña.

Garantizar que las y los testigos y otras personas que puedan disponer de información pertinente sean protegidos, su identidad sea resguardada, y sean entrevistados lo antes posible:

- Adoptar las medidas necesarias para corroborar la declaración de la víctima/ sobreviviente.
- Documentar las entrevistas y los hallazgos.
- Garantizar al menor el acceso a las instancias de protección.

Garantizar a las víctimas (tanto directas como indirectas) el acceso en todo momento a la información de las líneas de investigación y priorizar la realización de pruebas anticipadas con el fin de evitar la re victimización, y que la víctima pueda iniciar con su proceso de recuperación de su salud emocional, de forma enunciativa en casos de violencia sexual, de niñas niños y adolescentes testigos de la violencia familiar, sexual y/o feminicida y en los demás casos en los que procesa, y que se les otorgue una copia de la carpeta de investigación a la víctima, con base en el artículo 20 constitucional.

Elemento central: Debe llevarse un proceso de investigación exhaustiva

Directrices:

Asegurar que el agresor sea identificado, interrogado, vinculado a proceso y con medidas cautelares para salvaguardar la integridad física y emocional de la víctima en situación de violencia.

Resulta necesario que las fiscalías realicen análisis del contexto de la violencia vivida, tomando en consideración, la situación de violencia, los factores asociados a ellos, las modalidades de la violencia, y la situación de riesgo, y considerar estos aspectos en su plan de investigación que les permita contar con líneas de investigación que identifiquen plenamente la característica de los delitos de género.

Garantizar la elaboración y el examen de un expediente/carpeta de investigación pormenorizado y adecuadamente documentado en el que se detallen las investigaciones realizadas y las medidas adoptadas con protección de datos personales:

- Los expedientes deben ser examinados por un supervisor/a para garantizar que se han seguido y registrado todos los pasos necesarios.

Se debe facilitar una copia del informe al personal de otras áreas encargadas del caso, informando de ello a la víctima y garantizando

que se respete su consentimiento debidamente informado en el propio expediente y se siga una estricta confidencialidad de la información.

Servicio esencial: Procesos previos al juicio

Para garantizar el acceso a la justicia por parte de las víctimas y sobrevivientes de la violencia dentro de la pareja y de la violencia sexual es fundamental contar con procesos y audiencias previos al juicio en los ámbitos penal, civil, administrativo y de familia que sean imparciales y sensibles a las necesidades específicas de las víctimas/ sobrevivientes.

Los servicios esenciales previos al juicio en la esfera de la justicia penal reflejan la obligación internacional que tienen el Estado y las personas encargadas de proveer los servicios de justicia que actúan en su nombre, de ejercer la responsabilidad crucial de investigar y activar el enjuiciamiento, ponderando al mismo tiempo, de forma adecuada, la importancia de empoderar a las sobrevivientes para que adopten decisiones con conocimiento de causa en cuanto a sus interacciones con el sistema de justicia penal.

Los servicios esenciales previos al juicio o en el marco de la audiencia previa a este en el ámbito civil, administrativo y de familia destacan la importancia de la oportunidad, la asequibilidad y la disponibilidad de procedimientos simplificados y fáciles de utilizar.

Elemento central: Enfoques coordinados e integrados en relación con los asuntos de derecho penal, civil, administrativo y de familia

Directrices:

Buscar de manera proactiva información sobre cualquier otro procedimiento en curso (asuntos penales, civiles, administrativos o de familia) que resulte pertinente.

Implementar el control de convencionalidad que prevalece en el sistema regional, tomando en cuenta el más alto estándar de protección de las convenciones y tratados internacionales.

Verificar la existencia de cualquier orden de protección y asistencia pendiente y proporcionar dicha información a los tribunales.

Compartir y utilizar la información de otros procedimientos según resulte apropiado en el seno del sistema judicial.

Atender el interés superior de la niñez

Elemento central: Principal responsabilidad de activar la judicialización.

Directrices:

Garantizar que la principal responsabilidad de activar el enjuiciamiento recaiga en la persona que provee los servicios de justicia, y no en la víctima/sobreviviente.

Respetar la voluntad de la víctima de continuar o no con el proceso. En caso de que no quiera continuar, respetar su decisión, sin acoso y otorgándole la posibilidad de atención psicológica.

Asegurar que las políticas de protección permitan la actuación de la víctima. Esto significa:

- Informar a la víctima/sobreviviente de cualquier decisión relativa al enjuiciamiento, a menos que indique que no desea recibir dicha información.
- Informar a la víctima/sobreviviente del efecto procesal de su inasistencia al juicio.
- Brindar a la víctima/sobreviviente una oportunidad para exponer su relato y ser escuchada antes de que se tome decisión alguna en relación con el enjuiciamiento.

Estudiar la posibilidad de adoptar políticas favorables al enjuiciamiento. Garantizar la recolección de todas las pruebas disponibles al examinar el fondo del asunto de cara a adoptar la decisión de enjuiciar. Esto significa:

- Promover una recolección de pruebas que garanticen las evidencias centradas en la credibilidad de la denuncia.
- Asegurar que la recogida de pruebas médico-jurídicas y forenses se realice oportunamente en los casos en que proceda.
- Garantizar el abasto de kits de emergencia y de los insumos necesarios para realizar pruebas médicas para la atención de la violencia sexual.

- Garantizar que cualquier decisión, de no pasar a la fase de instrucción/investigación, no se base únicamente en el hecho de carecer de un informe médico-jurídico, o de que éste no sea concluyente; depende del delito y la calidad del servicio que recae en la autoridad y no la víctima.
- Consultar las directrices complementarias relacionadas con los servicios de salud.

Garantizar que cualquier decisión, de no continuar con el procedimiento, sea adoptada por fiscales o juezas o jueces experimentadas(os) y capacitados en género.

Reducir la presión indebida a la víctima/ sobreviviente para que retire los cargos. Esto significa:

- Apreciar y responder al conflicto potencial entre los objetivos del sistema de justicia penal y los deseos/ derechos de la víctima/ sobreviviente.
- Otorgar un peso considerable al punto de vista de la víctima/ sobreviviente en los procedimientos penales.
- No buscar mediación entre agresor y víctima/sobreviviente.

Elemento central: La imposición y aprobación correctas de los cargos debe efectuarse con rapidez

Directrices:

Asegurar que se adopte rápidamente una decisión con respecto a la imposición y aprobación correcta de cargos, y que dicha decisión esté basada en la aplicación de normas probatorias especializadas y procedimientos justos:

- Deben llevarse a cabo todas las investigaciones ulteriores necesarias para sustanciar los cargos.
- La decisión debe comunicarse y explicarse a la víctima/ sobreviviente, que debe estar acompañado en todo momento de los progenitores, tutor/a o representante legal, en el caso de que la víctima sea una niña/o.

Garantizar que la decisión relativa a los cargos refleje la gravedad del delito.

Considerar la violencia contra las mujeres como un agravante o un factor decisivo a la hora de decidir si, en aras del interés público, procede enjuiciar el asunto

Elemento central: Procesos previos al juicio centrados en las víctimas/ sobrevivientes, orientados al empoderamiento y basados en derechos

Directrices:

Garantizar que todo el personal de servicios se abstengan de emitir juicios o comentarios sobre la posibilidad de que la víctima regrese con el agresor y sean respetuosos.

No intimidar a las víctimas en caso de que no quieran seguir con el procedimiento.

Asegurar que las víctimas/ sobrevivientes cuenten con un entorno seguro que promueva el respeto, la credibilidad y la confianza por parte de los proveedores de servicios de justicia hacia las niñas y mujeres.

Garantizar la seguridad de las víctimas/ sobrevivientes directas e indirectas, especialmente con la correcta implementación de las órdenes de protección.

Garantizar que las víctimas/ sobrevivientes tengan la oportunidad de participar de forma plena.

Asegurar que los procesos previos a un juicio validen lo sucedido a la víctima/ sobreviviente:

- La víctima/sobreviviente debe sentir que su denuncia de violencia se toma en serio.
- Su denuncia debe ser considerada creíble y válida, a menos que existan indicios claros de lo contrario.
- El enfoque debe estar centrado en la credibilidad de la acusación y no en la de la víctima/ sobreviviente.

Asegurar que todas las víctimas/ sobrevivientes sean tratadas de manera respetuosa. Esto significa que el tratamiento debe:

- Evitar la victimización secundaria.

- Ser adecuado a la edad de la víctima/ sobreviviente.

Asegurar que los procesos previos al juicio tengan en cuenta las necesidades y perspectivas únicas de las víctimas/ sobrevivientes, respeten su dignidad y su integridad y minimicen la intromisión en sus vidas.

Asegurar que las víctimas/ sobrevivientes perciban que sus voces están siendo escuchadas:

- Deben tener la oportunidad de contar su historia, de ser escuchadas y de explicar cómo les ha afectado la violencia, si desean hacerlo.
- Proporcionar un entorno seguro en el que la víctima/ sobreviviente pueda exponer su relato completo en condiciones de privacidad, confidencialidad y con dignidad.

Garantizar que la víctima/ sobreviviente pueda decidir si desea emprender una acción judicial y que se le proporcione información para que pueda tomar sus decisiones con conocimiento de causa. Además, debe tener la posibilidad de retirarse del proceso judicial si así lo desea.

La orden de libertad provisional o las audiencias de fianza deben tener en cuenta el riesgo existente para las víctimas/ sobrevivientes tanto directas como indirectas y su seguridad:

- Cuando el riesgo de que sufra violencia así lo justifique o cuando exista la preocupación de que el sospechoso no cumpla las condiciones impuestas para la liberación, deberá estudiarse la posibilidad de someterle a vinculación a proceso.
- La víctima/sobreviviente debe estar informada de cualquier orden de libertad provisional o de cualquier fianza impuesta, y debe saber con quién ha de ponerse en contacto si se vulnera cualquier condición.

Garantizar en el caso de niñas y adolescentes la atención especializada, así como el acompañamiento permanente de la Procuraduría Federal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes ya sea en suplencia o coadyuvancia.

Elemento central: Consideraciones especiales en relación con las víctimas/ sobrevivientes que sean sospechosas o acusadas de incurrir en una conducta delictiva

Directrices:

Las autoridades de las fiscalías, autoridades administrativas y judiciales, deben estar debidamente capacitadas para eliminar los prejuicios de lo que consideran debe ser una víctima de violencia de género, y no esperar siempre que una mujer no sea reactiva a la violencia que se le ejerce por parte de su agresor, o bien esperar a que no se defienda. Se considera igualmente importante que en los procesos de capacitación se incluyan temas de violencia de género, con diversos enfoques para que las y los operadores de justicia logren diferenciar entre la agresividad y la violencia de género, así como para identificar plenamente que la violencia de género es un acto de poder y de control sobre las mujeres, mantenido bajo relaciones asimétricas de poder, que perpetúan la inferioridad de una mujer frente a los hombres.

Al momento de la respuesta inicial y la reunión de pruebas, cuando se aprecien señales de que la persona sospechosa puede ser víctima/ sobreviviente de violencia contra las mujeres, garantizar que:

- Se reconozca la condición de vulnerabilidad específica en que se encuentre una mujer acusada, y la tenga en cuenta al interrogarla, lo cual podrá hacer, pero en presencia de su defensa, que deberá contar con perspectiva de género. Lo anterior, resulta necesario antes de adoptar cualquier decisión relativa a su arresto, detención o cualquier otra medida a imponerle.
- Durante la recolección de pruebas y la delimitación del asunto, se evalúe el contexto en el que se produjo la violencia que experimentó la mujer, por ejemplo, pruebas que puedan respaldar la tesis de que actuó en defensa propia.
- Se lleve a cabo un análisis del contexto, incluido un examen de la relación que mantenía la acusada con la persona demandante y de los motivos e intenciones que albergaba la acusada cuando recurrió a la violencia.

Reconociendo que la violencia contra las mujeres es un continuo y que un episodio de defensa o de reacción cometido por la víctima/sobreviviente requiere una investigación de las circunstancias en torno a dicha agresión,

los elementos y las circunstancias del continuo de la violencia que vivió, los efectos emocionales y psicológicos sobre la víctima/ sobreviviente sospechosa y la influencia que todos los factores anteriores pueden ejercer sobre su comportamiento, por lo que deberá estudiarse la posibilidad de:

- Realizar un examen psicológico para determinar el estado mental de la sospechosa y los factores que podrían guardar relación con su comportamiento agresivo o reactivo, como incidentes de violencia previos de los que fue víctima.
- Llevar a cabo una evaluación de riesgos para detectar en la sospechosa posibles factores de riesgo, verificar si la agresión constituía una reacción ante determinadas circunstancias próximas a la agresión o si ésta formaba parte de una idea surgida en la mente de la sospechosa a lo largo del tiempo.

En las jurisdicciones en las que esté permitido presentar cargos dobles y pueda imponerse un cargo delictivo a ambas partes del caso de violencia doméstica, analizar qué parte es el agresor principal. Tener en cuenta:

- Las lesiones ofensivas y defensivas.
- Las amenazas proferidas por una de las partes hacia la otra o hacia un miembro de la familia.
- Cualquier antecedente de violencia doméstica entre ambas partes, incluidas las llamadas anteriores a la policía, cargos impuestos y órdenes de protección.

Servicio esencial: Seguridad y protección

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

Las medidas u órdenes de protección deben emitirse en cualquier materia que sea procedente, civil, familiar, penal, administrativa, etc., siempre que se advierta un riesgo para una mujer en situación de violencia.

La utilidad de las órdenes o medidas de protección es que pone fin a la violencia y evitan que ésta se repita e intensifique, y con ello salvarle la vida a una mujer. Las mujeres tienen derecho a vivir una vida sin violencia y sin temor a sufrirla. Esto significa que las responsabilidades de las autoridades de proteger a las víctimas es independiente de que se inicie algún asunto en materia penal, civil o de derecho de familia; y estar diseñadas para fortalecer a las mujeres en su acceso a la justicia de forma segura, y se debe considerar su extensión a su familia víctima, con especial protección a sus hijas e hijos, personas testigos, a las personas defensoras de derechos humanos que, de forma institucional o a través de la sociedad civil acompañan estos casos, incluyendo además a las redes de mujeres que acompañen a la víctima, pues es necesario recordar que los delitos de violencia de género son delitos de poder que logran extenderse a quienes acompañan estos casos, quienes son principalmente mujeres.

Elemento central: Acceso a medidas de protección inmediatas, urgentes y a largo plazo

Directrices:

Cuando las Fiscalías o las autoridades judiciales conocen de un hecho que pone en riesgo o peligro la vida, la integridad, la libertad o la seguridad de las mujeres, debe actuar de manera inmediata para que cese la violencia, en su caso, se decreta la guarda custodia a favor de la madre y se garanticen alimentos, para ello se debe decretar medidas urgentes e inmediatas, por ejemplo:

- Excluir a la persona generadora de violencia, de tal manera que se encuentre fuera del alcance de la víctima.
- Prohibir que el agresor tenga acceso al domicilio o lugares de trabajo, escuela u otros a los que concurra la víctima.
- Reincorporación de la víctima a su domicilio, cuando las condiciones de seguridad lo permitan.
- Ordenar un diagnóstico de interacción familiar, en el que se debe emitir un informe preliminar en un corto tiempo que permita saber al juez o jueza, si sucedieron hechos de violencia y, por consiguiente, se confirmen las medidas dictadas.

Garantizar la accesibilidad de todas las víctimas/ sobrevivientes a medidas de protección inmediatas y urgentes:

- De forma gratuita.
- Con procedimientos de solicitud sencillos y adaptados a las necesidades de las usuarias con intérpretes, si es necesario.
- Creación de una unidad especializada para otorgar medidas de protección con personal suficiente.
- Las personas que proveen los servicios de justicia deben prestar asistencia a las víctimas/sobrevivientes en la cumplimentación de su solicitud.
- Los tribunales deben estar accesibles fuera del horario habitual de atención al público, garantizando la permanencia de personal de guardia suficiente para atender la demanda de servicios, especialmente los juzgados familiares.
- Deben admitirse las órdenes ex parte, cuando sea necesario.
- El acceso a los tribunales adecuados debe ser rápido y ágil.

Garantizar que la protección responda específicamente a las necesidades de la víctima/ sobreviviente, de su familia y de otras personas pertinentes:

- Las proveedoras y los proveedores de servicios de justicia deben estudiar todas las medidas de protección disponibles.

Garantizar que las medidas de protección no dependan de la incoación de un procedimiento penal, civil o de derecho de familia. Este mecanismo de protección, puede activarse por oficio o por petición, ya sea directamente de la víctima o a través de una o un tercero, las autoridades correspondientes deben decretarlas de forma inmediata.

Garantizar que en las audiencias de protección las normas probatorias no se interpreten de manera restrictiva o discriminatoria.

Garantizar una pronta entrega de las órdenes de protección por parte de las autoridades. Las víctimas/sobrevivientes no podrán entregar estas órdenes bajo ninguna circunstancia.

Garantizar que cualquier modificación de las medidas de protección dé prioridad a la seguridad de la víctima/ sobreviviente.

Que se informe a las víctimas la duración de las medidas, privilegiando la seguridad de las víctimas evitando, por lo menos, que prescriban antes de que el juicio termine.

Las autoridades administrativas, incluyendo a las Fiscalías, jueces y juezas, deberán ser accesibles y tener la disponibilidad para modificar de manera inmediata las órdenes y/o medidas de protección dependiendo de los nuevos factores asociados al riesgo.

Es indispensable que exista una política institucional al interior de las Fiscalías y poderes judiciales, de vigilar que el personal se abstengan de negar la emisión de medidas/órdenes de protección para proteger a las mujeres que viven violencia, por lo que deben procurar que se inicien y concluyan los procedimientos administrativos y de responsabilidad penal para quienes nieguen u ordenen la negativa de emisión de dichas medidas u órdenes; exijan requisitos más allá de lo que establece la Ley General de Acceso a una Vida Libre de Violencia, que hagan que dichas medidas pierdan su naturaleza o que pongan como pretexto en materia penal, que la autoridad judicial, no ratificará dicha medida en términos del Código Nacional de Procedimientos Penales, pues son las Fiscalías quienes deben argumentar la situación de riesgo que hayan identificado con el fin de que una mujer no sea víctima nuevamente de violencia o pierda la vida.

Elemento central: Evaluación de los riesgos

Directrices:

Garantizar que quienes emitan órdenes/ medidas de protección, cuenten con los protocolos adecuados de evaluación de los riesgos que tomen en consideración, si las circunstancias del caso lo permiten, una entrevista a la usuaria, sumado a tamizajes estandarizados específicos que tomen en consideración las realidades en las comunidades que viven las mujeres indígenas, afromexicanas, en situación de discapacidad, para recopilar información adecuada centrada en:

- Recabar información de múltiples fuentes, incluso de actos de investigación que obren en los registros de la carpeta de investigación, actuaciones dentro de otro tipo de expedientes administrativos, familiares y/o civiles.

- Pedir a la víctima/sobreviviente que exponga su punto de vista sobre la amenaza potencial, e informarle de los factores de riesgo que presenta, dado el contexto de violencia que vive.
- Diseñar y aplicar estrategias de eliminación o reducción del riesgo al que esté expuesta la víctima/ sobreviviente.

Garantizar que las evaluaciones de riesgos sean continuas, por lo que las autoridades deben tener la capacidad técnica para detectar los posibles cambios en la condición de vulnerabilidad de la mujer en situación de violencia y que se adopten las medidas oportunas para proteger su seguridad.

Garantizar que las evaluaciones de los riesgos se compartan con las proveedoras y los proveedores de servicios de justicia pertinentes para que se sirvan de ellas a la hora de adoptar decisiones.

Contar con el personal suficiente para que se identifique el nivel de riesgo al momento de la primera atención.

Garantizar que las evaluaciones de los riesgos incluyan, como mínimo, una evaluación de:

- El riesgo letal y el riesgo de repetición de la violencia.
- El nivel o el alcance del daño sufrido por la víctima/sobreviviente, su familia u otras personas pertinentes.
- La victimización anterior.
- Las amenazas a las que esté expuesta y la existencia o amenaza de uso de armas de fuego.
- Pruebas que demuestren una intensificación de la violencia o de la intimidación.
- El estado de la relación.

Elemento central: Planificación de la Seguridad

Directrices:

Garantizar un oportuno diseño, ejecución y evaluación de planes de seguridad adecuados.

- Los planes de seguridad deben basarse en la evaluación de los riesgos.

Trabajar con la víctima/ sobreviviente para:

- Identificar las opciones y los recursos disponibles.
- Prever cómo se protegerá a sí misma y a su familia, así como a otras personas pertinentes, en diversos tipos de contextos y circunstancias.

Los planes de seguridad deben revisarse y actualizarse periódicamente.

Elemento central: Dar prioridad a todas las cuestiones relativas a la seguridad en todas las decisiones

Directrices:

Garantizar que toda la información necesaria, incluida la evaluación de riesgos, esté disponible antes de adoptar cualquier decisión sobre el arresto, la detención, las condiciones de la puesta en libertad, incluso condicional o vigilada, del agresor. La información pertinente incluye:

- La existencia o no de antecedentes de violencia.
- El temor de la víctima/ sobreviviente a sufrir violencia en el futuro, y los motivos de dicho temor.
- La opinión de la víctima/sobreviviente sobre la probabilidad de que su agresor cumpla las condiciones estipuladas para su puesta en libertad.
- Cualquier amenaza de violencia o intensificación de ésta.

Cualquier decisión referente a la puesta en libertad de la persona sospechosa o agresora debe tener en cuenta el riesgo existente para la víctima/ sobreviviente y su seguridad:

- Cuando el riesgo de que sufra violencia así lo justifique o cuando exista la preocupación de que la persona sospechosa no cumpla las condiciones impuestas para la liberación, deberá estudiarse la posibilidad de someterle a prisión preventiva.

Si se evaluara un alto riesgo para la víctima/ sobreviviente y sus hijas/os, garantizar la vinculación a un espacio seguro (refugio, albergue) y o redes institucionales para su resguardo y la disponibilidad de estos espacios las 24 horas.

Servicio esencial: Apoyo y asistencia

La prestación de servicios de apoyo y asistencia durante el proceso de administración de justicia es un elemento fundamental para garantizar el acceso de todas las mujeres a la justicia. Las normas internacionales hacen referencia a la importancia de la asistencia jurídica, de contar con información práctica, exhaustiva y precisa, y de prestar servicios a víctimas y testigos, así como la necesidad de contar con apoyo externo al sector judicial (por ejemplo, asistencia sanitaria, refugios, servicios sociales o asesoramiento). Estos servicios pueden empoderar a las mujeres y permitirles adoptar sus propias decisiones con base en el conocimiento de sus derechos y en las opciones que les ofrece la justicia.

Elemento central: Información práctica, precisa, accesible y exhaustiva.

Directrices:

Garantizar la disponibilidad de una amplia variedad de información, que incluya, como mínimo:

- Una descripción clara de los procesos judiciales en idiomas y formatos variados, con el fin de responder a las necesidades de los diferentes grupos de mujeres.
- Las funciones y la responsabilidad de las y los agentes pertinentes del sector de la justicia.
- Información pertinente sobre derechos y recursos, incluida la restitución y la compensación.
- Información sobre cómo y dónde acceder a asistencia y asesoramiento jurídico.
- Información acerca de los tipos de servicios de asistencia y proveedoras y proveedores de servicios disponibles, y sobre cómo acceder a ellos.
- Las medidas de protección disponibles.

Garantizar que la víctima/sobreviviente disponga oportunamente de la información relativa a su caso. Esto incluye:

- La definición de su papel y de las oportunidades para participar en los procedimientos.
- La programación, el progreso y la organización última de los procedimientos.
- Cualquier orden que se dicte contra el sospechoso o agresor.

Garantizar que la señalización de todas las oficinas del sector judicial responda a las necesidades de los distintos grupos en situación de vulnerabilidad.

Servicio esencial: Comunicación

La comunicación es un tema clave en todo el sistema de administración de justicia. La víctima/sobreviviente necesita saber que se le está escuchando y que se comprenden y abordan sus necesidades cambiantes en lo que respecta a la justicia. La información y el modo en que ésta se comunica pueden facultar a la víctima para adoptar decisiones con conocimiento de causa en lo que respecta a su participación en el sistema judicial. La gestión de la información y la comunicación entre los diferentes organismos encargados de la prestación de servicios de justicia y los sectores no judiciales, dando prioridad, en particular, a la confidencialidad y la privacidad, puede contribuir a minimizar los riesgos que afrontan las víctimas a la hora de buscar justicia.

Elemento central: Las comunicaciones deben promover la dignidad y el respeto de la víctima/ sobreviviente

Directrices:

Garantizar que todas las comunicaciones entre el personal de servicios de acceso a la justicia y las víctimas/sobrevivientes y/ o la madre, padre, el tutor o tutora y el o la representante legal:

- No juzguen a la víctima y se caractericen por su empatía y comprensión.
- Garanticen mecanismos para la no revictimización.

- Validen a lo largo de todo el proceso lo ocurrido a la víctima/ sobreviviente. Es importante que:
 - La víctima/ sobreviviente sienta que su denuncia de violencia se toma en serio.
 - Su denuncia debe ser considerada creíble y válida a menos que existan indicios claros de lo contrario.
 - Reciba un trato respetuoso y se le dé la mejor respuesta posible.
- Sean respetuosas.
- Sean adecuadas a la edad de la víctima/ sobreviviente y culturalmente pertinentes.
- Asegurar que la víctima/ sobreviviente tenga la sensación de que su voz está siendo escuchada. Esto significa que se le debe dar la oportunidad de:
 - Exponer su relato.
 - Ser escuchada y que su relato quede adecuadamente registrado.
 - Vivir una experiencia positiva durante su colaboración con la proveedora o el proveedor de servicios de justicia.
 - Explicar cómo le afectó la violencia.

Garantizar que las personas responsables de comunicar los mensajes utilicen un lenguaje claro y lo expliquen de manera paciente.

Garantizar el respeto de la privacidad de la víctima/ sobreviviente.

Garantizar la confidencialidad de toda la información suministrada y limitar la revelación de información con respecto a la identidad y la participación de la víctima en el proceso.

Establecimiento de llamadas de atención y exhortos a familiares del agresor si amenazan o agreden a la víctima.

7.3.4 SERVICIOS ESENCIALES DE ATENCIÓN INMEDIATA Y DE PRIMER CONTACTO EN EL SECTOR SOCIAL

Servicio esencial: Información y consejería en situaciones de crisis

El acceso de cualquier mujer o niña que esté sufriendo (o haya sufrido) violencia física, sexual o de otro tipo, a información oportuna, clara, precisa y culturalmente pertinente, ya sea en situaciones de crisis, dondequiera que se encuentre y a cualquier hora del día o de la noche, es fundamental para que pueda acceder a servicios que le ofrezcan seguridad. La información en situaciones de crisis incluye información acerca de los derechos de las mujeres y las niñas, sobre la naturaleza de todos los servicios disponibles, y debe proporcionarse evitando cualquier culpabilización o juicio de valor. La información debe ponerse a disposición de las mujeres y niñas interesadas de forma que puedan analizar todas las opciones disponibles y tomar sus propias decisiones. La información en situaciones de crisis debe estar disponible para las mujeres, niñas y niños que experimentan violencia, así como para sus familiares y amistades, colegas de trabajo, la policía y los servicios de salud que desempeñen algún papel de ayuda a las mujeres y niñas a la hora de acceder a los diferentes servicios en condiciones de seguridad, si así lo deciden.

El asesoramiento en situaciones de crisis es fundamental para ayudar a las mujeres y niñas a lograr su seguridad inmediata, tomar conciencia de su experiencia, reafirmar sus derechos y aliviar sus sentimientos de culpa y vergüenza.

Elemento central: Contenido del asesoramiento

Directrices:

Garantizar que la información que se proporcione en situaciones de crisis sea clara, laica, precisa, breve, culturalmente pertinente y con perspectiva de género.

Realizar un encuadre inicial preguntando datos generales y el motivo de la visita, mencionando los alcances de la atención y la confidencialidad de la información y registrar la información.

Recabar y registrar información sobre la situación de violencia (inicio, datos del agresor, tipos de violencia), las acciones realizadas ante la violencia, los recursos y redes de apoyo con los que cuenta la víctima.

Garantizar que en la información se exponga y haga referencia a todas las opciones de servicios existentes para las mujeres, adolescentes, las niñas y los niños, como:

- Acceso inmediato a un alojamiento seguro.
- Acceso inmediato a servicios médicos seguros y de emergencia, como hospitales.
- Acceso a asesoría jurídica y psicológica.
- La posibilidad de volver a ponerse en contacto con un servicio, incluso si la mujer o niña no opta por alguna de las opciones que se le ofrezcan, mencionando la importancia de acudir a estos.

Elaborar con la mujer víctima, estrategias de acción y un plan de seguridad, acordando acciones para la atención y proporcionando datos (nombre de la institución, ubicación y teléfono) y respondiendo las dudas que surjan.

Elemento central: Disponibilidad

Directrices:

Proporcionar información, asesoramiento y/o acompañamiento psicosocial gratuito en situaciones de crisis.

Garantizar que exista personal capacitado para brindar asesoramiento y/o acompañamiento psicosocial disponible las 24 horas.

Crear y/o fortalecer centros de apoyo psicológico con orientación jurídica y reeducación para víctimas de violencia, en especial en los municipios en donde no exista atención especializada.

Asegurar que se escuche a las mujeres y niñas, y que se les crea.

Garantizar que se ayude a las mujeres y niñas a adoptar decisiones informadas en un marco de laicidad y derechos.

Garantizar que cuenten con un traductor/a.

Contar con presupuestos etiquetados para brindar asesoría incluyendo los recursos para los traslados necesarios del personal.

Las mujeres no deben ser regresadas a su domicilio en caso de existir riesgo.

Elemento central: Pertinencia

Directrices:

Garantizar que el asesoramiento prestado en situaciones de crisis sea adecuado a las diversas formas de violencia experimentadas por la mujer o niña.

Garantizar que el asesoramiento sea adecuado a su edad, nivel educativo o discapacidad y culturalmente pertinente.

Garantizar que las víctimas estén en un espacio cálido y confidencial donde se sientan seguras y cuenten con la información necesaria.

El personal debe estar capacitado en derechos humanos de las mujeres, perspectiva de género, derecho familiar, procesos judiciales y ministeriales.

El personal que brinde atención debe comunicarse de forma asertiva con la víctima y usar un lenguaje verbal y no verbal de acompañamiento.

Elemento central: Accesibilidad

Directrices:

Promover que los servicios se encuentren cercanos a las áreas de desplazamiento de las mujeres: mercados, terminales de autobuses, escuelas, entre otros.

Prestar asesoramiento en situaciones de crisis a través de diversos métodos: en persona, telefónicamente (incluso a través del teléfono móvil), mensajes de texto, por correo electrónico, etc.

Garantizar que se preste asesoramiento en lugares y contextos diversos, por ejemplo, a través de unidades móviles.

Garantizar que la infraestructura permita el acceso a mujeres con discapacidad.

Servicio Esencial: Líneas de asistencia telefónica

Las líneas de asistencia telefónica proporcionan un vínculo esencial con los servicios de información, asesoramiento y apoyo para las mujeres y niñas que enfrentan violencia. Estas líneas son independientes, aunque complementarias, de las líneas de asistencia de emergencia y de los organismos encargados de hacer cumplir la ley.

Elemento Central: Disponibilidad

Directrices:

Generar una estrategia de coordinación entre la línea de emergencia 9-1-1 con las líneas de asistencia telefónica especializadas en atender violencia contra mujeres y niñas.

Proporcionar líneas de asistencia telefónica que operen las 24 horas del día, todos los días de la semana, incluidos los fines de semana y festivos. Garantizar que el personal encargado de atender las líneas de asistencia telefónica cuente con conocimientos y aptitudes adecuados y esté certificado en el estándar de competencia ECO497.

Asegurar que las líneas de asistencia telefónica cuenten con protocolos de conexión con otros servicios sociales, de acceso a la justicia y de salud, con el fin de responder a las circunstancias individuales de las mujeres y niñas.

Garantizar que los tiempos de respuesta sean cortos y efectivos.

Elemento central: Accesibilidad

Directrices:

Garantizar una información clara y precisa acerca del servicio y de su horario de atención, y que dicha información se comunique a través de canales adecuados.

Garantizar que se puedan realizar llamadas gratuitas desde teléfonos públicos.

Garantizar una vinculación entre botones de pánico, C4 o C5, policía y líneas de atención.

Difusión de los servicios de atención de estas líneas telefónicas.

Elemento central: Contenido de la orientación telefónica

Directrices:

Al realizar el contacto telefónico, el personal pregunta en qué se le puede ayudar a la mujer/niña que solicita la orientación, los datos generales y menciona la confidencialidad de la llamada.

El personal obtiene información sobre los factores de riesgo y la emergencia, preguntando si presenta lesiones físicas, si hay otras personas o bienes afectados, si se encuentra en un lugar donde no esté en riesgo su vida y solicita información sobre la persona agresora.

El personal obtiene información de la problemática de violencia (inicio, situaciones de violencia, tipos de violencia), las acciones realizadas ante la violencia y sus recursos.

El personal registra la información en el sistema electrónico o impreso.

El personal define la problemática, mencionando los tipos de violencia identificados a partir de la Ley General de Acceso y proporciona alternativas que contribuyan a la resolución de la problemática preguntando por las redes de apoyo con los que cuenta la víctima.

El personal canaliza a la mujer víctima de violencia proporcionando nombre, dirección y teléfono de las instituciones u organizaciones que puedan atenderla y mencionando sus derechos.

El personal permite hablar a la mujer víctima de violencia mediante el silencio para que pueda expresar, puede formular frases de acompañamiento, y debe mostrar interés en la narración.

El personal no utiliza tecnicismos o palabras que puedan resultar ofensivas o confusas.

El personal pregunta y responde las dudas.

En el caso de niñas y adolescentes víctimas de violencia, con base en el Protocolo Nacional de Coordinación Interinstitucional para la Protección de NNA Víctimas de Violencia, el personal al recibir la llamada:

- Brinda los primeros auxilios psicológicos, en caso de que la persona que llama lo requiera.
- Realiza las preguntas necesarias para determinar a qué autoridad o corporación debe canalizar el caso, a partir de: - El tipo de violencia que se está reportando. - Los riesgos o síntomas que la persona víctima de la violencia está presentando y personas a su alrededor afectadas directa o indirectamente.
- Registra la información recabada en la base de datos, la cual genera un folio desde el momento en que se responde la llamada.
- Contacta a la o las autoridades o corporaciones que atenderán el caso vía radio.
- El personal de supervisión se encarga de enviar la información correspondiente a la Procuraduría Federal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes de la entidad federativa, conforme a los tiempos definidos entre el Servicio 9-1-1 y la Procuraduría; por correo electrónico u oficio para que quede registrada la operación.
- Espera la notificación (de policías o servicios de atención prehospitalarios) sobre la atención brindada para cerrar el folio de la llamada en la base de datos.

Servicio esencial: Alojamiento Seguro

En muchas ocasiones, las mujeres víctimas de violencia y en su caso sus hijas e hijos, se ven en la necesidad de abandonar de forma inmediata su entorno vital para permanecer seguras, el acceso oportuno a viviendas seguras, refugios, albergues para mujeres u otros espacios, puede ofrecer una opción inmediata para que las mujeres víctimas de violencia y en su caso sus hijas e hijos puedan contar con un alojamiento seguro, el cual puede ser también a mediano o largo plazo.

En consonancia con lo anterior, la Ley General de Acceso establece que las mujeres víctimas de cualquier tipo de violencia tendrán derecho a contar con un refugio mientras lo necesiten, y que, en los casos de violencia familiar las mujeres que tengan hijas y/o hijos podrán acudir a los refugios con éstos, de tal manera que, esta Ley, para el cumplimiento de lo antes expuesto, otorga la facultad a las entidades federativas y a los municipios para impulsar y apoyar la creación, operación o el fortalecimiento de los refugios.

Elemento central: Viviendas seguras, refugios y albergues para mujeres

Directrices:

Garantizar un alojamiento seguro para las mujeres adultas y sus hijas e hijos, adolescentes, niñas y niños que se encuentren en riesgo y no cuenten con redes de apoyo, hasta que desaparezca la amenaza inmediata, garantizando que se brinde la atención en fin de semana y las 24 horas del día. Deben existir tanto espacios para estancia corta (centros de pernocta de 48 horas), como refugios (con una estancia promedio de tres meses). Para su ingreso, lo ideal es que las mujeres deben ser referidas por las Unidades Locales de Atención, las cuales, además de proporcionar la atención especializada médica, psicológica y jurídica que requiera la víctima, de manera simultánea deben realizar el diagnóstico del tipo y modalidad de violencia, el riesgo y la peligrosidad. Con base en esta valoración, se debe determinar la pertinencia o no del traslado a un refugio.

Tanto la fiscalía como el poder judicial, cuando adviertan un riesgo alto en una mujer en situación de violencia, deberán dictar las medidas que considere adecuadas, en las que se pueden incluir referirlas a espacios de alojamiento.

El personal del refugio que reciba a la víctima deberá ratificar dicha valoración para determinar su pertinencia. Ambas valoraciones contendrán lo siguiente y se asentarán en el expediente por familia:

- Historia de violencia que ha vivido la víctima, la severidad y frecuencia de los actos violentos.
- Amenazas de muerte o tentativas de homicidio previas.
- Características del agresor, en particular, su grado de peligrosidad, ya que la experiencia indica que hay agresores que representan un mayor riesgo.
- Vulnerabilidad de la víctima.
- Valoración de la red familiar y social con que cuenta la víctima.
- Valoración de riesgo acompañadas de los instrumentos aplicados.

Valoración psiquiátrica, si así lo considera el personal de salud que la refiere o la recibe.

Garantizar que se adopten medidas de seguridad, como:

- Ofrecer a las mujeres y las niñas un alojamiento seguro en un lugar secreto, por lo que no se podrá proporcionar su ubicación a personas no autorizadas para acudir a ellos.
- Personal de seguridad.
- Sistemas de seguridad.

Garantizar la existencia por parte de las procuradurías de niñas niños y adolescentes, de un protocolo para niñas, niños y adolescentes no acompañadas(os), incluso para recibir cuidado alternativo a largo plazo cuando resulte necesario y adecuado, armonizado con las leyes nacionales y con las normas internacionales vigentes.

Garantizar que el alojamiento sea accesible para las mujeres y niñas con discapacidad.

Garantizar que las mujeres, adolescentes o niñas permanezcan voluntariamente en los refugios.

Garantizar alojamiento para mujeres con padecimientos psiquiátricos y/o adicción, ya que no pueden ser recibidas en los refugios.

Garantizar una ruta de atención integral para mujeres, niñas y niños incluyendo un plan educativo, atención psicológica, capacitación para el trabajo, gestión social y jurídica, entre otros.

Durante su estancia, al refugio le corresponde: velar por la seguridad de las mujeres que se encuentren en ellos; proporcionar a las mujeres la atención necesaria para su recuperación física y psicológica, que les permita participar plenamente en la vida pública, social y privada; dar información a las víctimas sobre las instituciones encargadas de prestar asesoría jurídica gratuita y brindar a las víctimas la información necesaria que les permita decidir sobre las opciones de atención.

- La salida del refugio puede suceder sólo por alguna de estas cuatro razones: a) voluntad de la víctima, b) traslado necesario a otro refugio, c) incumplimiento o violación del reglamento interno por parte de la víctima, d) conclusión del programa de intervención, que debe ser registrada en el expediente, una vez verificado que el riesgo ha cesado, para lo cual resulta necesario la coordinación con las Fiscalías a efecto de que contribuyan de

manera diligente a neutralizar el riesgo judicializando las carpetas de investigación.

Después de su egreso, se realizarán actividades de seguimiento que posibiliten el contacto directo y la verificación de su estado de seguridad.

Las personas que laboren en los refugios deberán contar con cédula profesional correspondiente a la especialidad en que desarrollen su trabajo, además de experiencia y formación en género comprobada. En ningún caso podrán laborar en los refugios personas que hayan sido sancionadas por ejercer algún tipo violencia.

Elemento central: Capacidad de respuesta

Directrices:

Proporcionar espacios dentro del alojamiento en los que las mujeres y niñas disfruten de privacidad y confidencialidad.

Asegurar que el alojamiento responda a las necesidades de las niñas y los niños y sea adecuado para ellas y ellos.

Los refugios deberán prestar a las víctimas y, en su caso, a sus hijas e hijos los siguientes servicios especializados y gratuitos: hospedaje; alimentación; vestido y calzado; servicio médico; asesoría jurídica; apoyo psicológico; programas reeducativos integrales con el fin de que logren estar en condiciones de participar plenamente en la vida pública, social y privada; capacitación, para que puedan adquirir conocimientos para el desempeño de una actividad laboral, y bolsa de trabajo, con la finalidad de que puedan tener una actividad laboral remunerada en caso de que lo soliciten.

Asegurar que la información y la atención brindada sea laica y que la capacitación para una actividad laboral no refuerce los estereotipos de género.

Garantizar el acceso a la salud de forma integral y gratuita para mujeres, niñas y niños en los refugios. Contar con la referencia para el servicio de psiquiatría, si se requiere.

Difundir la existencia del refugio a nivel local (sin mencionar su ubicación).

Una mujer que vive violencia que no es calificada como extrema, y por ello no es candidata a canalización en un refugio. Debe tener la posibilidad de acceder a un programa para poder salir de casa con sus hijos/as, si los tiene. Brindarle protección y seguimiento hasta su lugar de traslado. Contar con un plan de empoderamiento pertinente, laico y que fomente su autonomía económica para la reincorporación a su vida cotidiana después de los periodos de alojamiento seguro.

Fortalecer las opciones de trabajo e ingreso económico que favorezcan su independencia económica, capacitación laboral e inserción laboral basada en una política pública.

Desarrollar un plan de acceso a la vivienda.

Favorecer el restablecimiento de su proyecto de vida y redes de apoyo que le permitan recuperar su seguridad y su vida.

Los refugios deben contar con los más altos niveles de seguridad.

Si el grado de violencia es extremo y corre peligro la mujer, aun estando en el refugio del estado, debe ser canalizada a la Red Nacional de Refugios para ser trasladada a otro refugio, en especial si el caso está vinculado a narcotráfico o agresores con poder político y/o económico

Servicio Esencial: Asistencia material y económica

Durante un periodo de crisis, deberá partirse de la hipótesis de que las mujeres y las niñas gozan de poco o ningún acceso a recursos materiales. La asistencia material y económica incluye el apoyo y los recursos necesarios para permitirles acceder a información y asesoramiento en esas situaciones, así como a comida, vestido, transporte, comunicación y alojamiento seguro.

Elemento Central: Disponibilidad

Directrices:

Proporcionar ayuda para dar respuesta a las necesidades básicas e inmediatas individuales de cada mujer y niña, incluido el acceso a servicios de transporte de emergencia, comida, vestido, transporte, comunicación y alojamiento seguro gratuito.

Asegurar que la asistencia satisfaga las necesidades de cada niña y niño. Proporcionar asistencia en especie y otros tipos de ayuda no monetaria, como medicamentos y artículos personales básicos. Asegurar que las mujeres tengan acceso a servicio de cuidado de las hijas e hijos o personas adultas mayores que les permita su desarrollo laboral.

Servicio Esencial: Creación, recuperación y sustitución de documentos de identidad

Entre los documentos de identidad figuran los que necesitan las mujeres y las niñas para poder viajar, buscar un empleo o conservarlo, acceder a las prestaciones gubernamentales y los servicios sociales disponibles, acceder a cuentas bancarias, etc. Dado que muchas mujeres y niñas que enfrentan violencia se ven obligadas a huir sin esos documentos para poder permanecer seguras, pueden necesitar ayuda para expedir, recuperar o sustituir sus documentos de identidad y los de sus hijos/as.

Elemento Central: Disponibilidad

Directrices:

Brindar acompañamiento a las mujeres y niñas para establecer o recuperar su identidad de forma expedita de conformidad con la normativa federal y local.

Actuar a modo de enlace e intermediario con los servicios consulares o diplomáticos adecuados, cuando proceda.

Prestar asistencia de cara a la expedición, recuperación o sustitución gratuita de documentos de identidad.

Si es una mujer trans, recuperar los documentos acordes a la identidad que exprese.

Servicio Esencial: Información jurídica y sobre derechos, asesoramiento y representación

Es probable que muchas mujeres y niñas posean conocimientos limitados acerca de sus derechos y las opciones que tienen a su disposición. Para poder proteger la seguridad de las mujeres y las niñas, es importante que cuenten con información precisa y oportuna sobre asuntos como solicitud de órdenes o medidas de protección, las leyes de divorcio y matrimonio,

la custodia infantil, la tutela, el patrimonio o la condición de refugiada, migrante y solicitante de asilo, entre otros, y que se les preste asistencia para utilizar los recursos judiciales y policiales.

Para ello las defensorías públicas deberán contar con personal capacitado para brindar la atención, las opciones jurídicas a las mujeres, y en caso de ser necesario si lo amerita realizar la canalizaciones a los servicios de las ULA, cuando se requiera un acompañamiento más especializado.

Elemento Central: Disponibilidad

Directrices:

Proporcionar información clara y precisa acerca de:

- Las órdenes/medidas de protección providencias precautorias, medios preparatorios a juicio disponibles que pueden evitar que el presunto agresor les inflija un daño mayor.
- Los procedimientos y plazos aplicables en los sistemas de justicia nacional o tradicional.
- El apoyo disponible en el caso de que se pongan en marcha procedimientos o recursos legales formales.

Asegurar que la información y el asesoramiento incluya la referencia a servicios esenciales de representación, si así lo autoriza la mujer o la niña atendida.

Proporcionar información legal y sobre derechos, representación y asesoramiento de forma gratuita, diferenciada por edad y culturalmente pertinente.

Representar y defender jurídicamente a las mujeres, niñas y adolescentes cuando así lo instruyan.

Documentar cualquier asesoramiento jurídico prestado con el fin de ayudar a las mujeres y niñas en cualquier acción que deseen emprender posteriormente.

Brindar acompañamiento durante todo el proceso legal.

Las instancias de investigación de los delitos de género y/ o judiciales, deberán estar capacitados en el enfoque centrado en víctimas y/ o sobrevivientes, con el fin de que, desde la etapa de investigación, informen a las víctimas que dentro de sus derechos está ser canalizada a las instancias de salud, y/o unidades locales de atención, para recibir servicios de atención a la violencia de género que se encuentran viviendo, dentro de ellas el acompañamiento y/o representación jurídica. De esta manera cuando realicen una canalización de una mujer en situación de violencia de género a las unidades locales de atención, deberán realizarlo respetando los modelos de atención y/o protocolos de dichos centros, con el fin de evitar la re victimización y priorizar el contacto directo con la víctima en un ambiente adecuado, con el debido tiempo para brindar atención, orientación y/o representación jurídica, acorde a las necesidades de las víctimas, por lo que es necesario informar a dichas unidades bajo su estricta responsabilidad y confidencialidad, la situación de riesgo que presenta dicha mujer y la orden y/o medida de protección o cautelar emitida a su favor, con el fin de que dichas unidades tomen las medidas adecuadas para la atención que brindará, el plan de seguridad que realizará con la víctima, así como para el cuidado del personal que brinda dichos servicios en caso de que sean víctimas de alto riesgo.

Elemento central: Accesibilidad

Directrices:

Proporcionar información, asesoramiento y representación oportunos acerca de las opciones de apoyo disponibles para proteger la seguridad inmediata de las mujeres y niñas, como por ejemplo las órdenes de protección y la imposición de una orden de restricción al agresor.

Proporcionar información por escrito (y en un lenguaje comprensible para la mujer o la niña), oralmente y/o en un formato con el que la mujer esté familiarizada.

Proporcionar información y asesoramiento en un momento y lugar adecuados para ella.

Contar con intérpretes de lenguas originarias de ser necesario.

Servicio Esencial: Servicios dirigidos a cualquier niña, niño o adolescente afectada/o por la violencia

La experiencia directa o indirecta de violencia puede tener un efecto devastador para las y los niñas, niños y adolescentes, quienes tienen derecho a acceder a unos servicios adecuados para su edad y que tengan en cuenta sus necesidades.

Elemento Central: Disponibilidad

Directrices:

Brindar asesoramiento centrado en las niñas, niños y adolescentes y basado en derechos, así como apoyo psicosocial.

Garantizar la elaboración de un plan de atención integral individualizada para cada adolescente, niña o niño.

Prestar servicios gratuitos a las niñas, niños y adolescentes.

Facilitar el acceso a los servicios de cuidado de emergencia y a largo plazo, si es necesario, con o sin un/a progenitor/a o tutor/a.

Facilitar el acceso de las niñas, niños y adolescentes a la representación, cuando sea necesario, por ejemplo, un tutor o tutora (legal) si se trata de un/a menor no acompañado/a.

Garantizar una referencia oportuna y facilitar el acceso a los servicios necesarios, por ejemplo, a los de protección de la infancia, con el fin de abordar los problemas relacionados con la tutela y la garantía a sus derechos a la salud y la educación.

Generar mecanismos de denuncia seguros, amigables y con seguimiento.

Garantizar la seguridad y el resguardo de niñas, niños y adolescentes.

En casos de violencia sexual, las y los servidores públicos debe informar sobre la pastilla de anticoncepción de emergencia y canalizarla a servicios especializados para evitar la infección de VIH/ITS.

En casos de embarazos en niñas menores de 15 años, se deben buscar factores de riesgo, signos y síntomas para descartar violencia y/o abuso sexual y proceder conforme a lo establecido en la NOM-046.

Servicio Esencial: Evaluación y gestión de riesgos

Elemento Central: Normas

Directrices:

Los servicios deben utilizar herramientas de evaluación y gestión de los riesgos específicamente desarrolladas para responder a las violencias que enfrentan mujeres, niñas y adolescentes.

Los servicios deben evaluar de manera integral y periódica los riesgos individuales de cada mujer y niña.

Los servicios deben utilizar diversas opciones de gestión de riesgos, soluciones y medidas de seguridad para proteger la seguridad de las mujeres y niñas.

Las mujeres y las niñas deben recibir un plan individualizado basado en sus fortalezas y en la recuperación de sus redes de apoyo (familia, amigas, profesoras, compañeras, vecinas, entre otras personas relevantes para cada mujer) que incluya estrategias para gestionar los riesgos.

Los servicios deben colaborar con otros organismos, como los servicios de acceso a la justicia y de salud, para coordinar los planteamientos de evaluación y gestión de los riesgos.

7.4. ATENCIÓN BÁSICA Y GENERAL

Brinda servicios médicos y psicológicos, así como asesoría jurídica a las mujeres y niñas que hayan sufrido situaciones de violencia, para evaluar su condición y que sean referidas a servicios especializados.

7.4.1 SERVICIOS ESENCIALES DE ATENCIÓN BÁSICA Y GENERAL EN EL SECTOR SALUD

Servicio esencial: Identificación de las sobrevivientes de violencia

Es importante que las y los prestadores de servicios de salud sean conscientes de que los problemas de salud de una mujer pueden ser consecuencia de la violencia o verse agravados por ella. Las mujeres que enfrentan violencia en sus relaciones y violencia sexual suelen acudir a

los servicios de salud para recibir tratamiento para las consecuencias (incluidas lesiones) físicas o emocionales que provoca dicha violencia. Sin embargo, con frecuencia no hablan de esta violencia al personal que las atiende, por temor a ser juzgadas o por miedo a su pareja. También debe tenerse en cuenta la violencia que pueden vivir las niñas adolescentes y que cualquier caso de embarazo en niñas menores de 14 años debe ser considerado resultado de violencia sexual.

Elemento central: Información

Directrices:

En las unidades de salud se debe disponer de información de forma permanente por escrito sobre la violencia dentro de la pareja y sobre la violencia sexual, en forma de carteles, infografías y folletos. Estos materiales deben estar disponibles en las zonas privadas, como los baños de mujeres (e incluir advertencias relativas al peligro de llevar estos materiales a casa, así como las consecuencias que tendría la violencia si sigue avanzando) y tomar en cuenta la interculturalidad traduciéndolo a lenguas indígenas, utilizando elementos gráficos que consideren a población con poca instrucción escolar o alguna discapacidad auditiva.

De forma complementaria al punto anterior, se deberá difundir información sobre atención a la violencia y la NOM-046 en spots de radio para alcanzar a la población sin instrucción escolar o con discapacidad visual.

En el centro de salud se deberán difundir los derechos de las usuarias y los derechos sexuales y reproductivos, incluyendo materiales en lenguas indígenas.

En los centros de salud se deberá difundir un directorio con instituciones y organizaciones encargadas de la atención a la violencia y a dónde deben acudir en cada municipio, así como información sobre la NOM-046.

Las y los prestadores de servicios de salud deberán difundir esta información en otros espacios (escuelas, espacios públicos, empresas, trabajo) dentro del municipio para que las mujeres y niñas, niños y adolescentes conozcan los servicios de atención de violencia que ofrecen. Las y los prestadores de servicios de salud del sector público deberán participar en el diseño y la ejecución de programas educativos para la prevención y detección temprana de la violencia familiar o sexual, dirigidos a la población en general.

7.4.2 SERVICIOS ESENCIALES DE ATENCIÓN BÁSICA Y GENERAL EN EL SECTOR POLICIAL

Servicio esencial: Prevención

Es importante que el personal de servicios policiales y de justicia apoyen firmemente las iniciativas gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil que persigan la igualdad de las mujeres, niñas y adolescentes; que generen conciencia en la población acerca de la violencia contra las mujeres, niñas y adolescentes, sus causas y las consecuencias que acarrearán para las mujeres, niñas y adolescentes en todos los entornos, así como sobre los castigos a los que se enfrentarán los agresores, y que garanticen que la información acerca de los servicios y de cómo acceder a ellos esté disponible de forma inmediata para cualquier persona interesada. El desarrollo y la promoción de culturas institucionales fundamentadas en la igualdad de género, la perspectiva de género y la prestación de servicios son cruciales para la prevención.

Elemento Central: Promoción y apoyo a organizaciones e iniciativas que busquen poner fin a la violencia y alcanzar la igualdad de las mujeres

Directrices:

Explorar, entablar relaciones y colaborar con organizaciones de la sociedad civil que trabajan desde un marco de derechos humanos en el desarrollo de estrategias a largo plazo dirigidas a eliminar la violencia y aumentar la igualdad de las mujeres.

- Fortalecer la capacitación dentro de las organizaciones de la sociedad civil en estrategias exitosas y basadas en evidencia de prevención a la violencia.
- Involucrar a las organizaciones clave (como las instituciones educativas), grupos específicos (por ejemplo, grupos de mujeres, hombres y niños, padres y madres, hijas e hijos, y jóvenes) y a los medios de comunicación para promover y actuar en favor de la erradicación de la violencia contra las mujeres y las niñas.

- Fortalecer la colaboración de los servicios policiales con los grupos vecinales para establecer medios de comunicación efectivos que permitan reaccionar con inmediatez en situaciones de violencia.

Demostrar sensibilidad hacia las cuestiones de género:

- Tener en cuenta los efectos y las implicaciones de las políticas, procedimientos y prácticas sobre las mujeres y los hombres en las instituciones policiales/ judiciales, y sobre las mujeres, los hombres y los niños y niñas en la comunidad.
- Reafirmar los beneficios que aporta la sensibilidad de género a las instituciones y a la comunidad a la que sirve.
- Construir indicadores para el monitoreo y la evaluación para las actividades de prevención y atención de la violencia contra las mujeres dentro de las instancias policiales.
- Transversalizar la perspectiva de género e incorporar el enfoque de derechos humanos e interculturalidad efectivamente.
- Garantizar y hacer que todas las personas que trabajan en las instituciones policiales y judiciales cumplan una política de tolerancia cero frente a la violencia cometida contra cualquier persona, incluidas las víctimas/ sobrevivientes de violencia contra las mujeres.

Elemento central: Fortalecer las capacidades y el ámbito de acción del servicio policial en la prevención de la violencia contra las mujeres

Directrices:

Asegurar la profesionalización del sector policial, particularmente para:

- Prevenir la violencia de género.
- Detectar la violencia de género.
- Intervenir ante la violencia de género.
- Identificar cómo se manifiesta la crisis en la víctima de violencia de género y actuar ante ella.
- Canalizar adecuadamente a víctimas/ sobrevivientes de violencia de género.
- Proteger ante la violencia de género.

- Dar seguimiento del plan de seguridad y verificación de órdenes de protección.

Elemento central: Alentar a las mujeres y las comunidades a denunciar la violencia.

Directrices:

Fomentar activamente el denunciar la violencia:

- Mediante la provisión de información a la comunidad acerca del compromiso de la policía de responder eficazmente a la violencia contra las mujeres y las niñas.
- Proporcionando y difundiendo información sobre los derechos de las víctimas y sobre todas las opciones que tienen para el goce de una vida libre de violencia, de acuerdo con las necesidades, los recursos y las redes de apoyo en cada caso, informando sobre los alcances y límites de cada una de las opciones.
- Garantizando que exista la posibilidad de contactar a la policía durante las 24 horas del día, todos los días del año.
- Garantizando que no se impongan tiempos de espera al levantar una denuncia, en especial en casos de desaparición y sancionando administrativamente a la o el funcionario público que lo haga.
- Proporcionando en la medida de lo posible (si ellas lo solicitan) transporte o traslado seguro (patrulla) cuando se canaliza a otra instancia para denunciar, tomando en cuenta que posiblemente sea la única posibilidad que la mujer tenga para hacerlo.
- Garantizando que en las instancias públicas de atención de la violencia haya personal que proporcione información en horarios amplios con tiempos de espera mínimos, asegurando que la mujer se lleve información y un procedimiento a seguir claro.
- Brindando acompañamiento multidisciplinario o canalización en todas las instituciones (públicas o privadas).
- Creando redes de acompañamiento con el apoyo de organizaciones feministas y/o fortaleciendo el rol de la comunidad como vigilante ante hechos de violencia y ofreciendo protección cuando denuncien.

- Fomentando la participación de las escuelas y centros comunitarios como actores fundamentales para proporcionar información sobre derechos.
- Garantizando espacios adecuados para la denuncia.
- Brindar seguridad a las víctimas y familiares a través de medidas de protección.
- Trabajando con otras proveedoras y otras personas encargadas de proveer servicios, así como con la comunidad, para asegurar que la primera puerta que cruce la víctima/ sobreviviente para denunciar un caso de violencia sea la adecuada, con independencia de si esas denuncias se interponen:
 - Directamente ante la policía.
 - Ante quienes proveen servicios de salud.
 - Ante quienes proveen servicios sociales.
 - Ante las y los funcionarios de administración, procuración de justicia y personal judicial.

Esforzarse por mejorar la confianza de las mujeres para que presenten denuncias, profesionalizando el servicio, respondiendo de manera rápida y adecuada a las denuncias que presenten por actos de violencia y erradicando la re victimización.

Garantizar que la política y la práctica reflejen que la víctima/ sobreviviente puede participar en la decisión sobre si se procede o no con una investigación o un proceso judicial.

Garantizar que las instituciones promuevan la denuncia y animen a las víctimas a concluir el proceso.

Garantizar una atención rápida, expedita y eficaz, con calidad y calidez.

Garantizar que las y los servidores públicos utilicen lenguaje inclusivo y no discriminatorio hacia las víctimas.

7.4.3 SERVICIOS ESENCIALES DE ATENCIÓN BÁSICA Y GENERAL EN EL SECTOR DE ACCESO A LA JUSTICIA

Servicio esencial: Investigación

Es crucial que las investigaciones de delitos de violencia dentro de la pareja y de violencia sexual contra las mujeres comiencen en el momento oportuno, se lleven a cabo de manera profesional, cumplan los requisitos relacionados con las pruebas y la investigación, y que se utilicen todos los medios disponibles para identificar y detener al sospechoso. A lo largo de todo el proceso, debe tenerse en cuenta y protegerse cuidadosamente la seguridad, la integridad y la dignidad de las mujeres.

Elemento central: La responsabilidad profesional debe mantenerse a lo largo de toda la investigación

Directrices:

Garantizar que la actuación del personal policial y judicial durante todo el continuo de la justicia sea ético, profesional y apegado a las normatividades internacionales y nacionales.

Garantizar que se establezca y mantenga un mecanismo de rendición de cuentas en las instituciones judiciales a lo largo de todo el proceso de investigación con la participación de un tercero:

- Una persona investigadora o persona supervisora experimentada debe:

Garantizar una correcta apreciación del asunto, el desarrollo y la ejecución de un plan de investigación, una adecuada coordinación de las investigaciones, así como el seguimiento y la evaluación permanentes de las actuaciones y los hallazgos.

Exigir a las investigadoras y los investigadores responsabilidades de sus actos a lo largo de todo el proceso de investigación.

- La institución debe garantizar que se designe una persona responsable de:

Analizar de forma permanente los delitos cometidos con el fin de detectar cualquier señal de intensificación de la violencia

y asegurar que se incluya dicho historial y las tendencias identificadas en el expediente.

Garantizar que las investigaciones sean realmente exhaustivas y cumplan los requisitos relativos a la reunión de pruebas.

Garantizar que los servicios prestados respondan a las necesidades de la víctima/ sobreviviente. Garantizar la existencia de un sistema de gestión de reclamaciones transparente y fiable para gestionar las quejas sobre el servicio. El acceso a dicho sistema debe ser sencillo e inmediato para todas las víctimas/ sobrevivientes, y debe ser objeto de un seguimiento constante.

Servicio esencial: Procesos previos al juicio

Para garantizar el acceso a la justicia por parte de las víctimas y sobrevivientes de la violencia dentro de la pareja y de la violencia sexual es fundamental contar con procesos y audiencias previos al juicio en los ámbitos penal, civil, administrativo y de familia que sean imparciales y sensibles a las necesidades específicas de las víctimas/ sobrevivientes.

Los servicios esenciales previos al juicio en la esfera de la justicia penal reflejan la obligación internacional que tienen el Estado y las personas encargadas de proveer los servicios de justicia que actúan en su nombre, de ejercer la responsabilidad crucial de investigar y activar el enjuiciamiento, ponderando al mismo tiempo, de forma adecuada, la importancia de empoderar a las sobrevivientes para que adopten decisiones con conocimiento de causa en cuanto a sus interacciones con el sistema de justicia penal. Los servicios esenciales previos al juicio o en el marco de la audiencia previa a este en el ámbito civil, administrativo y de familia destacan la importancia de la oportunidad, la asequibilidad y la disponibilidad de procedimientos simplificados y fáciles de utilizar.

Elemento central: Procedimientos accesibles, asequibles y simplificados para acceder a la justicia

Directrices:

Garantizar la accesibilidad de los procedimientos civiles, administrativos y de familia (juzgados de familia, demandas civiles, procedimientos de investigación previos al juicio, etc.). Como mínimo, esto significa:

- Que los procedimientos civiles, administrativos y de familia, así como las medidas de protección sean asequibles.

- Que los procedimientos sean sencillos y fáciles de utilizar.
- Que tengan las capacidades para atender mujeres con discapacidad y traductores de distintas lenguas indígenas.
- Proporcionar una amplia variedad de asistencia legal gratuita en los asuntos civiles, administrativos y de familia en los casos en que la persona demandante sea víctima/ sobreviviente de violencia contra las mujeres (información jurídica, asesoramiento legal, asistencia jurídica y representación legal).
- Una interpretación amplia de los criterios exigidos para que la persona pueda disfrutar de asistencia legal sin importar su estatus socioeconómico.
- Procedimientos sensibles al género, a las sobrevivientes y a las niñas y los niños (que, por ejemplo, no permitan que un agresor no representado cuestione la demanda de la víctima/ sobreviviente en el examen inicial de los hechos).

Garantizar que todos los asuntos correspondientes al ámbito del derecho de familia se analicen para detectar posibles casos de violencia contra las mujeres y sean objeto de un tratamiento con perspectiva de género.

Gratuidad de todas las directrices anteriores.

Servicio esencial: Comunicación

La comunicación es un tema clave en todo el sistema de administración de justicia. La víctima/ sobreviviente necesita saber que se le está escuchando y que se comprenden y abordan sus necesidades cambiantes en lo que respecta a la justicia. La información y el modo en que esta se comunica pueden facultar a la víctima para adoptar decisiones con conocimiento de causa en lo que respecta a su participación en el sistema judicial. La gestión de la información y la comunicación entre los diferentes organismos encargados de la prestación de servicios de justicia y los sectores no judiciales, dando prioridad, en particular, a la confidencialidad y la privacidad, puede contribuir a minimizar los riesgos que afrontan las víctimas a la hora de buscar justicia.

Elemento central: Información sencilla y accesible acerca de los servicios de justicia

Directrices:

Garantizar la provisión de información adecuada y oportuna sobre los servicios disponibles, de un modo que tenga en cuenta las necesidades de diferentes grupos de la población incluyendo los que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Esta información puede incluir:

- Una descripción clara de los procesos judiciales.
- Una descripción clara de las funciones y responsabilidades de cada uno de las y los agentes pertinentes que intervienen en el sector de acceso a la justicia.
- Los mecanismos, procedimientos y recursos judiciales disponibles.
- Información acerca del caso específico de la víctima/sobreviviente.

Garantizar que la información facilitada satisfaga las necesidades de los diferentes grupos de la población incluyendo lo que se encuentran en situación de vulnerabilidad:

- La información debe proporcionarse, en la medida de lo posible, en el idioma de la persona usuaria.
- Debe estar disponible en múltiples formatos (por ejemplo, oral, por escrito, en formato electrónico).
- Debe estar redactada en un lenguaje claro y sencillo de entender.

Garantizar que la señalización de todas las oficinas del sector de acceso a la justicia responda a las necesidades de los distintos grupos objetivo.

7.4.4 SERVICIOS ESENCIALES DE ATENCIÓN BÁSICA Y GENERAL EN EL SECTOR SOCIAL

Servicio esencial: Información y consejería en situaciones de crisis

El acceso de cualquier mujer o niña que esté sufriendo (o haya sufrido) violencia física, sexual o de otro tipo a información oportuna, clara y precisa en situaciones de crisis, dondequiera que se encuentre y a cualquier

hora del día o de la noche, es fundamental para que pueda acceder a servicios que le ofrezcan seguridad. La información en situaciones de crisis incluye información acerca de los derechos de las mujeres y las niñas, sobre la naturaleza de todos los servicios disponibles, y debe proporcionarse evitando cualquier culpabilización o juicio de valor. La información debe ponerse a disposición de las mujeres y niñas interesadas de forma que puedan analizar todas las opciones disponibles y tomar sus propias decisiones. La información en situaciones de crisis debe estar disponible para las mujeres, niñas y niños que experimentan violencia, así como para sus familiares y amistades, colegas de trabajo, la policía y los servicios de salud que desempeñen algún papel de ayuda a las mujeres y niñas a la hora de acceder a los diferentes servicios en condiciones de seguridad, si así lo deciden. El asesoramiento en situaciones de crisis es fundamental para ayudar a las mujeres y niñas a lograr su seguridad inmediata, tomar conciencia de su experiencia, reafirmar sus derechos y aliviar sus sentimientos de culpa y vergüenza.

Elemento central: Provisión de la información

Directrices:

Garantizar una disponibilidad y una accesibilidad amplia de la información sobre los servicios sociales existentes para todas las mujeres adolescentes y niñas y niños.

Asegurar que la información sobre los servicios sociales existentes se ofrezca en diferentes formatos idiomas y/ o lenguas y que resulte adecuada para:

- Mujeres, adolescentes y niñas y niños que sufran múltiples formas de discriminación.
- Mujeres, adolescentes y niñas y niños con alguna discapacidad.
- Las niñas y los niños.
- Población LGBTI+ y otros grupos en condiciones de vulnerabilidad, por ejemplo, mujeres indígenas, migrantes, etc.

Garantizar una distribución amplia de información sobre los servicios sociales existentes con sensibilidad cultural a través de los diversos medios de comunicación pertinentes, en diferentes lugares y contextos a nivel estatal y municipal.

Cualquier mujer, niña o niño tiene derecho al acceso a información oportuna. En caso de que la instancia a la que acude no pueda darle información, debe canalizarla.

Servicio esencial: Información jurídica y sobre derechos, asesoramiento y representación

Es probable que muchas mujeres y niñas posean conocimientos limitados acerca de sus derechos y las opciones que tienen a su disposición. Para poder proteger la seguridad de las mujeres y las niñas, es importante que cuenten con información precisa y oportuna sobre asuntos como las leyes de divorcio y matrimonio, la custodia infantil, la tutela, el patrimonio o la condición de refugiada, migrante y solicitante de asilo, entre otros, y que se les preste asistencia para utilizar los recursos judiciales y policiales.

Elemento central: Disponibilidad

Directrices:

Proporcionar información a las mujeres, adolescentes y niñas acerca de sus derechos de forma diferenciada por edad y en su lengua o con intérprete, en su caso; considerar el sistema normativo propio y tomar en cuenta el desconocimiento sobre el marco legal y los derechos humanos de las mujeres.

Garantizar áreas de atención específica y que el personal sea suficiente, capacitado y competente en perspectiva de género, derecho familiar y derechos de niñas, niños y adolescentes.

Brindar sensibilización a las mujeres, niñas y adolescentes sobre el marco legal.

Servicio esencial: Apoyo centrado en las mujeres

Explorar los diferentes servicios y opciones disponibles puede resultar desalentador para las mujeres que enfrentan violencia dentro de la pareja y para las mujeres y niñas que enfrentan violencia sexual. Si cuentan con asistencia especializada por parte de personal capacitado, podrán acceder a los servicios más adecuados y tomar decisiones correctamente informadas. De ese modo se maximizarán las oportunidades de garantizar su seguridad, empoderar a las mujeres o niñas en cuestión y defender sus derechos.

Elemento central: Disponibilidad

Directrices:

Garantizar la disponibilidad de apoyo centrado en las mujeres y las niñas y los niños mientras sean atendidas por un servicio social.

Asegurar que el personal esté formado para trabajar en nombre de las mujeres y niñas y para representar sus intereses.

Garantizar que el personal respete los deseos manifestados por las mujeres y niñas y las decisiones que adopten estas, sin coacción.

Para representar a las mujeres y niñas, será necesario obtener su consentimiento expreso e informado.

No intentar la conciliación con el agresor o dar terapia de pareja.

Contar con procesos de sanción para las y los servidores públicos que no cumplan con sus funciones o que lleven a cabo actos de omisión.

Garantizar el interés superior de niñas y adolescentes.

Establecer mecanismos de monitoreo y evaluación

Servicio esencial: Servicios dirigidos a cualquier niña, niño o adolescente afectada/o por la violencia

La experiencia directa o indirecta de violencia puede tener un efecto devastador para las y los niñas, niños y adolescentes, quienes tienen derecho a acceder a unos servicios adecuados para su edad y que tengan en cuenta sus necesidades.

Elemento central: Accesibilidad

Directrices:

Los servicios deben ser adecuados a la edad, con perspectiva de género, con pertinencia cultural, sensibles a la infancia, tener en cuenta las necesidades de niñas, niños y adolescentes y estar en consonancia con las normas nacionales e internacionales.

Garantizar que el personal reciba capacitación y profesionalización sobre procedimientos sensibles a la infancia y acordes a las necesidades de las adolescentes, niñas y niños.

Garantizar que la información y los servicios que se proporcionen sean laicos y científicos, sin juicios de valor.

Servicio esencial: Información comunitaria, educación y extensión comunitaria

Las organizaciones de la sociedad civil, los grupos de mujeres y las y los líderes comunitarias/os desempeñan a menudo una función crucial en la movilización de los esfuerzos de la comunidad por concienciar sobre la prevalencia de la violencia contra las mujeres y las niñas, así como sobre el papel de la comunidad en la prevención de la violencia y la respuesta a ella.

Elemento central: Información comunitaria

Directrices:

Asegurar que la información comunitaria incluya información sobre los derechos de las mujeres y niñas y sobre los diferentes servicios de apoyo que tienen a su disposición.

La información comunitaria con perspectiva de género debería incluir, como mínimo:

- Información sobre a dónde acudir para obtener ayuda.
- Qué servicios están disponibles y cómo acceder a ellos.
- Qué se puede esperar de los diferentes servicios (funciones, responsabilidades, confidencialidad, etc.).
- Información sobre crianza positiva.
- Información para niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad y diversidad sexual.

Garantizar que la información se elabore y difunda en varios formatos, para diferentes contextos y teniendo en cuenta la cultura de las y los destinatarios. Por ejemplo, la información debería:

- Estar disponible en el o los idioma(s) considerando a la población con discapacidad, indígena y migrante, con pertinencia cultural.
- Incluir imágenes.
- Horarios de atención, números telefónicos, página web, redes sociales (en caso de existir).

Elemento central: Educación y movilización comunitarias

Directrices:

Garantizar la periodicidad de la educación comunitaria.

Diseñar y ejecutar un programa anual de educación comunitaria con enfoque de derechos humanos, pertinencia cultural y perspectiva de género.

Asegurar que la educación comunitaria incluya información acerca de los derechos de las mujeres y las niñas y población de la diversidad sexual.

La educación debe ir dirigida a grupos específicos como las y los líderes comunitarias(os) y las personas mayores, con el fin de respaldar la prestación de servicios.

Proporcionar a los hombres una capacitación adecuada que promueva los derechos humanos de las mujeres para que actúen como modelos de comportamiento y mecanismos de apoyo.

Proporcionar servicios reeducativos, integrales, especializados y gratuitos para los agresores, con personal capacitado y con base en los modelos desarrollados para ello.

Apoyar la asistencia de los hombres a los grupos de reeducación en los espacios laborales.

Difundir los beneficios de los grupos de reeducación para hombres.

Trabajar con las familias para garantizar el apoyo y acceso a los servicios dirigidos a las mujeres y las niñas.

Trabajar con las asociaciones, los medios de comunicación, las escuelas y los clubes deportivos comunitarios locales y universidades con el fin de adaptar los mensajes de la educación comunitaria y las estrategias de difusión.

Desarrollar protocolos claros para proteger la seguridad de las mujeres cuando los medios de comunicación se pongan en contacto con ellas para conocer sus experiencias.

Generar un mecanismo de evaluación permanente sobre los contenidos y su utilización.

Generar espacios de interlocución y fortalecer redes comunitarias de base sumando a diversos actores sociales.

Elemento central: Extensión comunitaria

Directrices:

Los servicios deberían identificar a los grupos vulnerables y a los que resulte difícil llegar, y comprender sus necesidades específicas.

Adaptar la información y la educación comunitarias a las necesidades concretas de los grupos en mayores condiciones de vulnerabilidad y marginación, desplazados y a los que sea difícil llegar.

Involucrar a las profesionales de ciencias sociales en la prevención de la violencia contra las niñas y mujeres.

Las y los promotores comunitarios deberán canalizar de forma inmediata la vulneración de derechos a la autoridad competente.

Incorporar evaluaciones de impacto en proyectos de prevención de violencia.

7.5. ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Son aquellos servicios que se brindan a las mujeres en situación de violencia las cuales deciden iniciar procesos orientados a la restructuración de sus rasgos vulnerados y a la restitución de sus derechos mediante la orientación, gestión, asesoría, apoyo, referencia o canalización, seguimiento y representación.

Se enfoca en otorgar servicios de salud, psicológicos, jurídicos y/ o de salvaguarda, basados en estrategias y acciones a mediano y largo plazo dirigidos a la restitución de derechos, el fortalecimiento emocional y el acompañamiento diferenciado para trascender el evento de violencia y

encaminar a las mujeres a su empoderamiento y al acceso a la justicia. Se integra por los servicios especializados de atención, asistencia y/ o protección que de manera personal se brindan a las mujeres en situación de violencia.

7.5.1 SERVICIOS ESENCIALES DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN EL SECTOR SALUD

Servicio esencial: Examen y atención de agresiones sexuales

La violencia sexual es una experiencia traumática que tiene consecuencias negativas sobre la salud mental, física, sexual y reproductiva de las mujeres a corto, mediano y largo plazo, lo que significa que éstas pueden requerir tratamiento agudo y, en ocasiones, de larga duración, en particular, asistencia en salud mental. Los exámenes y la atención tienen que ser muy cuidadosos de respetar las decisiones de cada mujer y garantizar sus derechos sexuales y reproductivos. De acuerdo con la NOM-046, los casos de violación sexual son urgencias médicas y requieren atención inmediata.

Elemento central: Interrupción voluntaria del embarazo

Directrices:

Si una mujer o niña de 12 años y más se presenta una vez transcurrido el plazo para la administración de anticonceptivos de emergencia (cinco días), si estos fallan o si la mujer queda embarazada como resultado de una violación, se le debe garantizar el acceso a la interrupción voluntaria del embarazo, sin pregunta expresa o solicitud de la víctima. Acorde a la Ley General de Víctimas y la NOM-046, se practica a petición de la víctima sin necesidad de presentar denuncia o autorización alguna. Las niñas de 12 años y más no requieren la autorización del padre, madre o tutor para la interrupción.

De acuerdo con la NOM-046, las instituciones públicas de atención médica, deben contar con personal médico y de enfermería capacitado, no objetores de conciencia. Si en el momento de la solicitud de atención no se pudiera prestar el servicio de manera oportuna y adecuada, se debe referir de inmediato a la usuaria a una unidad de salud que cuente con el personal y con infraestructura para brindar la atención con calidad.

No se requiere de la denuncia para acceder a la interrupción voluntaria del embarazo y el personal no debe solicitarla.

El personal de salud debe informar sobre este derecho a las mujeres y niñas que viven violencia.

Explicar y ofrecer los procedimientos seguros para la interrupción voluntaria del embarazo: aborto con medicamentos y la aspiración manual endouterina. De acuerdo con la NOM-046, en todos los casos se deberá brindar a la víctima, en forma previa a la intervención médica, información completa sobre los posibles riesgos y consecuencias del procedimiento, a efecto de garantizar que la decisión sea informada.

Verificar la caducidad de los medicamentos para IVE y gestionar su reemplazo de manera expedita.

Las campañas de información y difusión sobre este derecho son indispensables, deben ser responsabilidad de los tres niveles de gobierno y deben apegarse a la NOM-046.

En caso de ser menor de 12 años de edad, la interrupción voluntaria del embarazo se hará a solicitud de su padre y/o su madre o, a falta de estos, de su tutor o conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.

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 basada en el principio de buena fe a que hace referencia el artículo 5 de la Ley General de Víctimas. En este mismo sentido, no debe pedirse la denuncia.

Eliminar las barreras legales que impidan el ejercicio de este derecho, denegar o postergar la interrupción voluntaria del embarazo y la continuación forzada del embarazo son formas de violencia por razón de género que, según las circunstancias, pueden constituir tortura o trato cruel, inhumano o degradante.

7.5.2 SERVICIOS ESENCIALES DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN EL SECTOR POLICIAL

Servicio esencial: Prevención

Es importante que las proveedoras y los proveedores de servicios policiales y de justicia apoyen firmemente las iniciativas gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil que persigan la igualdad de las mujeres; que generen conciencia en la población acerca de la violencia contra las mujeres, sus causas y las consecuencias que acarrearán para las mujeres, sus familias y comunidades, así como sobre los castigos a los que se enfrentarán los agresores, y que garanticen que la información acerca de los servicios y de cómo acceder a ellos esté disponible de forma inmediata para cualquier persona interesada. El desarrollo y la promoción de culturas institucionales fundamentadas en la igualdad de género, la perspectiva de género y la prestación de servicios son cruciales para la prevención.

Elemento central: Poner fin a la violencia contra las mujeres y evitar situaciones futuras de violencia con base en las estadísticas

Directrices:

Mantener registros precisos y analizar los registros de las denuncias presentadas por violencia contra las mujeres, con el fin de detectar tendencias de denuncia ante los servicios policiales.

Fomentar y llevar a cabo la recogida de datos para ayudar a comprender la prevalencia de los diversos tipos de violencia contra las mujeres en el país, con un formato único que permita recabar la misma información en distintas instancias incluyendo los datos del Sistema de Salud.

Analizar los datos representativos a escala nacional, local y municipal sobre la violencia contra las mujeres con el objetivo de entender plenamente los niveles de violencia existentes en la sociedad. Estos datos pueden compararse con la proporción de casos de violencia denunciados ante la policía y otros servicios, lo cual ayudaría a dar respuesta a los bajos índices de denuncia.

Con base en los análisis realizados, adoptar medidas para evitar nuevos casos de violencia a través de:

- La intervención con medidas de prevención como mayor vigilancia, alumbrado, supervisión y mejora de las rutas de transporte público y retiro de chatarra en ciertas zonas.
- Detectar zonas a través de diagnósticos especializados y georreferenciados de violencia a través de la participación ciudadana y de la policía de proximidad o de zona.
- La respuesta rápida y la separación de la víctima/ sobreviviente y de otras personas pertinentes de su(s) agresor(es).
- La detención del agresor y su separación del escenario en que se produjo la violencia.
- Registro de agresores sexuales.

7.5.3 SERVICIOS ESENCIALES DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN EL SECTOR DE ACCESO A LA JUSTICIA

Servicio esencial: Contacto inicial

Es fundamental que, durante el contacto inicial con el sistema de procuración y administración de justicia, las víctimas/ sobrevivientes de violencia tengan una experiencia positiva. Los servicios deben estar disponibles y ser accesibles para todas las mujeres, niñas y adolescentes. Sin embargo, lo más importante es que el contacto inicial ponga al centro la protección de los derechos de la víctima/ sobreviviente. El sistema judicial y el personal encargado de proveer los servicios policiales y de justicia que operan en dicho sistema tienen el deber de proteger a las mujeres, las adolescentes y a las niñas, garantizar su seguridad, y tomarse en serio su demanda y garantizar que cuente con una asistencia adecuada con sus capacidades, su edad, su madurez intelectual y su desarrollo evolutivo, a lo largo de su itinerario dentro del Sistema.

Elemento central: Accesibilidad

Directrices:

Crear o fortalecer los mecanismos y herramientas de denuncia en línea de captura sencilla teniendo en cuenta el desconocimiento de las mujeres del marco legal de nuestro país.

Garantizar la seguridad en las dependencias judiciales y que las mujeres y los niños y niñas dispongan de espacios adecuados.

Garantizar que las víctimas/ sobrevivientes tengan acceso a los servicios que necesiten (como exámenes médicos, dictámenes o servicios de asistencia psicológica).

Servicio esencial: Procesos previos al juicio

Para garantizar el acceso a la justicia por parte de las víctimas y sobrevivientes de la violencia dentro de la pareja y de la violencia sexual es fundamental contar con procesos y audiencias previos al juicio en los ámbitos penal, civil, administrativo y de familia que sean imparciales y sensibles a las necesidades específicas de las víctimas/ sobrevivientes. Los servicios esenciales previos al juicio en la esfera de la justicia penal reflejan la obligación internacional que tienen el Estado y las personas encargadas de proveer los servicios de justicia que actúan en su nombre, de ejercer la responsabilidad crucial de investigar y activar el enjuiciamiento, ponderando al mismo tiempo, de forma adecuada, la importancia de empoderar a las sobrevivientes para que adopten decisiones con conocimiento de causa en cuanto a sus interacciones con el sistema de justicia penal. Los servicios esenciales previos al juicio o en el marco de la audiencia previa a éste en el ámbito civil, administrativo y de familia destacan la importancia de la oportunidad, la asequibilidad y la disponibilidad de procedimientos simplificados y fáciles de utilizar.

Elemento central: Priorización de asuntos

Directrices:

En los asuntos de justicia penal:

Establecer estrategias que permitan desarrollar procedimientos rápidos capaces de detectar violencia contra las mujeres y priorizar en los expedientes judiciales, incluso en las audiencias de revisión de medidas, audiencias preliminares y de cara al juicio.

Desarrollar procedimientos abreviados capaces de detectar casos de violencia contra las mujeres y priorizarlos en los expedientes judiciales, incluso en las audiencias de fianza, las audiencias preliminares y de cara al juicio.

Procurar que el lenguaje utilizado sea sencillo para la víctima/ sobreviviente, especialmente en casos de niñas y adolescentes.

Presumir que es un caso de violencia, cuando no se cuenten con procedimientos rápidos. En dichos procesos no deben dejar de mirarse la situación de riesgo en la que esté una mujer.

En los casos en que haya niñas o adolescentes que sean víctimas, los juicios deben celebrarse lo antes posible, a menos que el retraso de estos redunde en el interés superior de las niñas, niños y adolescentes.

En los asuntos civiles, administrativos o de familia:

Garantizar la oportunidad de los procedimientos para asegurar que el proceso previo al juicio y el juicio mismo tengan lugar en el momento adecuado.

Deberá darse prioridad a estos asuntos en los expedientes judiciales.

Deberá priorizarse el cumplimiento eficiente y efectivo en casos de pensión alimenticia, agilizando los trámites y modernizando el seguimiento a su cumplimiento para evitar la pérdida de recursos materiales y tiempo de las mujeres víctimas.

Elemento central: Asesoramiento y representación jurídica especializada

Directrices:

Resulta indispensable que las mujeres reciban servicios jurídicos especializados que provengan de las unidades locales de atención, para lo cual es necesario que las fiscalías y/o los poderes judiciales, comprendan a cabalidad el principio del enfoque centrado en las víctimas/ sobrevivientes, por lo que desde que tengan conocimiento de la existencia de una mujer en situación de violencia de género, le deberán informar que tiene derecho a recibir servicios de atención integral, para lo cual deberán priorizar su canalización informándole el motivo de ésta, haciendo la canalización de manera oportuna y diligente donde informen al personal especializado, bajo su estricta responsabilidad y confidencialidad, el tipo de riesgo que la víctima presenta, para garantizar el debido cumplimiento de los protocolos y modelos de atención de dichos centros que ponen al centro a las mujeres y sus necesidades, con el fin de evitar que la representación legal, sea únicamente para cumplir formalidades legales que no pongan en el centro las necesidades de las mujeres y que impida su toma de decisiones.

Por ello, para poder proteger la seguridad de las mujeres y las niñas, es importante que cuenten con información precisa y oportuna sobre sus derechos, las acciones legales a realizar, los recursos judiciales existentes, y en general un acercamiento al sistema de justicia más amable, sensible que garantice sus derechos. Pues en la medida que las mujeres cuenten con información de manera oportuna facilita su toma de decisiones de manera informada. De ese modo se maximizarán las oportunidades de garantizar su seguridad y la defensa de sus derechos.

Se debe garantizar que el personal respete los deseos manifestados por las mujeres y niñas, y las decisiones que adopten éstas, sin coacción y en el momento que ellas así lo deseen, sin generarles presión.

Para representar a las mujeres y niñas, será necesario obtener su consentimiento expreso e informado. En el caso de las niñas, las Procuradurías Estatales para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes juegan un papel primordial, debido a los diferentes tipos de representaciones que les concede la ley, según el caso en concreto.

Se debe contar con procesos de sanción para las y los funcionarios públicos que no cumplan con sus funciones o que lleven a cabo actos de omisión y realicen acciones para coaccionar o presionar la voluntad de las víctimas.

Elemento central: Aplicación de normas probatorias y procedimientos justos en todos los procesos previos a un juicio

Directrices:

En los asuntos de justicia penal:

Aplicar normas probatorias justas, así como en lo que concierne a la carga de la prueba con apego estricto a los principios penales, a estándares internacionales y con sensibilidad de género.

Recabar todas las pruebas fundamentales antes de adoptar cualquier decisión en relación con el asunto:

- Garantizar la obtención de una declaración de la víctima lo más clara y completa posible.
- Examinar cualquier otra prueba.

Reducir las demoras en todas las etapas del proceso de adopción de decisiones durante el enjuiciamiento:

- Limitar el número de suspensiones o aplazamientos.
- Permitir únicamente retrasos razonables, teniendo en cuenta el efecto que ejerzan dichos retrasos en la víctima/ sobreviviente.

En los asuntos civiles, administrativos o de familia:

Los procedimientos de gestión de un asunto previos a un juicio deben garantizar que se recabe toda la información pertinente. Esto puede incluir:

- El contexto social en el que tiene lugar la violencia.
- Información e informes médicos, forenses y de otro tipo que resulten pertinentes.

Elemento central: Preparación para el juicio

Directrices:

Garantizar la coordinación de todas las proveedoras y todos los proveedores de servicios clave (policía, personal de salud, etc.).

Asegurar la participación de testigos fundamentales. Esto incluye garantizar lo siguiente:

- La localización de las víctimas, las y los testigos y sospechosos, y la entrega de las correspondientes citaciones judiciales.
- La obtención de declaraciones, análisis y pruebas, y su recopilación y puesta a disposición del tribunal junto con cualquier declaración adicional.
- Establecer medidas de apremio necesarias para que comparezcan las partes.
- Garantizar que el personal que provee los servicios sea competente para aportar pruebas ante el tribunal de manera ética, objetiva y profesional.
- Fomentar la reunión de pruebas para garantizar la credibilidad de la acusación en lugar de centrarse exclusivamente en la credibilidad de la demandante.
- Garantizar el acceso a la asistencia para las víctimas/ sobrevivientes, la familiarización con el tribunal y la prestación de servicios de preparación para enfrentarse a éste.

Servicio esencial: Procesos/audiencias judiciales

Las víctimas y sobrevivientes de violencia dentro de la pareja y de violencia sexual que se ven envueltas en la fase de juicio en procedimientos civiles y penales pueden sentirse vulnerables, abrumadas por su falta de familiaridad con el sistema judicial o sufrir una nueva victimización a través de un trato insensible o discriminatorio por parte de las proveedoras y los proveedores de servicios de justicia. Las normas internacionales y nacionales instan a adoptar medidas para evitar los nuevos traumas y las situaciones dolorosas que pueden derivarse de la participación en el juicio, así como a garantizar que los juicios maximicen la cooperación de la sobreviviente, fomenten su capacidad de actuación en dicha fase y, al mismo tiempo, garanticen que en los asuntos penales la carga de la búsqueda de justicia recaiga en el Estado. Los servicios de justicia que se consideran esenciales durante el juicio reflejan los modelos de estrategia internacionalmente acordados, que incluyen unos entornos agradables y favorables para que las sobrevivientes se sientan seguras y cómodas al relatar sus experiencias procedimientos que eviten una nueva victimización y la aplicación no discriminatoria de las normas probatorias.

Elemento central: Un entorno seguro y respetuoso en la sala del tribunal

Directrices:

Permitir que la víctima/ sobreviviente esté acompañada durante el juicio por una persona que le apoye, como un familiar, un/a amigo/a o un/a profesional de apoyo con la capacitación adecuada. En el caso de que la víctima sea una niña, deben adoptarse medidas para designar especialistas y familiares que la acompañen, así como un tutor encargado de proteger los intereses legales de la menor.

Garantizar intérpretes o traductores, incluyendo las de señas que conozcan el sistema judicial según las necesidades de la víctima para su mayor comprensión del proceso.

Disponer entornos adecuados y edificios accesibles para cualquier tipo de discapacidad, con señalética y en donde las usuarias se sientan cómodas en las dependencias judiciales, como espacios de espera y áreas para niñas/os y adolescentes.

Sistema informático vinculado para que las instancias del ámbito judicial tengan acceso de forma confidencial y segura a los testimonios para evitar re victimización.

Evitar la presencia de cualquier persona que no sea necesaria, incluido el presunto agresor, mientras la víctima o testigo aporta sus pruebas. Garantizar que los espacios para las víctimas estén libres de la presencia de los agresores, de sus familiares y testigos que pueden ejercer presión. Adoptar las medidas adecuadas para garantizar que no se produzca ningún contacto directo entre la víctima/ sobreviviente y el acusado, utilizando órdenes de alejamiento u ordenando la prisión preventiva de este último. Garantizar que en casos de violencia familiar no se realice la junta anticipada.

Notificar a las autoridades adecuadas en el caso de que se alberguen sospechas de que la víctima/sobreviviente puede estar sufriendo algún daño o corre el riesgo de sufrirlo durante el proceso de juicio o audiencia. Se deben generar protocolos para identificarlo.

Elemento central: Protección de la privacidad, la integridad y la dignidad

Directrices:

Solicitar la adopción de medidas que puedan proteger la privacidad, la integridad y la dignidad de la víctima/ sobreviviente y generar lineamientos que establezcan su obligación, como:

- Limitar o prohibir la presencia de público, incluyendo medios de comunicación en el juicio, por ejemplo, recurriendo a juicios a puerta cerrada o privados y generar lineamientos para ello.
- Limitar o restringir la publicación de información personal, así como fotografías que incluyan imágenes de niñas, niños y adolescentes o de las víctimas/ sobrevivientes por parte de los medios de comunicación.

Oponerse o denegar cualquier declaración falsa o cualquier intento de violar la seguridad de las personas que testifican (con el fin de revelar su identidad, por ejemplo).

Garantizar que no exista en el registro público judicial cualquier información que pueda permitir identificar a la víctima/ sobreviviente, como su nombre y dirección, o utilizar un seudónimo.

En el caso de las niñas víctimas, adoptar medidas adecuadas para:

- Preservar la confidencialidad y limitar la revelación de información relativa a la identidad de la niña y a su participación en el proceso.
- Excluir al público y los medios de comunicación durante el testimonio de la menor, cuando la legislación nacional así lo permita.
- Acompañamiento de trabajo social, paidopsicología y psiquiatría de manera permanente durante todo el proceso judicial.
- Asegurar que haya servicio médico completo con medicamentos, personal e instrumental, incluyendo cámara Gesell con supervisión.

Elemento central: Oportunidades para la plena participación

Directrices:

Solicitar y, cuando sea posible, autorizar la adopción de medidas que puedan facilitar el testimonio de la víctima/ sobreviviente en el juicio o audiencia:

- Medidas que permitan que la víctima testifique de un modo que evite que tenga que ver al acusado, utilizando por ejemplo pantallas, prestando testimonio a través de una puerta cerrada o usando un circuito cerrado de televisión (CCTV).

Adoptar enfoques de gestión de casos que aseguren que la víctima/ sobreviviente tenga la oportunidad de participar plenamente en el procedimiento minimizando la victimización secundaria.

Reducir las demoras innecesarias.

- Fomentar que las cuestiones que no sean objeto de controversia se acuerden y admitan al inicio del juicio o audiencia, que el juez lo pueda apereibir.

Adoptar enfoques y medidas encaminados a reducir el estrés al que se ve sometida la víctima/ sobreviviente:

- Limitar las pruebas que aporte a aquellas que sean pertinentes.
- Permitir recesos breves cuando la víctima/ sobreviviente se sienta excesivamente estresada para continuar.
- En el caso de la niña víctima, utilizar procedimientos sensibles acordes a su edad, como salas de entrevista adaptadas o dependencias judiciales modificadas, y adoptar medidas para garantizar un número limitado de audiencias e interrogatorios, que además deben celebrarse en horarios adecuados a la edad de la niña y sin presencia del acusado.

Elemento Central: Oportunidad para ofrecer detalles sobre los efectos del delito cometido

Directrices:

Permitir que la víctima/ sobreviviente proporcione detalles sobre los efectos del delito cometido, si así lo desea.

Ofrecerle diferentes opciones para que exponga dicha información en el juicio.

Elemento Central: Interpretación y aplicación no discriminatorias de las normas probatorias

Directrices:

En los asuntos de justicia penal:

Garantizar que se presenten ante el tribunal todas las pruebas pertinentes:

- Estudiar la posibilidad de que testigos con conocimientos especializados y con una experiencia adecuada proporcionen información acerca de la dinámica y la complejidad de la violencia contra las mujeres y las niñas.
- Integrar la experiencia del testigo o víctima/ sobreviviente, (niño o niña).

Las denuncias deben ser consideradas creíbles y válidas.

Adoptar medidas para mitigar los efectos que pueden tener las normas y los procedimientos probatorios discriminatorios:

- Oponerse o negarse a aceptar cualquier interrogatorio injusto, innecesariamente repetitivo, agresivo y discriminatorio por parte de la defensa.
- Oponerse o negarse a aceptar cualquier cuestionamiento basado en mitos y estereotipos.
- Oponerse o negarse a aceptar preguntas acerca de los antecedentes sexuales de la víctima/ sobreviviente, cuando no guarden relación con el asunto.

No permitir que se extraiga conclusión alguna del hecho de que no haya existido denuncia o de que su interposición se haya demorado.

Si la defensa pide introducir lo que parece ser una prueba altamente perjudicial, garantizar que se adopten las medidas siguientes:

- Solicitar que la defensa curse su petición por escrito.
- Garantizar que la petición se realice en la fase previa al juicio y únicamente permitirla en el juicio si la defensa puede demostrar que concurren circunstancias excepcionales para ello (por ejemplo, que no tuvo conocimiento de la información en cuestión hasta que comenzó el juicio).
- Dar a la víctima/ sobreviviente la oportunidad de que, a través de su representación legal, exponga sus preocupaciones y sus argumentos contra las pruebas discriminatorias.

Garantizar que la aplicación de las normas (en particular, de las reglas de cautela de género) y los principios de la defensa no discriminen a las mujeres ni se interpreten de forma que los autores de violencia contra las mujeres puedan eludir su responsabilidad penal.

No otorgar custodia a padres agresores en casos de violencia contra las mujeres en cualquier modalidad.

En los asuntos civiles, administrativos o de familia:

Garantizar que los tribunales civiles y de familia dispongan de toda la información pertinente, incluida la que se detalla a continuación:

- El contexto social en el que tiene lugar la violencia.

- Los testimonios de especialistas, si lo consideran oportuno.

Garantizar que los tribunales civiles y de familia no extraigan conclusiones adversas con respecto a las decisiones de la víctima/ sobreviviente para evitar situaciones futuras de violencia o garantizar el interés superior de la o del menor, por ejemplo:

- En asuntos relativos a la guarda y custodia infantil, garantizar que el comportamiento de la víctima/ sobreviviente se entienda en el contexto de la violencia sufrida dentro de la pareja. Por ejemplo, la decisión de una mujer de huir del hogar o de tomar otro tipo de medidas de protección no debería perjudicarla en los procedimientos civiles que emprenda.
- Asegurar que el efecto de la violencia dentro de la pareja, como las posibles tendencias suicidas de la víctima/ sobreviviente, no la perjudiquen en sus asuntos civiles y de derecho familiar.
- Garantizar que el testimonio de las hijas e hijos en las audiencias relativas a la custodia infantil se entienda en el contexto de unas y unos menores que han presenciado la violencia sufrida por su madre dentro de la pareja, y que cualquier acusación del padre en la que este alegue que la madre es la causa de los problemas por los que atraviesan las relaciones entre los progenitores y las hijas y los hijos sea examinada en dicho contexto.
- Garantizar el interés superior de las infancias no otorgando convivencia cuando hay una denuncia de abuso sexual infantil.

Elemento central: Consideraciones especiales relativas a las víctimas/ sobrevivientes acusadas de delitos penales

Directrices:

Garantizar que en los juicios penales se tengan en cuenta las consideraciones siguientes:

- La disponibilidad por parte del tribunal de toda la información pertinente, incluido el contexto en el que la víctima/ sobreviviente acusada de violencia contra las mujeres fue objeto de violencia.
- Cualquier alegación de haber actuado en defensa propia presentada por las mujeres que han sido víctimas/sobrevivientes de violencia.

- La sentencia que se imponga a la víctima/ sobreviviente debería tener en cuenta el efecto que tuvo la violencia contra las mujeres sobre la acusada.

Adoptar medidas para mitigar los efectos que pueden tener las normas y procedimientos probatorios discriminatorios:

- Oponerse o negarse a aceptar cualquier interrogatorio injusto, innecesariamente repetitivo, agresivo y discriminatorio por parte del Ministerio Público o Fiscalía.

Servicio esencial: Rendición de cuentas de los autores de violencia y reparaciones

La inmensa mayoría de los autores de violencia dentro de la pareja y de violencia sexual quedan impunes. Cuando deben rendir cuentas de sus actos, con demasiada frecuencia las sanciones, sean penales, civiles o administrativas, son muy bajas. Además, las reparaciones que reciben las mujeres, del agresor o del Estado, tras sufrir violencia, no suelen reflejar las realidades del daño experimentado por las mujeres y las niñas, sobre todo el uso reiterado de coerción, intimidación y el recurso a la violencia o a las amenazas. Desde la perspectiva de una sobreviviente, la rendición de cuentas y las reparaciones pueden adoptar muchas formas, desde una condena penal, una indemnización por daños y perjuicios en el marco de un procedimiento civil, una indemnización del Estado y la condena pública de la violencia, así como una reparación por el incumplimiento, por parte del Estado, de prestar servicios esenciales en el ámbito de la justicia. Los servicios esenciales relativos a la rendición de cuentas y las reparaciones reflejan la obligación internacional de ejercer la debida diligencia en la imposición de sanciones adecuadas con el fin de exigir a los autores de violencia que rindan cuentas de sus actos, y de ofrecer compensaciones justas y efectivas a las sobrevivientes por los daños o pérdidas ocasionados por sus agresores.

Elemento central: Los resultados de la justicia deben ser proporcionales a la gravedad del delito cometido y centrarse en la seguridad de la víctima/ sobreviviente

Directrices:

En los asuntos de justicia penal:

Establecer políticas que garanticen la adopción de sentencias coherentes y proporcionales a la gravedad del delito cometido, y que cumplan los objetivos siguientes:

- Denunciar la violencia contra las mujeres y disuadir de cometerla.
- Poner fin a los comportamientos violentos.
- Promover la seguridad de la víctima y la comunidad.
- Tener en cuenta los efectos sobre las víctimas/ sobrevivientes, hijos e hijas y sus familias.
- Reparación integral del daño, en términos del artículo 1 de la Ley General de Víctimas, que comprende las medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y garantías de no repetición, en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica, así como del art. 26, que señala que la reparación debe ser oportuna, plena, diferenciada, transformadora, integral y efectiva por el daño que han sufrido como consecuencia del delito.

En las sentencias deberán tenerse en cuenta el principio pro persona, los posibles factores agravantes, como la reiteración de actos violentos, el abuso de una posición de confianza o autoridad, la violencia cometida contra la esposa o contra una persona con la que el agresor mantiene una relación estrecha y la violencia perpetrada contra una persona menor de 18 años.

Informar a las víctimas/ sobrevivientes de cualquier puesta en libertad del agresor y garantizar el establecimiento y cumplimiento de órdenes de protección que restrinjan la posibilidad de acercamiento.

En los asuntos civiles, administrativos o de familia:

Garantizar que las resoluciones judiciales de los asuntos de derecho familiar relacionados con la violencia contra las mujeres tengan en cuenta los efectos de dicha violencia sobre la víctima/ sobreviviente y su familia, sobre todo sobre las hijas y los hijos de la víctima, así como sobre otras víctimas indirectas.

Las reglas de evaluación de los daños en los juicios civiles deben interpretarse de forma no discriminatoria.

Evitar, en la medida de lo posible, la aplicación de reglas e interpretaciones inadecuadas o excesivamente rigurosas del vínculo de causalidad en

la evaluación de los daños, y de normas y procedimientos probatorios inadecuados a la hora de cuantificar los perjuicios ocasionados, que pueden tener efectos desproporcionados sobre las mujeres y las niñas.

Tener en cuenta los más altos estándares de la normatividad, la jurisprudencia y los tratados internacionales sobre la violencia contra las mujeres, y generar y mantener mecanismos para cumplirlos en las sentencias.

Garantizar reparaciones civiles oportunas, eficaces, sensibles al género y adecuadas a la edad para los diferentes daños sufridos por las mujeres y las niñas.

Gratuidad en todos los trámites.

Elemento central: Participación de las víctimas/ sobrevivientes en las audiencias de condena, en las jurisdicciones en que proceda

Directrices:

Dar a las víctimas/ sobrevivientes la oportunidad de exponer al tribunal el daño físico y psicológico y el efecto de la victimización durante la audiencia de condena.

Incluir mecanismos para que el daño físico y psicológico sean considerados en la reparación del daño.

Permitir que las víctimas/ sobrevivientes desempeñen algún papel en la audiencia de condena, a través de diversos métodos en función de las necesidades individuales (por ejemplo, declaraciones orales o por escrito del efecto que ejerció la violencia sobre la víctima/ sobreviviente, informes al respecto elaborados por especialistas como trabajadoras o trabajadores sociales, etc.).

Garantizar la sencillez, la accesibilidad y la gratuidad de los procedimientos y las sentencias.

Adaptar los tiempos del proceso a las necesidades de la víctima y a su recuperación.

En el caso de las víctimas que sean niñas, garantizar que los procedimientos sean sensibles a la infancia.

Elemento central: Disponibilidad y accesibilidad de las opciones de reparación

Directrices:

En los asuntos de justicia penal:

Cuando proceda, garantizar que se estudie la concesión de reparaciones en los asuntos penales:

- La restitución debe considerarse como una parte de la reparación integral del daño.
- Debe darse prioridad a la compensación financiera de los daños ocasionados a la víctima/ sobreviviente de acuerdo a lo que la víctima decida frente a las sanciones y multas. La restitución e indemnización no deberían impedir a la víctima actuar en busca de reparaciones civiles o de otra naturaleza.
- La restitución y la compensación financiera no deben sustituir a las sentencias privativas de libertad.

En los asuntos civiles, administrativos o de familia:

De acuerdo con la Ley General de Víctimas, las víctimas tienen derecho a una compensación (erogación económica), que ha de otorgarse a la víctima de forma apropiada y proporcional a la gravedad del hecho punible cometido, teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso. Esta se otorgará por todos los perjuicios, sufrimientos y pérdidas económicamente evaluables que sean consecuencia del delito o de la violación de derechos humanos.

Las reparaciones en el ámbito del derecho civil y en otras esferas no penales deben ser asequibles y accesibles:

- La solicitud o incoación de procedimientos civiles u otras solicitudes de naturaleza no penal deben ser lo más sencillas posibles; deberá ofrecerse asistencia legal y otras formas de asistencia jurídica.

Elemento central: Las reparaciones deben cubrir las consecuencias y los daños sufridos por la víctima/ sobreviviente y sus familiares en caso de feminicidio

Directrices:

Garantizar que el cálculo de los daños y costos en que incurrió la víctima/ sobreviviente como consecuencia de la violencia se defina de la forma más amplia posible y tenga un propósito transformador; no debe limitarse a restablecer la situación en la que se encontraba la víctima/ sobreviviente antes de ser objeto de violencia, sino también corregir las desigualdades que provocaron que fuera vulnerable a ésta.

Estudiar la posibilidad de:

- Evaluar el daño físico y psicológico ocasionado, incluido el que afecte a la reputación y la dignidad de la víctima/ sobreviviente, el dolor y el sufrimiento provocados, el estrés emocional y la pérdida de capacidad para disfrutar de la vida.
- Evaluar las oportunidades perdidas, por ejemplo, en materia de empleo, pensiones, educación y prestaciones sociales, incluida la pérdida del potencial para generar ingresos.
- Evaluar los daños provocados teniendo plenamente en cuenta las actividades domésticas y de cuidado no remuneradas de la víctima.
- Evaluar los daños teniendo plenamente presente la situación de la niña y/o adolescente víctima, incluidos los costos de la recuperación o reinserción social y educativa.
- Evaluar los gastos de los servicios jurídicos, médicos, psicológicos y sociales.
- Evaluar los costos reales asociados a la búsqueda de justicia y el proceso legal como resultado de (o en relación con) las experiencias de violencia, incluidos los gastos de transporte o la pérdida de empleo.
- Garantizar protección a víctimas indirectas de feminicidio, particularmente a menores de edad.
- Proporcionar medidas de ayuda inmediata acorde a la Ley General de Víctimas.

Elemento central: Ejecución de las reparaciones

Directrices:

Garantizar la ejecución efectiva de las resoluciones relativas a las reparaciones.

Adoptar medidas para supervisar la ejecución efectiva de las reparaciones.
Adoptar medidas de no repetición y máxima difusión a sanciones.

Elemento central: Ofrecer reparaciones cuando se niegue, reduzca o demore sin motivo la prestación de servicios esenciales en el ámbito judicial, o cuando éstos no estén disponibles como consecuencia de una negligencia

Directrices:

Ofrecer una amplia variedad de reparaciones por la denegación, reducción o retraso no razonable de la justicia:

- Indemnizaciones por la pérdida de ingresos salariales, medios de vida y otros gastos ocasionados por la denegación de justicia o su retraso.
- Indemnizaciones por los daños y pérdidas emocionales y psicológicas, así como por la pérdida de capacidad para disfrutar de la vida, ocasionados por la denegación de justicia o el retraso de ésta.
- Reembolso de los gastos reales en que haya incurrido la víctima/sobreviviente para obtener reparación, incluidos los de transporte.

Establecer indemnizaciones por la violencia adicional que sufra la víctima/sobreviviente como resultado de la denegación de justicia o el retraso no razonable del Estado en su administración.

El proceso de interposición de reclamaciones contra el Estado debe ser sencillo, seguro y gratuito:

- Garantizar que el hecho de presentar una demanda no impida a la víctima/sobreviviente acceder a los servicios de justicia.
- Garantizar que las víctimas tengan información suficiente sobre los plazos estipulados para tramitar las reclamaciones.

Sancionar a las y los servidores públicos que no cumplan con la atención gratuita y expedita, que sea negligente o esté coludido con el agresor.

Servicio esencial: Comunicación

La comunicación es un tema clave en todo el sistema de administración de justicia. La víctima/sobreviviente necesita saber que se le está escuchando y que se comprenden y abordan sus necesidades cambiantes en lo que respecta a la justicia. La información y el modo en que ésta se comunica pueden facultar a la víctima para adoptar decisiones con conocimiento de causa en lo que respecta a su participación en el sistema judicial. La gestión de la información y la comunicación entre los diferentes organismos encargados de la prestación de servicios de justicia y los sectores no judiciales, dando prioridad, en particular, a la confidencialidad y la privacidad, puede contribuir a minimizar los riesgos que afrontan las víctimas a la hora de buscar justicia.

Elemento central: Comunicación permanente con la víctima/sobreviviente o denunciante

Directrices:

Garantizar que se mantenga una comunicación regular con la víctima/sobreviviente a lo largo de todo el proceso judicial, teniendo presente que es posible que esté expuesta al riesgo de continuar sufriendo violencia a manos del agresor:

- El riesgo de la víctima/sobreviviente define el tipo y el volumen de información requerida.
- Será necesario un contacto personal o telefónico cuando:
 - Se detecte cualquier cambio en el nivel de riesgo al que está expuesta la víctima/sobreviviente.
 - El sospechoso haya sido detenido, haya huido, se esté estudiando la posibilidad de ponerlo en libertad o haya sido puesto en libertad condicional o bajo fianza.
 - Se fije o modifique una fecha en el marco del procedimiento judicial.
 - Confirmar que la víctima/sobreviviente ha podido acceder a los servicios de apoyo necesarios.

Garantizar que se asigne una persona de servicios de justicia encargada/o de realizar un seguimiento de la víctima/sobreviviente que le proporcione la información de contacto necesaria para obtener una respuesta inmediata en el caso de que sufra violencia, prevea que la puede sufrir o se viole una orden de protección.

Garantizar la existencia de un mecanismo que permita proporcionar informes policiales a las víctimas/sobrevivientes y/o a su equipo jurídico, con el fin de facilitar las actuaciones en los asuntos jurídicos conexos.

Informar a las y los denunciantes el proceso y los avances. En los casos de menores, esto se hará a través de sus representantes legales.

7.5.4 SERVICIOS ESENCIALES DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN EL SECTOR SOCIAL

Servicio esencial: Asistencia material y económica

Durante un periodo de crisis, deberá partirse de la hipótesis de que las mujeres y las niñas gozan de poco o ningún acceso a recursos materiales. La asistencia material y económica incluye el apoyo y los recursos necesarios para permitirles acceder a información y asesoramiento en esas situaciones, así como a comida, vestido, transporte y alojamiento seguro.

Elemento central: Disponibilidad

Directrices:

Facilitar el acceso a la protección social, por ejemplo, a transferencias monetarias disponibles en un plazo breve.

Favorecer y garantizar el acceso a programas gubernamentales de desarrollo laboral o créditos para proyectos económicos que fortalezca el empoderamiento económico de las mujeres y garantizar su continuidad. Generar convenios de colaboración con el sector empresarial que favorezca la incorporación de las mujeres al ámbito laboral.

Crear un área dentro del sector empresarial para prevenir, detectar y atender casos de violencia contra las mujeres tanto dentro como fuera de la empresa.

Capacitación para el trabajo e inserción a la bolsa de trabajo.

Vinculación a instituciones bancarias para el acceso a créditos.

Elemento central: Accesibilidad

Directrices:

Garantizar que las mujeres y las niñas puedan acceder a la asistencia material y económica a través de diversos medios.

Generar vínculos con instancias privadas y gubernamentales para el financiamiento, donativos, subsidios y créditos.

Proporcionar becas para niñas, niños y adolescentes si su madre está en capacitación para el empleo.

Proporcionar préstamos con tasa 0%.

Servicio esencial: Apoyo y asesoramiento psicosocial

El asesoramiento especializado puede mejorar sustancialmente las perspectivas de salud de las mujeres y niñas, incrementando en consecuencia su acceso a la educación y el empleo.

Elemento central: Asesoramiento individual y grupal

Directrices:

Prestar atención y tratamiento psicológico individualizado y grupal, a través de profesionales capacitadas/os y especializadas/os a mujeres y niñas que enfrentan violencia, que favorezcan su empoderamiento y disminuyan el impacto de dicha violencia.

Garantizar que las mujeres y las niñas tengan acceso a un número mínimo de sesiones de tratamiento psicológico de forma gratuita.

Estudiar la posibilidad de ofrecer apoyo grupal entre pares.

Garantizar que la persona que brinde el tratamiento psicológico prestado sea un/a profesional de salud mental que tenga formación en perspectiva de género y tome en cuenta la experiencia específica de violencia de las mujeres o niñas a las que se atiende.

Asegurar que el asesoramiento/terapia esté basado en el enfoque de los derechos humanos y sea sensible a la cultura de las mujeres y niñas atendidas. No debe brindarse terapia de pareja.

Eliminar la discriminación que mantiene el control y el dominio durante la terapia.

Asegurar actividades lúdicas, recreativas y artísticas que ayuden al esparcimiento y formen parte de su proceso de recuperación.

Asegurar el monitoreo y la evaluación del asesoramiento.

Contemplar en los dictámenes de psicología victimal de violencia familiar, la sintomatología existente, la relación histórica de los hechos de violencia familiar, así como los que motivaron el procedimiento administrativo o la indagatoria, de acuerdo con las alteraciones que produjeron.

Elemento ccentral: Accesibilidad

Directrices:

Ofrecer a las mujeres y niñas medios de transporte o apoyo económico para asistir a las sesiones.

Prestar el asesoramiento en un momento adecuado para la mujer o niña. Aumentar y fortalecer los espacios de atención y acompañamiento psicosocial proporcionados por organizaciones de la sociedad civil.

Contribuir en la gestión de servicios educativos, el empleo y la seguridad social, como las guarderías y la conciliación familia-trabajo.

Servicio esencial: Información comunitaria, educación y extensión comunitaria

Las organizaciones de la sociedad civil, los grupos de mujeres y las y los líderes comunitarias/os desempeñan a menudo una función crucial en la movilización de los esfuerzos de la comunidad por concienciar sobre la prevalencia de la violencia contra las mujeres y las niñas, así como sobre el papel de la comunidad en la prevención de la violencia y la respuesta a ella.

Elemento central: Reeducción a agresores

Directrices:

Garantizar que se aplique y transversalice la perspectiva de género durante todas las sesiones de reeducación mediante la reflexión sobre sus concepciones, actitudes y prácticas.

Todo modelo que se implemente para la atención y reeducación de los agresores de la violencia familiar deberán incluir en particular: I. Análisis de las masculinidades y su impacto en la violencia; II. Marco teórico explicativo de la violencia masculina; III. Marco de abordaje teórico terapéutico y su motivación; IV. Modelo de intervención; V. Metodología y técnicas empleadas; VI. Focos de atención; VII. Objetivos generales y específicos; VIII. Plan terapéutico por cada sesión; IX. Motivos de egresos; y X. Sesiones de seguimiento.

Garantizar que la iniciativa privada o las instancias de gobierno faciliten los permisos para que los agresores puedan asistir a las sesiones.

Garantizar que las sesiones sean gratuitas.

Garantizar que el modelo utilizado en la reeducación de agresores haya probado su efectividad para erradicar las conductas violentas de los hombres y que sea validado por dos instituciones públicas o privadas.

Debe contar con una institución pública o privada reconocida que funja como supervisora clínica de los profesionales que operan el modelo.

Servicio esencial: Asistencia para la independencia económica, la recuperación y la autonomía y extensión comunitaria

Se sabe que la experiencia de violencia tiene consecuencias duraderas desde el punto de vista de la salud y el bienestar de las mujeres y las niñas, y que afecta de forma significativa a su capacidad para participar plenamente en la sociedad. Las mujeres y las niñas pueden requerir asistencia a largo plazo para recuperarse y poder realizar actividades productivas.

Elemento central: Disponibilidad

Directrices:

Prestar un apoyo continuado durante un mínimo de seis meses con el fin de lograr una recuperación total de la persona, incluyendo apoyo psicológico y económico.

Facilitar el acceso a la protección social y a la asistencia económica cuando sea necesario.

Proporcionar acceso a oportunidades de generación de ingresos, como financiación inicial para la puesta en marcha de un negocio.

Facilitar el acceso a todos los niveles educativos.

Generar un fondo para mujeres víctimas de violencia en el que ellas puedan aportar.

Capacitación para inserción laboral (escuelas de artes y oficios).

Garantizar y facilitar el acceso a guarderías y escuelas de tiempo completo para sus hijas e hijos.

Elemento central: Accesibilidad

Directrices:

Acompañamiento integral para la reintegración segura de las mujeres y las niñas y los niños en la comunidad, cuando proceda, de acuerdo con sus deseos expresos y sus necesidades.

Garantizar apoyo económico para la continuidad de estudios, vivienda, alimentación, tratamiento psicológico y/o psiquiátrico.

Garantizar la reparación integral del daño.

8. UNIDADES LOCALES DE ATENCIÓN (ULA)

Para fines de la atención a las violencias de género contra las mujeres, las Unidades Locales de Atención (ULA) hacen referencia a todas aquellas unidades de atención en el país, de carácter fijo, semifijo o itinerante, que ofrecen servicios de atención de primer contacto, inmediata, especializada o básica a mujeres, niñas y adolescentes, en situación de violencia.

Incluyen Centros de Justicia para las Mujeres, los Servicios Especializados en Atención a la Violencia de Género en el Sector Salud, los Centros PAIMEF, los Centros de Atención Externa, las Comisiones de Atención a Víctimas, las Procuradurías de Protección de Derechos de niñas, niños y adolescentes, los Centros de Atención Integral de la CEAV distribuidos en las entidades federativas del país y aquellos que ofrecen los gobiernos estatales y municipales (CAVI, Puertas Violeta, etc.).

Si bien cada ULA varía en términos de su estructura el tipo de atención y de servicios que oferta, todas realizan una serie de actividades encaminadas a proporcionar una atención integral y multidisciplinaria orientada a alcanzar los siguientes objetivos:

- Interrumpir la dinámica de violencia.
- Reducir el daño en las mujeres y, en su caso sus hijas e hijos, disminuyendo las consecuencias negativas generadas por la violencia.
- Resguardar la seguridad de las mujeres, promoviendo la prevención de situaciones que las expongan a riesgos.

- Orientar todas las acciones, para que la condición temporal y situacional de las mujeres derivada de las violencias, deje de estar presente y sea transitoria.
- Promover el desarrollo y fortalecimiento de habilidades sociales necesarias como la toma de decisiones, el autoconocimiento y la autovaloración y la comunicación asertiva.
- Promover la incorporación en redes de apoyo.

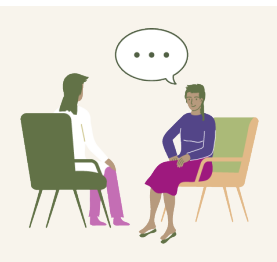
Es importante que los demás sectores de los distintos niveles de atención, reconozcan la importancia del trabajo realizado por estos centros de atención, por lo que debe priorizarse la coordinación diligente con enfoque centrado en las víctimas. Resulta necesario que todos los sectores tengan el conocimiento para identificar los distintos niveles de atención de las ULA, y de esta manera cuando sea necesario realizar las canalizaciones respectivas, lo hagan de manera adecuada, con el fin de evitar que las mujeres acudan a diversos espacios que no sean los indicados para el tipo de atención que requieran.

Las principales actividades que se realizan en las Unidades Locales de Atención son:

Orientación: son aquellos servicios que se brindan a las mujeres que, habiendo identificado la situación de violencia que viven, solicitan información específica con el propósito de conocer alternativas institucionales para su atención, mismas que podrían derivar en una valoración y canalización, si efectivamente se encuentran en una situación de violencia por razones de género.



Acompañamiento: es la asistencia y apoyo que debe otorgarse a las mujeres en situación de violencias, desde el momento en que tienen contacto con las unidades de atención, hasta el momento en que sea satisfecha su necesidad. La cual puede implicar acompañamiento sin representación y con representación jurídica.





Seguimiento: alude a las acciones específicas para un caso en concreto, encaminadas a vigilar el cumplimiento y la actuación con la debida diligencia de las y los servidores públicos que atienden a los procedimientos de canalización, según sus atribuciones contenidas en la Ley, para atender los casos de violencias contra las mujeres, para garantizar el acceso a la justicia, el respeto a sus derechos humanos y la no revictimización.



Canalización: procedimiento a través del cual las mujeres en situación de violencia tienen acceso a los servicios más adecuados a sus necesidades y condición específica y, en este sentido, puede ser tanto interna, es decir, con las otras áreas de la ULA, o canalización externa, esto es, con instituciones y organizaciones ajenas a la unidad de atención. En este procedimiento, las mujeres deben estar informadas de manera permanente del proceso y su situación.

La canalización es interna cuando, por la situación en la que se encuentran las mujeres, es necesario que sean atendidas de manera inmediata por alguna otra área de la misma unidad de atención, por ejemplo, cuando se presentan en estado de crisis emocional y es imperioso que sean atendidas por una psicóloga. Asimismo, si como resultado de la orientación se requiere profundizar en opciones en el campo legal, las y los profesionistas deberán referirla al área jurídica.

En cuanto a la canalización externa, es importante resaltar que para llevarla a cabo es indispensable un trabajo previo de vinculación con todas aquellas instancias que ofrecen servicios que no estén disponibles dentro de la ULA o que ofrezcan servicios de alta especialización, como pueden ser, por ejemplo, la atención psiquiátrica, los refugios para mujeres en situación de violencias, las fiscalías e instancias de procuración y administración de justicia y los servicios de salud en general, entre otros.

Vinculación: implica un amplio conocimiento de la oferta institucional (pública, social y privada), de los servicios que existen en el lugar en donde se ubica la ULA o en su área de influencia -en el caso de las Unidades móviles o itinerantes- y, sobre todo, una gran capacidad para establecer convenios de colaboración, apoyo e intercambio entre las diferentes instancias identificadas. En esta tarea de vinculación, las diferentes áreas que integran la unidad de atención tienen un papel importante que desempeñar, de acuerdo con su campo de especialidad.



Gestión: actividad por medio de la cual la ULA en cualquiera de sus modalidades, apoya a las mujeres en situación de violencia facilitando su acceso a recursos que contribuyan a su empoderamiento para una vida libre de violencia y, en este sentido, dentro de la atención especializada se llevan a cabo actividades que promuevan su empoderamiento, tanto a nivel personal como económico, tales como darles a conocer y vincularlas con programas sociales, programas de emprendimiento económico, becas, bolsas de trabajo públicas y privadas, opciones de capacitación laboral, opciones de vivienda, etc. Es pertinente recordar que la función de gestión, al igual que la de canalización, precisa también de un importante trabajo de vinculación externa con instancias.



Registro de Datos y Gestión de la Información: para contar con un respaldo sobre la mejora continua de los servicios proporcionados a mujeres, niñas y adolescentes es importante implementar el registro constante y preciso sobre los servicios otorgados por cada institución, así como de la información de los casos de violencia y todos aquellos elementos que lo integran, de las probables personas agresoras y datos especializados.

Se deberá garantizar la seguridad, manejo y operación del sistema de información, con el fin de tener certeza sobre la confidencialidad y protección de datos.

El registro oportuno de información permite, entre otras cosas, dar atención al derecho de todas las personas reconocido en la legislación nacional sobre de acceso y transparencia a la información.

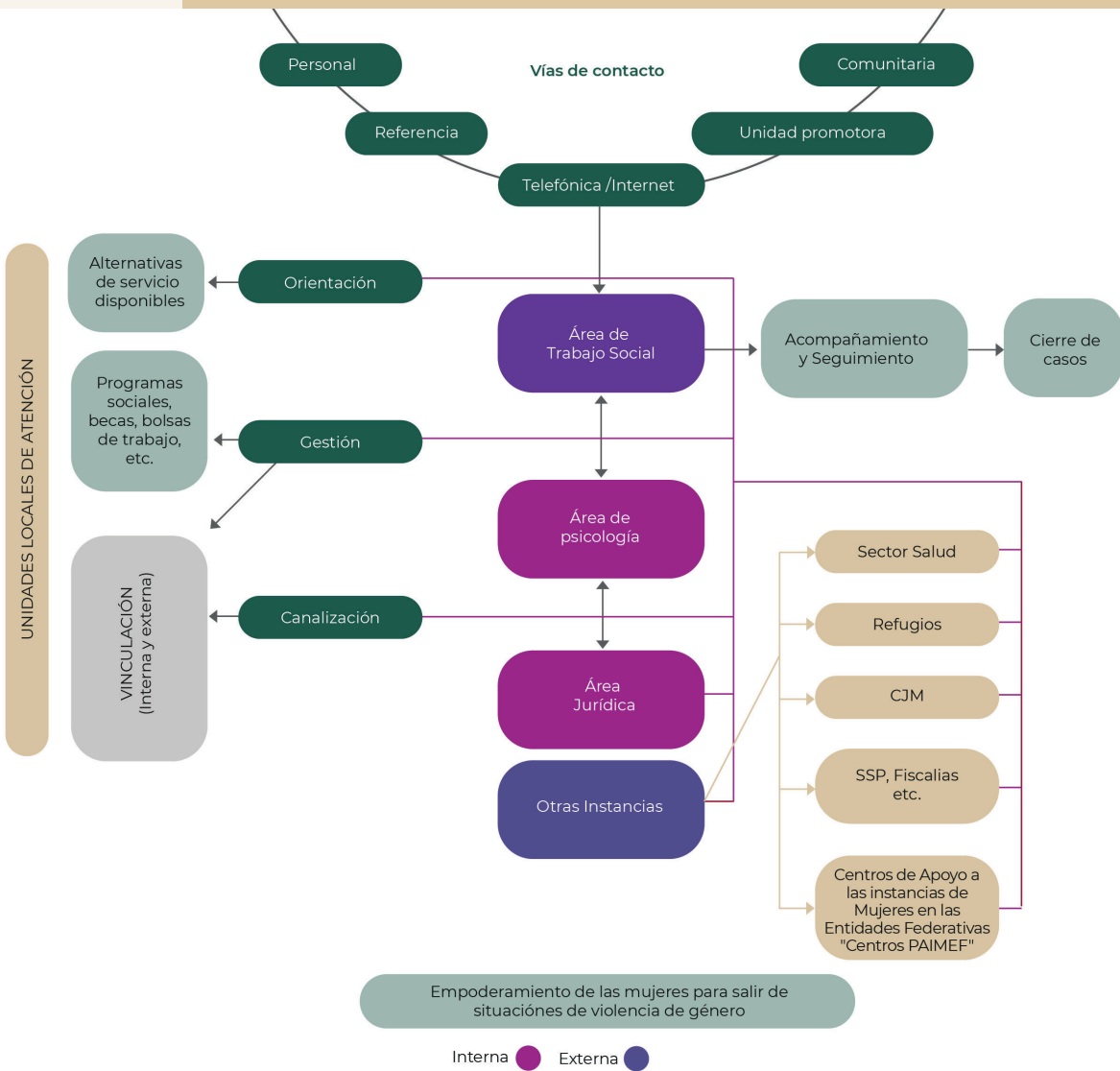




Forma parte de las acciones establecidas en la Ley General de Acceso y su Reglamento, generar diagnósticos nacionales sobre el comportamiento de la violencia con indicadores especializados para su análisis y conocimiento.

La capacitación constante a las personas servidoras públicas sobre la sensibilización para la recogida de datos, el registro y manejo de los mismo, es una estrategia que deberá estar presente en todo el proceso de implementación y evaluación del presente modelo.

En la siguiente gráfica se muestra una propuesta de la estructuración deseada en las Unidades Locales de Atención, así como los proceso y actividades que se desarrollan a partir de la atención brindada:



9. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Un abordaje adecuado de atención a la violencia contra las mujeres requiere respuestas multisectoriales, interdisciplinarias e integrales.

La coordinación en la respuesta a la violencia reconoce la dimensión multifactorial y multidimensional de la violencia de género; favorece el intercambio de buenas prácticas, resultados de investigación o iniciativas innovadoras; facilita el desarrollo conjunto de competencias profesionales del personal asignado a la atención; enlaza el trabajo de cada institución a un enfoque integral; genera nuevas estrategias/ servicios que se identifican de forma colectiva; incrementa los canales para la referencia mutua entre servicios; muestra congruencia y claridad en los mensajes y respuestas a las víctimas/ sobrevivientes, los agresores y las comunidades; incrementa el alcance de los programas a un costo menor a través de la puesta en común de recursos humanos y financieros, evitando la duplicación de esfuerzos.

La Ley General de Acceso, identifica las competencias y atribuciones de las diferentes instituciones vinculadas con la atención a mujeres, niñas y adolescentes en los diferentes niveles de gobierno:

De la Federación:

Art. 41 LGAMVLV

I. Garantizar el ejercicio pleno del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.

VIII. Coordinar la creación de Programas de reeducación y reinserción social con perspectiva de género para agresores de mujeres.

IX. Garantizar una adecuada coordinación entre la Federación, las entidades federativas, el Distrito Federal y los municipios, con la finalidad de erradicar la violencia contra las mujeres.

De las Entidades Federativas:

Art. 49 LGAMVLV

I. Instrumentar y articular sus políticas públicas en concordancia con la política nacional integral desde la perspectiva de género para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.

V. Fortalecer e impulsar la creación de las instituciones públicas y privadas que prestan atención a las víctimas.

VI. Integrar el Sistema Estatal de Prevención, Erradicación y Sanción de la Violencia contra las Mujeres e incorporar su contenido al Sistema.

VII. Promover, en coordinación con la Federación, programas y proyectos de atención, educación, capacitación, investigación y cultura de los derechos humanos de las mujeres y de la no violencia, de acuerdo con el Programa.

X. Impulsar y apoyar la creación, operación o fortalecimiento de los refugios para las víctimas conforme al modelo de atención diseñado por el Sistema.

XI. Promover programas de información a la población en la materia.

XII. Impulsar programas reeducativos integrales de los agresores.

XV. Promover investigaciones sobre las causas y las consecuencias de la violencia contra las mujeres.

XVI. Revisar y evaluar la eficacia de las acciones, las políticas públicas, los programas estatales,

con base en los resultados de las investigaciones previstas en la fracción anterior.

XVII. Impulsar la participación de las organizaciones privadas dedicadas a la promoción y defensa de los derechos humanos de las mujeres, en la ejecución de los programas estatales.

XVIII. Recibir de las organizaciones privadas, las propuestas y recomendaciones sobre la prevención, atención y sanción de la violencia contra mujeres, con el fin de mejorar los mecanismos para su erradicación.

XIX. Proporcionar a las instancias encargadas de realizar estadísticas, la información necesaria para la elaboración de éstas.

XX. Impulsar reformas, en el ámbito de su competencia, para el cumplimiento de los objetivos de la presente ley, así como para establecer como agravantes los delitos contra la vida y la integridad cuando estos sean cometidos contra mujeres, por su condición de género.

XXII. Especializar a las y los agentes del Ministerio Público o Fiscalía, peritos, personal que atiende a víctimas a través de programas y cursos permanentes en:

- a. Derechos humanos y género.
- b. Perspectiva de género para la debida diligencia en la conducción de averiguaciones previas y procesos judiciales relacionados con discriminación, violencia y feminicidio.
- c. Incorporación de la perspectiva de género en los servicios periciales; eliminación de estereotipos sobre el rol social de las mujeres, entre otros.

XXIII. Crear un registro público sistemático de los delitos cometidos en contra de mujeres, que incluya la clasificación de los hechos de los que tenga conocimiento, lugar de ocurrencia y lugar de hallazgo de los cuerpos, características socio

demográficas de las víctimas y del sujeto activo, especificando su tipología, relación entre el sujeto activo y pasivo, móviles, diligencias básicas a realizar, así como las dificultades para la práctica de diligencias y determinaciones; los índices de incidencia y reincidencia, consignación, sanción y reparación del daño. Este registro se integrará a la estadística criminal y victimal para definir políticas en materia de prevención del delito, procuración y administración de justicia.

XXIV. Elaborar y aplicar protocolos especializados con perspectiva de género en la búsqueda inmediata de mujeres y niñas desaparecidas, para la investigación de los delitos de discriminación, feminicidio, trata de personas y contra la libertad y el normal desarrollo psicosexual.

De los Municipios:

Artículo 50 LGAMVLV

I. Instrumentar y articular, en concordancia con la política nacional y estatal, la política municipal orientada a erradicar la violencia contra las mujeres.

III. Promover, en coordinación con las entidades federativas, cursos de capacitación a las personas que atienden a víctimas.

V. Apoyar la creación de programas de reeducación integral para los agresores.

VI. Promover programas educativos sobre la igualdad y la equidad entre los géneros para eliminar la violencia contra las mujeres.

VII. Apoyar la creación, operación o el fortalecimiento de refugios para las víctimas, sus hijas e hijos.

VIII. Participar y coadyuvar en la prevención, atención y erradicación de la violencia contra las mujeres.

IX. Llevar a cabo, de acuerdo con el Sistema, programas de información a la población respecto de la violencia contra las mujeres.

CAPÍTULO III- DE LA DISTRIBUCIÓN DE COMPETENCIAS EN MATERIA DE PREVENCIÓN, ATENCIÓN, SANCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES. LEY GENERAL DE ACCESO.

El Paquete de Servicios Esenciales para Mujeres y Niñas que Enfrentan Violencia establece una serie de medidas esenciales y directrices cuyo objetivo es contribuir a que todas las mujeres y niñas que han experimentado violencia de género accedan a un conjunto de servicios esenciales de calidad, multisectoriales y coordinados. Las directrices relativas a las medidas esenciales para la coordinación y su gobernanza tienen como objetivo brindar orientaciones para fortalecer la cooperación y el trabajo conjunto, tanto formal como informal, entre los servicios esenciales, para garantizar una respuesta integral y orientada a todas las mujeres, niñas y adolescentes (y a sus hijas e hijos, si es necesario).

MEDIDA ESENCIAL 1. FORMULACIÓN DE LEYES Y POLÍTICAS

Las leyes y políticas públicas basadas en las mejores prácticas, así como en normas y principios internacionales, son esenciales para guiar los procesos formales e informales en los que se sustentan la coordinación y su gobernanza. Dichas leyes y políticas públicas también deberían apoyarse en las pruebas obtenidas y en las lecciones aprendidas a través de la experiencia directa de coordinación.

MEDIDA ESENCIAL 2. CONSIGNACIÓN Y ASIGNACIÓN DE RECURSOS

La coordinación y su gobernanza requieren una adecuada dotación de recursos con el propósito de garantizar la disponibilidad de los conocimientos técnicos especializados, los sistemas y procesos y la autoridad necesarios para ejercer las funciones y llevar a cabo las actuaciones requeridas

MEDIDA ESENCIAL 3. ESTABLECIMIENTO DE NORMAS PARA LA CREACIÓN DE RESPUESTAS COORDINADAS A NIVEL LOCAL

Las normas ayudan a crear mecanismos y procesos coherentes que respalden la rendición de cuentas sobre las respuestas coordinadas. Son muy importantes para aclarar lo que cabe esperar de los sistemas coordinados y de las partes interesadas involucradas en las iniciativas de coordinación.

**MEDIDA
ESENCIAL 4.**

ENFOQUES
INCLUSIVOS PARA
COORDINAR LAS
RESPUESTAS

Las respuestas coordinadas deben garantizar que se tenga en cuenta la diversidad de experiencias y necesidades de las mujeres y niñas que enfrentan violencia a la hora de diseñar y supervisar dichas respuestas, y que se aliente a las mujeres y niñas a participar en las actividades

**MEDIDA
ESENCIAL 5.**

FACILITAR EL
DESARROLLO DE LAS
CAPACIDADES DE LAS Y
LOS RESPONSABLES DE
LA FORMULACIÓN DE
POLÍTICAS Y OTRAS
PERSONAS
RESPONSABLES DE LA
ADOPCIÓN
DE DECISIONES SOBRE
RESPUESTAS
COORDINADAS

Las instituciones, las organizaciones y su personal requerirán apoyo y capacitación para garantizar la eficacia de los esfuerzos de coordinación. La capacitación conjunta o intersectorial puede resultar eficaz para ayudar a las y los profesionales de los diferentes sectores a adquirir una visión compartida de la violencia contra las mujeres y a obtener acceso a las pruebas más recientes sobre respuestas eficaces.

**MEDIDA
ESENCIAL 6.**

SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN DE LA
COORDINACIÓN A
ESCALA NACIONAL
Y ESTATAL

El seguimiento y la evaluación brindan oportunidades para entender y aprender cómo funcionan los sistemas coordinados. La puesta en común de las conclusiones del seguimiento y la evaluación permite mejorar las respuestas coordinadas y que las partes interesadas participen en dichas mejoras y en la adopción de decisiones al respecto

La implementación de este modelo requiere de la coordinación de todas las instituciones involucradas y organizaciones de la sociedad civil con enfoque de derechos humanos y que brinden atención a mujeres, adolescentes y niñas que enfrentan violencia, para ofrecer los servicios que requieren con calidad; es decir, asegurar la capacidad de respuesta del Estado mexicano ante la violencia contra las mujeres.

La gobernanza parte del trabajo en corresponsabilidad de las instancias que intervienen e incluye la participación para formular políticas públicas, para la armonización legislativa y para la procuración de recursos. El sistema federal mexicano y los diversos contextos institucionales que se viven en cada entidad federativa y en cada municipio, pueden ser coordinados e implementados a través de las Unidades Locales de Atención; las diversas autoridades involucradas deben colaborar y realizar

las gestiones conducentes para implementar este esquema de servicios con la adecuada coordinación y rendición de cuentas.

Así mismo se requiere establecer las características comunes que se deberán considerar para todos aquellos servicios esenciales, encaminados a la calidad; como lo es la recogida de datos y gestión de la información contenida en el BANAVIM, centrada en la importancia de llevar a cabo un registro constante y preciso de los datos acerca de los servicios prestados a las niñas y mujeres, con el objetivo de respaldar la mejora continua de los servicios.

9.1. PLAN DE ACCIÓN PARA PERSONAS TOMADORAS DE DECISIONES

El sentido básico de este Modelo es la integración y coordinación institucional para garantizar un proceso continuo e integral, para lo cual es necesario que todas las instituciones involucradas realicen un ejercicio de planeación coordinada para confrontar las capacidades instaladas frente al estándar requerido de actuación y, en función de ello, identificar las áreas de oportunidad que es necesario cubrir y las acciones que realizarán para lograrlo.

Así, el presente apartado tiene como población objetivo a las y los tomadores de decisiones y pretende brindar una propuesta esquemática de ruta de acción para facilitar la efectiva operación de los estándares y servicios previstos en el presente documento.

9.2. GENERACIÓN DE UN ESPACIO DE COORDINACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES

Es necesario que las autoridades locales, estatales y municipales, conformen un espacio de coordinación para:

- La identificación de capacidades instaladas.
- La detección de áreas de oportunidad.
- Y la toma de decisiones y diseño de un plan de ejecución.

Para tales efectos, se requiere la participación de todas las instituciones con competencia legal en materia de prevención, atención y sanción de las violencias contra las mujeres. Es decir, todas aquellas que integran en cada entidad federativa el Sistema Estatal de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres.

Asimismo, se propone este mismo proceso de coordinación con las instancias homólogas a nivel municipal. Se sugiere sumar a este grupo la participación de organizaciones especializadas de la sociedad civil locales que brindan servicios de atención a mujeres que sufren violencia en el territorio en cuestión como, por ejemplo, las organizaciones que operan refugios.

Para tales efectos, las autoridades requerirán realizar un ejercicio de mapeo de actores e identificación de aliadas, en términos de permitir sumar esfuerzos y operar los servicios. La generación de este grupo debe tener como eje rector la coordinación interinstitucional desde la óptica del reconocimiento de que la coordinación incrementa la incidencia y el alcance de los programas a un costo menor.

Se deberá integrar a este grupo de trabajo a las áreas responsables de alimentar el Banco Nacional de Datos e Información sobre casos de Violencia contra las Mujeres, con el fin de contribuir con el conocimiento y evaluación sobre los eventos de violencia, consecuencias, servicios, canalizaciones y seguimientos otorgados, y acciones o mecanismos de protección; con el fin de contribuir en la toma de decisiones para la asignación de recursos y mecanismos especializados por localidades de urgente atención.

9.3. IDENTIFICACIÓN DE CAPACIDADES INSTALADAS

Se propone realizar un ejercicio de mapeo de capacidades institucionales y los diversos servicios que se prestan en materia de prevención, atención y sanción de la violencia contra las mujeres. Este ejercicio implicará localizar:

- Quiénes brindan servicios.
- Qué servicios brindan.
- Dónde se brindan (en términos de ubicación geográfica).
- Y cómo se brindan esos servicios.

A raíz de este ejercicio se deberá tener claridad de todos y cada uno de los servicios disponibles en el territorio y la institución y organización que los brinda.

Las capacidades instaladas incluyen todos los recursos que se requieren para articular el proceso integral de protección y atención, incluyendo:

- Personal profesional capacitado y actualizado en todas las instancias involucradas.
- Instalaciones físicas.
- Servicios disponibles.
- Políticas, procedimientos y protocolos institucionales.
- Mecanismos de referencia y contra referencia de casos.
- Mecanismos para la gobernanza, transparencia y rendición de cuentas.
- Programas y presupuestos.
- Posteriormente, respecto de cada tipo de servicios brindado, se realizará el análisis sobre el cómo se brinda. Este análisis debiera realizarse a la luz de los estándares aquí contenidos.

Para guiar inicialmente este ejercicio, se recomienda revisar la Plataforma Nacional de Servicios de Atención a Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes en situación de violencia, accesible en la siguiente dirección: <http://www.indesol.gob.mx/paimenf/georreferencia/>

Adicionalmente, considerar los datos que se registran de los servicios, canalizaciones y seguimientos en el BANAVIM o el banco estatal.

9.4. IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE OPORTUNIDAD

De acuerdo a las evaluaciones que se han realizado en la prestación de servicios, se identifica de manera general, la necesidad de fortalecer se propone identificar con claridad las áreas de oportunidad que es necesario fortalecer con el fin de garantizar los estándares requeridos para la protección y atención integral de niñas, niños y mujeres que viven violencias. Siendo este Modelo, una guía, pero también una alternativa

para la evaluación de los servicios que actualmente se proporcionan en un territorio concreto.

Es imprescindible que en un ejercicio objetivo se detecten dónde se encuentran los principales puntos débiles en el marco de los servicios que actualmente se brindan en el territorio concreto.

En este sentido, la identificación de capacidades instaladas y la detección áreas de oportunidad son actividades simultáneas que deben realizarse de manera integrada como parte de un mismo ejercicio conjunto.

9.5. PLAN DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO

Se deberá elaborar un plan de ejecución con objetivos a corto, mediano y largo plazo que sean específicos, medibles, alcanzables, relevantes y programados para un tiempo (fecha) determinado.

Ese plan deberá establecer con claridad la distribución de responsabilidades respecto a cada uno de los objetivos y las actividades concretas que realizará cada institución responsable. Esto incluirá la generación de productos si es necesario como, por ejemplo, la elaboración de un directorio de instituciones y servicios actualizado o de herramientas institucionales homologadas de evaluación y gestión de riesgos.

Finalmente, será responsabilidad de las autoridades locales dar seguimiento puntual al cumplimiento del plan de ejecución elaborado y evaluar los resultados logrados, mediante un ejercicio transparente de rendición de cuentas.

10. EVALUACIÓN DE LOS MODELOS

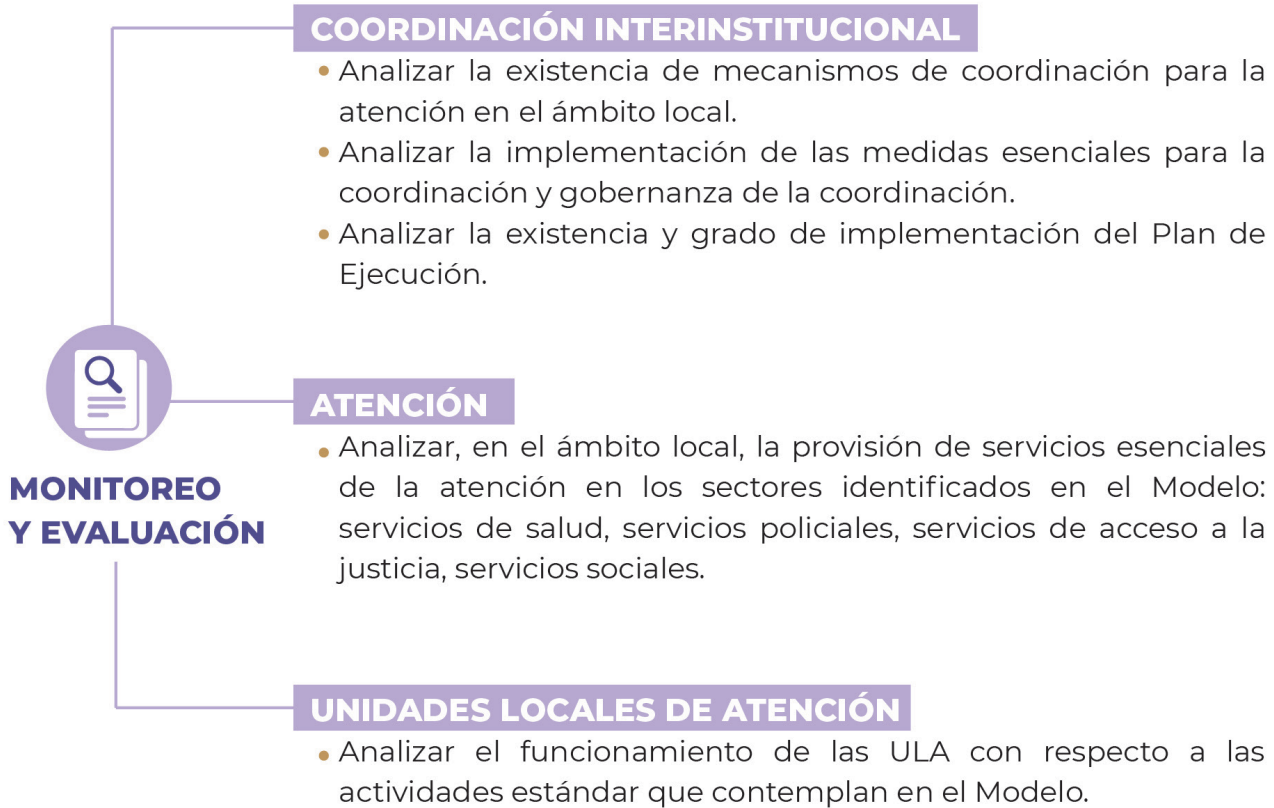
De acuerdo con los artículos 7 y 8 del Reglamento de la Ley General de Acceso, la Secretaría Ejecutiva, en coordinación con los integrantes del Sistema, llevará a cabo la evaluación de los Modelos.

La evaluación se realizará un año posterior a la implementación del Modelo de Atención y se llevará a cabo de manera anual, para lo cual la Secretaría Ejecutiva podrá apoyarse en instituciones externas y organizaciones de la sociedad civil con experiencia en la materia y reconocido prestigio profesional. Dicha evaluación incluirá:

- i. Los recursos utilizados en la ejecución de los Modelos.
- ii. El estudio de la factibilidad, la viabilidad y la efectividad del Modelo.
- iii. El cumplimiento de los procesos del Modelo respectivo.
- iv. La medición del impacto en la población beneficiaria.
- v. Y la aplicación y cumplimiento de la normativa respectiva.

Para efectos del monitoreo y evaluación de este Modelo, se contempla el desarrollo de un mecanismo complementario de supervisión, rendición de cuentas con perspectiva de género, evaluación y mejora continua.

Dicho mecanismo centrará su análisis en 3 niveles:



Para la Implementación del mecanismo complementario, se deberá identificar en el BANAVIM, aquellos indicadores que pueden contribuir y fortalecer el monitoreo y la evaluación, a través del registro de los datos y por ende su importancia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGNU (1993), *Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer*. Disponible en: <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/violenceagainstwomen.aspx>

CIESAS/ CONACYT /UNAM (2012), “Aplicación práctica de los Modelos de Prevención, Atención y Sanción de la Violencia contra las Mujeres. Protocolos de actuación para Veracruz”. Documento recuperado en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/50343/Protocolo_para_el_acompa_miento_de_las_mujeres_v_ctimas_de_violencia_de_g_nero_ante_las_instancias_de_justicia.pdf.

CNIJE (2020), Censo Nacional de Impartición de Justicia Estatal. Instituto Nacional de Geografía y Estadística. Consulta 2021. Disponible en: <https://www.inegi.org.mx/programas/cnije/2020/>

CNPJE (2020), Censo Nacional de Procuración de Justicia Estatal. Instituto Nacional de Geografía y Estadística. Consulta 2021. Disponible en: <https://www.inegi.org.mx/programas/envipe/2020/>

CO-CEDAW (1979), Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. Disponible en: <https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CEDAW.aspx>

COMISIÓN INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS (2007), Informe Acceso a la Justicia para Mujeres Víctimas de Violencia en las Américas, de la Relatoría Sobre Derechos Humanos de la Mujer. Disponible en: <https://www.cidh.oas.org/women/acceso07/cap1.htm>

CONGRESO DE LA UNIÓN (2021a), Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Diario Oficial de la Federación, 24 de febrero de 2021. Disponible en: <file:///C:/Users/IXM-02/Downloads/24022021-VES.pdf>

CONGRESO DE LA UNIÓN (2021b), Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Diario Oficial de la Federación. 11 de enero de 2021. Disponible en: https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-04/Ley_GAMVLV.pdf

CONGRESO DE LA UNIÓN (2021c), Código Nacional de Procedimientos Penales, Diario Oficial de la Federación, 19 de febrero de 2021. Disponible en: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5611905&fecha=19/02/2021

CONGRESO DE LA UNIÓN (2021), Ley General de Víctimas. Diario Oficial de la Federación, 6 de noviembre de 2020. Disponible en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGV_061120.pdf

ENDIREH (2016), Encuesta Nacional sobre la Dinámica y las Relaciones en los Hogares. Instituto Nacional de Geografía y Estadística. Consulta 2021. Disponible en: <https://www.inegi.org.mx/programas/endireh/2016/>

ENVIPE (2020), Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública. Instituto Nacional de Geografía y Estadística. Consulta 2021. Disponible en: <https://www.inegi.org.mx/programas/envipe/2020/>

INSTITUTO ESTATAL DE LAS MUJERES DE NUEVO LEÓN (2019), *Modelo de Atención a Mujeres en Situación de Violencia y en su caso, a hijas, hijos y allegados*, México: Secretaría de Bienestar/ INDESOL/ IEMNL.

INSTITUTO DE LAS MUJERES DE LA CDMX (2016), *Prontuario del Modelo Único de Atención. Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del DF*, México: Instituto de las Mujeres de la Ciudad de México.

INSTITUTO HIDALGUENSE DE LAS MUJERES (2011), *Modelo integral de Atención a Mujeres en Situación de Violencia. Estado de Hidalgo*, México: SEDESOL/ INDESOL PAIMEF/ IIM.

INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES (2011), “Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de Violencia y sus hijas e hijos”; ISBN: 978-607-7825-38-8. Disponible en: www.inmujeres.gob.mx.

INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES (2020), PROIGUALDAD (2000-2024). Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres. Instituto Nacional de las Mujeres. Diario Oficial de la Federación. 22 de diciembre de 2020. Disponible en: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5608467&fecha=22/12/2020

OEA (1994), Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. Organización de Estados Americanos. Disponible en: <https://www.oas.org/es/mesecvi/convencion.asp>

OMS (2014), Documentos Básicos, 31 de diciembre de 2014. Disponible en: <https://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd48/basic-documents-48th-edition-sp.pdf>

ONU (1976), Pacto Internacional de derechos económicos, sociales y culturales, 3 de enero de 1976. Disponible en: <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/cescr.aspx>

ONU (2013), 57° periodo de sesiones de la Comisión de la Condición Jurídica y Social de la Mujer (CSW). Sede de las Naciones Unidas, en Nueva York, del 4 al 15 de marzo de 2013. Disponible en: <https://www.unwomen.org/es/csw/previous-sessions/csw57-2013>

PND (2019-2024), Plan Nacional de Desarrollo. Gobierno de México. Diario Oficial de la Federación. 12 de julio de 2019. Disponible en: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5565599&fecha=12/07/2019

SECRETARIA DE SALUD (2016), Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención, Diario Oficial de la Federación, 24 de marzo 2016. Disponible en: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5430957&fecha=24/03/2016

SECRETARÍA DE LA MUJER OAXAQUEÑA (2018), *Modelo de Atención del Centro PAIMEF de Atención Integral a Mujeres en Situación de Violencia de Género*, México: SEDESOL/ INDESOL-PAIMEF/ SMO.

Sistema Nacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres, Acuerdo 02-10/07/2014 por el cual se emiten los lineamientos normativos y metodológicos para la elaboración de los Modelos de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres a que refiere el Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN (2020), Protocolo para juzgar con Perspectiva de Género, actualización. Disponible en: <https://www.scjn.gob.mx/derechos-humanos/protocolos-de-actuacion/para-juzgar-con-perspectiva-de-genero>

UNFPA (2020), Paquete de Servicios Esenciales para Mujeres y Niñas que enfrentan violencia en México (Adaptación Municipal). Elementos centrales y Directrices relativas la calidad de la atención. Disponible en: <https://mexico.unfpa.org/es/publications/paquete-de-servicios-esenciales-pse-para-mujeres-y-ni%C3%B1as-que-enfrentan-violencia-en>

UNFPA, PNUD, UNICEF, ONU-MUJERES (2012), *Ampliando la mirada. La integración de los enfoques de género, interculturalidad y derechos humanos*. Disponible en: <https://www.onu.org.mx/wp-content/uploads/2015/11/AmpliandolaMirada.pdf>

