



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN EL
MUNICIPIO DE HOPELCHÉN, CAMPECHE**

JULIO 2017

PRESENTACIÓN

DEFINICIONES

PERFIL DE POBLACIÓN

OBJETIVOS

**DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA
LAS MUJERES EN EL MUNICIPIO DE HOPELCHÉN, CAMPECHE**

ASPECTOS ÉTICOS

CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN

EJE TRANSVERSAL DEL PROTOCOLO

Principio de No revictimización

Homologación de la Atención

SERVICIOS DE ATENCIÓN

PROFESIONALES QUE BRINDAN LA ATENCIÓN

Claves para asistir a una víctima de violencia familiar.

PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN

Detección en la entrevista.

Orientación y referencia.

Valoración del caso.

Planeación y diseño de atención.

Implementación por área de atención.

Esquema de Ruta crítica.

MARCO NORMATIVO

Internacional

Nacional

Local

**DERECHOS DE LAS VÍCTIMA ESTABLECIDOS EN LA
CONSTITUCIÓN Y CÓDIGO NACIONAL DE PROCEDIMIENTOS
PENALES.**

La víctima sujeto en el procedimiento penal.

La víctima u ofendido tendrán los siguientes derechos.

PRESENTACIÓN

El Protocolo de atención que se presenta, es retomado, sintetizado y reformulado de las orientaciones de INMUJERS. La perspectiva de género alude a la necesidad de contextualizar los casos atendidos en diversas dependencias del Municipio de Hopelchén, Campeche, con el propósito de brindar una atención a mujeres, niñas, niños y adolescentes en situación de violencia.

El protocolo que aquí se presenta tiene como ejes centrales la perspectiva de género y el trabajo multidisciplinario, lo anterior significa que se debe intervenir a través de diversas disciplinas (Psicológico, Jurídico, Trabajo Social, Medicina, Antropología, Sociología, entre otros.) que no puede resolverse desde sólo una de ellas, siendo indispensable una labor integral en una suma de esfuerzos de las instituciones que operan en el Municipio de Hopelchén. La violencia contra las mujeres es un problema que tiene un origen cultural y se fundamenta en los procesos de socialización y educación de las personas, concebidos para mantener una estructura social sexista en la que la distribución del poder y funciones entre hombres y mujeres, está ligada al género al que pertenecen, consecuente del sistema patriarcal y los estereotipos que existen en la sociedad.

Acorde con lo estipulado con la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Campeche, surge la necesidad de contar con un Protocolo de Atención en el Municipio de Hopelchén, que pueda dar cuenta de los diversos procesos, que van desde el reconocimiento a nivel institucional sobre las violencias contra las mujeres en relación a las atenciones y resoluciones de los mismos y, reconociendo en forma particular, con perspectiva de género, el desarrollo, la posición y situación de vida de cada una de las mujeres que acuden en busca de apoyo. De conformidad con lo que establece el artículo 16 de la Ley General de Acceso, los Centros de Atención, públicos o privados, orientarán sus servicios al empoderamiento de las mujeres y a la disminución del estado de riesgo en que éstas se encuentran; asimismo, plantea los siguientes lineamientos:

1. Diseñar un protocolo integral de atención a los derechos humanos y ciudadanía de las mujeres que deberán instrumentar las instituciones, los centros de atención y los refugios que atiendan a víctimas.

2. Proporcionar a las víctimas, la atención médica, psicológica y jurídica, de manera integral gratuita y expedita. Los profesionales que atienden mujeres víctimas de violencia familiar y de género, necesitan manejarse con un marco teórico homogéneo y compartido por todos los integrantes. Este marco referencial implica el conocimiento de los alcances, aportes y limitaciones de cada área en particular, así como el planteamiento y replanteamiento del bagaje personal teórico y subjetivo en lo que respecta a mitos, estereotipos, valores, creencias, prejuicios, estrategias a seguir etc. de cada uno en particular. Los integrantes del equipo deben enfocar la tarea en forma interdisciplinar, significa hablar todo el mismo lenguaje, conocer las competencias de los otros profesionales, definir el rol de cada uno y apoyarse en el logro de los objetivos comunes.

Los profesionales que atienden mujeres víctimas de violencia familiar y de género, necesitan manejarse con un marco teórico homogéneo y compartido por todos los integrantes. Este marco referencial implica el conocimiento de los alcances, aportes y limitaciones de cada área en particular, así como el planteamiento y replanteamiento del bagaje personal teórico y subjetivo en lo que respecta a mitos, estereotipos, valores, creencias, prejuicios, estrategias a seguir etc. de cada uno en particular.

Una cualidad determinante del Protocolo es que surge como respuesta institucional ante las demandas de atender el grave problemática que representa la violencia de género, en todas sus expresiones, que van desde el micromachismo, la violencia psicológica y física, hasta el feminicidio, y que conllevan, graves repercusiones para todos los miembros de la sociedad, lo que hace indispensable prevenir y atender dicha situación para lograr el acceso a la justicia para todas las mujeres del Municipio de Hopelchén que, por su condición de género, hayan sido vulnerados sus derechos ciudadanos. El Protocolo tiene como finalidad estimular el proceso de empoderamiento de las mujeres a través del conocimiento de sus derechos humanos, el ejercicio de su autonomía y la identificación de las alternativas con que cuentan para enfrentar la problemática de violencia en la que están inmersas.

DEFINICIONES

Atención integral, al manejo médico y psicológico de las consecuencias para la salud de la violencia familiar o sexual, así como los servicios de consejería y acompañamiento.

Orientación y acompañamiento, al proceso de análisis mediante el cual la o el prestador de servicios, con los elementos que se desprenden de la información recabada, ofrece alternativas o apoyo a la o el usuario respecto de su situación, para que éste pueda tomar una decisión de manera libre e informada.

Detección de probables casos, a las actividades que están dirigidas a identificar a las mujeres, niñas, niños y adolescentes que se encuentran involucrados en situación de violencia familiar o sexual, entre la población en general.

Indicadores de violencia física, a los signos y síntomas -hematomas, laceraciones, equimosis, fracturas, quemaduras, luxaciones, lesiones musculares, traumatismos craneoencefálicos, trauma ocular, entre otros-, congruentes o incongruentes con la descripción del mecanismo de la lesión, recientes o antiguos, con y sin evidencia clínica o mediante auxiliares diagnósticos, en ausencia de patologías condicionantes.

Indicadores de violencia psicológica, a los síntomas y signos indicativos de alteraciones a nivel del área psicológica -autoestima baja, sentimientos de miedo, de ira, de vulnerabilidad, de tristeza, de humillación, de desesperación, entre otros- o de trastornos psiquiátricos como del estado de ánimo, de ansiedad, por estrés postraumático, de personalidad; abuso o dependencia a sustancias; ideación o intento suicida, entre otros.

Indicadores de violencia sexual, a los síntomas y signos físicos -lesiones o infecciones genitales, anales, del tracto urinario u orales- o psicológicos -baja autoestima, ideas y actos autodestructivos, trastornos sexuales, del estado de ánimo, de ansiedad, de la conducta

alimenticia, por estrés postraumático; abuso o dependencia a sustancias, entre otros-, alteraciones en el funcionamiento social e incapacidad para ejercer la autonomía reproductiva y sexual.

Perspectiva de género, a la definida por la ley aplicable. Basándonos en las siguientes leyes.

LEY DEL INSTITUTO DE LA MUJER DEL ESTADO DE CAMPECHE CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 1.- Las disposiciones de esta Ley son de orden público y de observancia general en todo el Estado de Campeche, en materia de equidad de género e igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres.

ARTÍCULO 2.- La presente ley tiene por objeto: I. Garantizar la igualdad de derecho y oportunidad para mujeres y hombres; II. Promover la equidad de géneros; III. Coordinar las políticas públicas en favor de las mujeres; IV. Crear al Instituto de la Mujer del Estado de Campeche, así como determinar sus facultades y obligaciones; V. Establecer el Consejo Consultivo Ciudadano del Instituto de la Mujer del Estado de Campeche y determinar sus atribuciones; y VI. Diseñar el Programa Estatal para las Mujeres.

ARTÍCULO 3.- Esta ley garantiza a todas las mujeres que se encuentren en el territorio del Estado de Campeche, sin diferencia de edad, estado civil, idioma, cultura, origen, raza, condición social, capacidad diferente, actividad, profesión, preferencia sexual y creencias religiosas, la participación en los programas, acciones o servicios que deriven de la presente ley.

ARTÍCULO 4.- Para los efectos de esta ley, debe entenderse por:

- I. Igualdad: Concepto por el cual, mujeres y hombres como seres humanos con la misma dignidad disfrutan con justicia y libertad de los beneficios de una sociedad organizada, tiene la capacidad de ofrecer las mismas oportunidades para ambos géneros, con las responsabilidades que con esto conlleva; II. Género: Concepto que se refiere al conjunto de valores, atributos y representaciones de mujeres y hombres; III. Equidad de género: Concepto conforme el cual hombres y mujeres acceden con justicia e igualdad, al uso, control y beneficio de los bienes y servicios de la sociedad, incluyendo aquellos socialmente valorados como oportunidades y estímulos con la finalidad de lograr la participación equitativa de las mujeres en la toma de decisiones y acciones afirmativas en todos los ámbitos de la vida política, económica, social, cultural, familiar, laboral y de educación;
- II. IV. Perspectiva de género: La metodología y mecanismo que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres, justificándose con base en las diferencias biológicas entre hombres y mujeres; V. Políticas Públicas: Las acciones de gobierno dirigidas a la colectividad para propiciar condiciones de bienestar económico en igualdad de oportunidades; VI. El Instituto: El Instituto de la Mujer del Estado de Campeche; VII. La Junta de Gobierno: La Junta de

Gobierno del Instituto; VIII. La Dirección General: La Dirección General del Instituto de la Mujer del Estado de Campeche; y

- III. IX. El Consejo: El Consejo Consultivo Ciudadano del Instituto de la Mujer del Estado de Campeche.

Referencia-contrarreferencia, al procedimiento administrativo entre las dependencias públicas y privadas de atención y otros espacios tales como refugios o albergues para facilitar el envío-recepción-regreso de mujeres, niñas, niños y adolescentes, con el propósito de brindar atención oportuna, integral y de calidad, así como otros servicios que pudieran requerir las personas afectadas.

Refugio, al espacio temporal multidisciplinario y seguro para mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia familiar o sexual, que facilita a las personas usuarias la recuperación de su autonomía y definir su plan de vida libre de violencia y que ofrece servicios de protección y atención con un enfoque sistémico integral y con perspectiva de género. El domicilio no es del dominio público.

Violación, al delito que se tipifica con esa denominación en los códigos penales.

Violencia contra las mujeres, cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público; a) que tenga lugar al interior de la familia o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea o no que el agresor comparta el mismo domicilio que la mujer. b) que tenga lugar en la comunidad y sea perpetrada por cualquier persona.

Violencia familiar, el acto u omisión, único o repetitivo, cometido por un miembro de la familia en contra de otro u otros integrantes de la misma, sin importar si la relación se da por parentesco consanguíneo, de afinidad, o civil mediante matrimonio, concubinato u otras relaciones de hecho, independientemente del espacio físico donde ocurra. La violencia familiar comprende: **Violencia física**, al acto de agresión que causa daño físico. **Violencia psicológica**, a la acción u omisión que provoca en quien lo recibe alteraciones psicológicas o trastornos psiquiátricos. **Violencia sexual**, a la acción mediante la cual se induce o se impone la realización de prácticas sexuales no deseadas o respecto de las cuales se tiene la imposibilidad para consentir. **Violencia económica**, al acto de control o negación para la obtención de ingresos o patrimonio familiar, mediante el cual se induce, impone y somete a una persona de cualquier edad y sexo, a prácticas

que vulneran su libertad e integridad física, emocional o social. **Violencia sexual**, a todo acto sexual, la tentativa de consumar un acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona mediante coacción por otra persona, independientemente de la relación de ésta con la víctima, en cualquier ámbito, incluidos el hogar y el lugar de trabajo.

PERFIL DE LA POBLACIÓN

Mujeres, niñas, niños y adolescentes, que se encuentren en situación de violencia de distintos tipos y niveles de riesgo. En este sentido, el presente protocolo de atención pretende unificar, con perspectiva de género, respeto a los derechos humanos y desde un enfoque multidisciplinario (legal, psicológico, salud, trabajo social, entre otros) las orientaciones, intervenciones y registros de los casos de violencia de género para todas las instancias que intervienen en su atención en el Municipio de Hopelchén, Campeche.

OBJETIVOS

Objetivo general:

Proporcionar saberes conceptuales, metodológicos y axiológicos que garanticen la homologación y regionalización/contextualización de los procedimientos de actuación de las y los profesionales y personas expertas comunitarias que atienden los casos de violencia contra las mujeres y personas con identidad genérica femenina en un marco de derechos humanos, ciudadanía de las mujeres, interculturalidad y perspectiva de género con el fin de que las mujeres víctimas de violencia reciban la atención que necesitan con dignidad, confidencialidad, profesionalismo y eficacia.

Objetivos específicos:

- Garantizar la seguridad y protección a las mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia, con el fin de salvaguardar su integridad física y psicoemocional.
- Poner en marcha una intervención adecuada para cada caso concreto, acorde con la evaluación y clasificación del daño causado por la situación de violencia.
- Referencia a los Centros de Salud para atender las lesiones y padecimientos derivados de la situación de violencia, de conformidad con lo que establece la Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005: Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.
- Proporcionar atención psicológica a las mujeres víctimas, a niñas, niños y adolescentes.
- Dotar de herramientas que posibiliten a las víctimas directas e indirectas (testigos de la violencia) desactivar la reproducción de patrones de conducta violentos.
- Brindar orientación y atención jurídica especializada sobre los derechos que asisten a las víctimas y, en caso necesario, representarlas o darles acompañamiento legal.
- Favorecer la toma de conciencia individual y colectiva con el fin de promover la autonomía de las mujeres y la apropiación de sus derechos.

El enfoque del protocolo es la perspectiva de género, ciudadanía y derechos de las mujeres y niñas. Así mismo, contempla brindar una atención integral y de calidad para las mujeres víctimas de violencia. Las acciones están centradas en las mujeres y niñas, sus necesidades y expectativas.

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN EL MUNICIPIO DE HOPELCHÉN.

ASPECTOS ÉTICOS

Los profesionales que brinden atención, deberán estar capacitados para ofrecer los distintos servicios que se proporcionan, reconociendo necesidades y secuelas que la violencia causa en las mujeres, niñas, niños y adolescentes; desde un enfoque de igualdad de género y derechos humanos. Siendo importante actor bajo determinados principios, orientados a garantizar, respetar y proteger el derecho de las personas a una vida libre de violencia, las cuales son:

Respeto a la dignidad humana: Refiere al valor inherente al ser humano. Es el derecho que tienen todas las personas de ser respetadas y valoradas como seres individuales y sociales, con sus características y condiciones particulares, por el hecho de ser personas. Es un principio en el que se anclan los derechos humanos y la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres. La observancia de este principio es fundamental en la atención que se brinde a las mujeres víctimas de violencia, lo que implica respetar su valía como personas.

Respeto a los derechos humanos de las mujeres: Al reconocer que los derechos de las mujeres son derechos humanos, se ha establecido la reivindicación de que los derechos humanos de las mujeres son parte inalienable, integral, interdependiente e indivisible de los derechos humanos universales, inherentes a todas las personas. En el Distrito Federal los derechos humanos de las mujeres están garantizados, a través del marco jurídico local derivado de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los tratados internacionales en la materia. Este marco jurídico establece las obligaciones que tienen los distintos órganos de gobierno de tomar las medidas necesarias, a fin de proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales de las mujeres, incluyendo su derecho a una vida libre de violencia.

Perspectiva de género: Todo el proceso de atención a las mujeres víctimas de violencia debe hacerse atendiendo a la visión científica, crítica, explicativa y analítica que aborda las relaciones sociales entre mujeres y hombres, la cual permite ubicar, enfocar y comprender que las desigualdades de poder construidas socialmente, derivan en situaciones de opresión y violencia para las mujeres. La atención requiere orientarse a promover el bienestar de las mujeres, garantizar sus derechos, impulsar sus oportunidades para acceder a recursos económicos, sociales y en el ámbito de la toma de decisiones, a fin de coadyuvar a fortalecer el adelanto de las mujeres.

Libertad y autonomía de las mujeres: La libertad refiere a la capacidad de las mujeres para obrar según su propia voluntad, y la autonomía alude a la capacidad de decidir por sí mismas,

sin coerción externa. Ello implica que en todo el proceso de atención a las mujeres víctimas de violencia se les debe orientar desde la perspectiva de género, respetando siempre su toma de decisiones.

Empoderamiento de las mujeres: Refiere al conjunto de procesos orientados a que las mujeres víctimas de violencia cuenten con las herramientas, las habilidades y las capacidades para configurar sus propias vidas y su entorno. Para fortalecer y potenciar la concientización de las mujeres sobre sí mismas, a fin de transitar de la situación de violencia a un estadio de conciencia, autodeterminación y autonomía, el cual se manifiesta en el ejercicio del poder democrático que emana del goce pleno de sus derechos y libertades.

No discriminación: Implica erradicar todo acto o expresión que conlleve a una distinción, exclusión o restricción que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales de las mujeres víctimas de violencia.

Debida Diligencia: Es la obligación de las personas que tienen la calidad de servidoras y servidores públicos, las dependencias y entidades del Distrito Federal, de dar respuestas eficientes, eficaces, oportunas y responsables para garantizar los derechos de las mujeres víctimas de violencia y salvaguardar su dignidad humana. La debida diligencia indica que toda labor de atención debe desarrollarse por parte de las autoridades competentes, de forma inmediata, en un plazo razonable y por profesionales comprometida/os y capaces que utilicen los procedimientos correctos, acorde al marco normativo vigente.

Legalidad: Todo el proceso de atención a las mujeres víctimas de violencia debe hacerse con estricto apego al orden jurídico vigente y respeto a los derechos humanos y libertades fundamentales de las mujeres. Ello implica dar cabal cumplimiento al marco normativo, esto es, mantener siempre una congruencia entre la acción y lo que define el marco normativo orientado a garantizar en todo tiempo a las mujeres, la protección más amplia.

CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN

Las características que debe observar el presente protocolo de atención a las mujeres, niñas, niños y adolescentes, víctimas de violencia, a fin de garantizar, respetar y proteger los derechos humanos, se describen a continuación:

Integralidad: La atención se debe realizar considerando el conjunto de necesidades de las mujeres derivadas de la situación de violencia, tales como la sanitaria, psicosocial, laboral, orientación y representación jurídica, albergue y seguridad, patrimonial y económica, a fin de salvaguardar la integridad física y psicológica de las mujeres.

Interinstitucionalidad: Refiere a la interacción, articulación y comunicación permanente de las instituciones correspondientes, en todo proceso de atención de las mujeres víctimas de violencia, a fin de potenciar las acciones y recursos en la materia.

Efectividad: La atención debe ser efectiva, es decir, debe producir el efecto esperado. La efectividad de la atención dependerá de la calidad de la atención realizada en cada caso concreto; de la consideración de las necesidades específicas de cada mujer y de las medidas que se tomen con base en el análisis y atención a cada mujer.

Auxilio oportuno: Es necesario brindar apoyo inmediato y eficaz a las mujeres en situación de riesgo o que hayan sido víctimas de violencia, incluyendo la protección a sus bienes y derechos.

Seguridad: Implica la capacidad institucional para preservar la salud, la integridad y el bienestar de las mujeres víctimas de violencia y su entorno, a través del control de los peligros y las condiciones que pueden provocar o exacerbar los daños de tipo físico, psicológico o material a las mujeres víctimas de violencia.

Confidencialidad: Refiere a la reserva que deben garantizar las instituciones que participen en la atención a las mujeres víctimas de violencia, a fin de salvaguardar la privacidad y seguridad de las mujeres. Ello implica contar con controles efectivos y eficientes que garanticen el debido resguardo de la información cuyo acceso se restrinja sólo a las instancias, servidoras y servidores públicos autorizados.

Calidad: Implica garantizar que todas las medidas previstas en la atención a las mujeres víctimas de violencia se realicen de una manera correcta, cumpliendo con las expectativas de las mujeres, dando respuestas óptimas a sus necesidades específicas.

Transparencia: Alude a la obligación de las instituciones a quienes corresponde la atención de las mujeres víctimas de violencia, a hacer del conocimiento público, la información derivada de su actuación, en ejercicio de sus atribuciones, salvaguardando en todo momento la

confidencialidad de los datos correspondientes a las mujeres víctimas de violencia. La transparencia tiene por objeto generar un ambiente de confianza, seguridad y corresponsabilidad entre el gobierno y la sociedad, de tal forma que la ciudadanía, especialmente las mujeres estén informadas y conozcan las responsabilidades, procedimientos, reglas, normas y demás información referida a los servicios públicos de atención a la violencia contra las mujeres, en un marco de abierta participación social y escrutinio público.

La transparencia es fundamental para formar una ciudadanía sensible, responsable y participativa en materia de la atención a la violencia contra las mujeres, que conozca y ejerza sus derechos y obligaciones, y colabore activamente en los esfuerzos para erradicar la violencia contra las mujeres.

Secuencia de los servicios/seguimiento: Refiere a la concatenación, congruencia y relación sistemática que deben tener todas las acciones que deriven en el cabal cumplimiento de los procedimientos que implican las medidas de atención desde el primer contacto, la canalización (cuando sea el caso), hasta la atención especializada.

Gratuidad: Implica garantizar la exoneración de pago alguno, a las mujeres víctimas de violencia por las medidas de atención recibidas, toda vez que es obligación del Estado mexicano, a través de los distintos órdenes de gobierno, garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.

EJES TRANSVERSALES DEL PROTOCOLO

Principio de No Revictimización.

Evitar la doble victimización a toda persona o menor de edad que solicite atención y se encuentre en situaciones de violencia. Es fundamental que las y los servidores públicos comprendan que la victimización primaria ocurre cuando las mujeres son víctimas de violencia y que la victimización secundaria o institucional refiere a la violencia que el sistema institucional puede ejercer sobre las víctimas al dar respuestas deficientes a sus demandas y necesidades, haciéndoles vivir nuevamente el papel de víctimas.

Homologación de la atención.

Refiere a la aprobación, registro y cabal comprensión de una misma manera de seguir los procedimientos desde el primer contacto con la víctima y dar información sobre las acciones judiciales y sociales que puede emprender una mujer desde un primer momento, cuidando que la atención presente a las mujeres alternativas de solución que le permitan contar de manera pronta y oportuna con una protección integral (salud, jurídica, psicológica, social y laboral). Su ámbito de aplicación comprende todas aquellas situaciones de violencia contra las mujeres, que den como resultado lesiones, daños físicos, psíquicos u otros, incluyendo la agresión sexual. Incluye la definición clara de los procedimientos y medidas de detección y servicios dirigidos a las mujeres víctimas de violencia para brindarles una atención con calidad, eficiencia, calidez y buen trato, facilitando la accesibilidad de los servicios, la canalización cuando se requiera, así como el seguimiento de casos, a fin de favorecer la coordinación institucional y la debida diligencia; para ello se requiere que los lineamientos de atención sean comprendidos y aplicados por todas aquellas dependencias.

SERVICIOS DE ATENCIÓN

Son aquellas acciones de carácter interdisciplinario que se ponen a disposición de las mujeres víctimas de violencia a partir de su situación particular, proponiéndole diferentes alternativas de tal suerte que tenga la posibilidad de tomar decisiones sobre el camino a seguir según sus necesidades.

Las instancias y/o centros brindan la atención conforme a sus recursos instalados y en caso de no contar con alguno de los servicios requeridos por una mujer determinada, son responsables de realizar las gestiones pertinentes a fin de canalizarla a instancias externas que apoyen con la atención en los servicios necesarios.

Los servicios de atención integral que se proponen bajo el esquema multi e interdisciplinario del Protocolo son:

Atención Psicológica.

Es brindada por profesionales de la psicología, para facilitar a las mujeres la explicación y comprensión de las experiencias violentas vividas, y apoyarlas a través de procesos psicoterapéuticos en la recuperación de la confianza en sí mismas; desde este servicio se trabajan los sentimientos de estigmatización, impotencia, culpa y vergüenza, así como el daño emocional con los que conviven diariamente las mujeres. El trabajo terapéutico de atención emocional o psicológico que se hace con las mujeres víctimas de violencia puede realizarse de forma individual, familiar y/o grupal, según sea el caso; se hará con una visión humanista que implica una forma de trabajo centrada en la persona y sus capacidades; desde las perspectivas de género y de derechos humanos; con un sentido ético y bajo la premisa de trato digno de las mujeres como sujetas de derechos. Este tipo de atención psicológica promueve en las mujeres víctimas la toma de conciencia de su situación real, y de sus recursos personales disponibles, además de los obstáculos que enfrenta para salir de la situación de violencia, con la finalidad de potenciar su capacidad asertiva en la toma de decisiones que le permitan llevar una vida plena y productiva a nivel personal, familiar, laboral y social.

Atención Jurídica.

Se realiza por profesionales del derecho con el objetivo de proporcionar información a las mujeres víctimas sobre sus derechos, las características de los procesos judiciales y las opciones legales que tienen frente a sí. Estos servicios pueden incluir orientación, información, asesoría.

Dependiendo de cada caso, puede estar referida a diferentes materias: derecho penal, familiar, civil o, laboral. Este tipo de atención incorpora el asesoramiento, acompañamiento y, en su caso, la representación jurídica de las mujeres que han visto trasgredidos sus derechos a través de conductas violentas tipificadas en el fuero local o federal, en las diligencias ya sea en los espacios de procuración de justicia o ante tribunales. El objetivo de esta atención se desarrolla más adelante, por el momento, baste señalar que se trata de garantizar la restitución de dichos derechos, las reglas del debido proceso y la subvención de los gastos derivados de los juicios. La atención jurídica tiene como prioridad es promover el acceso a la justicia, salvaguardando la seguridad y derechos de las mujeres víctimas y sus hijas e hijos de posibles agresiones o violencias de su agresor, y brindar información de los alcances y límites que tienen las medidas jurídicas para mejorar su situación actual, promover el resarcimiento del daño y fortalecer las medidas personales e institucionales que garanticen la no repetición de la violencia.

La atención de jurídica ofrece a las mujeres víctimas de violencia asesoría sobre sus derechos, especialmente aquéllos que han sido vulnerados; sobre las opciones que tiene para acceder a la justicia, acompañarla y de ser posible representarla en el proceso legal que decida emprender, para la restitución de derechos y reparación del daño. Es la atención profesional que se ofrece y brinda a la víctima de violencia, que incluye información sobre sus derechos y los procesos judiciales viables que puede entablar, orientación sobre las mejores formas de afrontar los procesos y, en su caso, acompañamiento a los espacios de procuración y administración de justicia, en cualquiera de las materias pertinentes al caso concreto: familiar, penal, civil, laboral. Responde a un análisis minucioso de las características del caso, de la situación y necesidades de la víctima y la continuación de los procedimientos que ha iniciado. En las ocasiones en las que la institución, por la complejidad del caso, no pueda brindar alguno de los servicios que requiera, la refiere a la instancia competente o bien hace los trámites necesarios para complementar el servicio siguiendo al frente del caso cuando sea conveniente. La atención jurídica debe considerar la decisión y voluntad de la víctima, quien determina hasta qué momento desea ser asesorada jurídicamente.

En los servicios de atención legal o jurídica se ofrece:

- Asesoría y orientación. El personal especializado en la atención legal brinda toda la información necesaria relativa al caso presentado por la víctima de violencia, así como sus derechos humanos y aquéllos relacionados con su situación específica;

- Acompañamiento. Es la actividad que realiza la o el abogado al dar seguimiento y compañía en todas las diligencias del caso incluso como coadyuvante de la autoridad competente, en los casos que la ley lo determine. Tiene la finalidad de vigilar que no se violenten garantías de la víctima, asistirle en todo momento y velar por que sean protegidos sus derechos. Implica la resolución de dudas en cualquier etapa procesal y forma parte de un protocolo específico;

La denuncia. Se hace del conocimiento de la víctima el derecho que tiene a acudir a las autoridades ministeriales para hacerles saber lo ocurrido y se le informa sobre las implicaciones legales y emocionales que esa denuncia acarrea. en su caso, se le prepara y asesora para entablar la denuncia, y

La representación jurídica o patrocinio de casos. Es la tutela jurídica que se brinda a las mujeres víctimas de violencia, familiares y testigos, con la finalidad de representarles ante la autoridad judicial o autoridades competentes diversas.

Son criterios básicos en este servicio de asesoría legal, los siguientes:

- Desde el inicio, se genera un ambiente de empatía y confianza para que la mujer víctima esté tranquila y en la mejor disposición para narrar los hechos que identifican la situación vivida; • Se hace uso del expediente universal para evitar la revictimización de la mujer; • Se le hacen saber sus derechos y los procedimientos judiciales pertinentes de conformidad con las características del caso;
- Se le prepara para entablar la denuncia en caso de que ésta sea la decisión de la mujer víctima;
- Se verifica que se lleve a cabo adecuadamente el proceso de denuncia, considerando al menos los siguientes puntos: su integración, los documentos, soportes, su lectura previa a la firma y la entrega de una copia a la víctima;
- Se le apoya en la recuperación u obtención de documentos relevantes para el proceso legal, así como para la obtención de evidencias;
- En todo momento se informa a la mujer víctima del estado que guarda su expediente, en especial ante cualquier situación que le pueda causar alguna afectación;
- Si lo requiere, se expiden copias de lo actuado a la mujer víctima;
- Se le apoya para solicitar en todo momento las órdenes de protección a la autoridad competente, atendiendo las características y naturaleza del caso;
- Se brinda referencia a otros servicios de atención de acuerdo con las necesidades de la mujer víctima, y

- Se brinda orientación y asesoría a familiares y testigos que coadyuven al proceso legal de las mujeres víctimas.

Atención Médica

Son las acciones realizadas por los profesionales de la medicina, con la finalidad de diagnosticar las secuelas y afecciones físicas producto de la violencia vivida, restablecer la salud física y mental de la persona, contener y prevenir consecuencias mayores y referir a otros servicios cuando lo requiera el caso. El personal que labora en las instituciones del Sistema Nacional de Salud, deberá de alinearse a la NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.

El proceso de atención médica está basado en 5 elementos:

- Identificación y detección de la situación de violencia;
- Asesoría especializada y plan de seguridad e información legal;
- Atención médica esencial y especializada;
- Referencia y contra referencia, y
- Seguimiento.

El Protocolo prevé que este servicio se pueda brindar tanto en los centros de salud, hospitales y servicios de rescate y emergencia, centros de atención, unidades móviles y/o refugios, siempre y cuando cuenten con el personal especializado. Para el caso de los refugios que atienden población indígena se puede dar a través de la medicina tradicional. La atención médica comprende además el tratamiento psiquiátrico cuando a las mujeres víctimas de violencia les sea diagnosticado algún tipo de enfermedad mental. En todo caso, debe ofrecer un ambiente terapéutico que apoye su pronta recuperación.

Trabajo social.

Son las acciones que realizan profesionales con especialidad en trabajo social, gestión social o sociología, con una función dinámica de conexión, comunicación y relación interna y externa, que va desde la vinculación de las mujeres víctimas con los otros servicios de atención (psicológica, médica, jurídica) hasta la gestión y búsqueda de apoyos que contribuyan a visualizar un panorama diferente sobre su esquema de vida tales como el empleo, créditos, vivienda, escuelas, capacitación, etc. La labor de quienes prestan este servicio se focaliza en

identificar las capacidades protectoras, los recursos personales y la red natural de apoyo con que cuentan las mujeres a quienes se brinda este servicio. Este servicio es un elemento clave para la reconstrucción y reconocimiento de la red de apoyo con la que cuenta la mujer víctima de violencia, a fin de que ésta reconozca cuáles son sus propios recursos y los potencialice para salir de la situación de violencia. Las personas que brindan este servicio deben conocer los recursos institucionales con que cuenta la comunidad en la que se trabaja, quienes son las autoridades que intervienen en las situaciones de violencia de género contra las mujeres, sus facultades, áreas de acción, los servicios complementarios que prestan, los programas de apoyo existentes, etcétera. Igualmente deben estar en permanente coordinación con esas otras instancias y programas para facilitar la ruta crítica y el acceso a una atención integral.

Seguridad pública y protección de las mujeres.

Las mujeres víctimas de violencia a partir del nivel de riesgo identificado, requieren del apoyo de los servicios que brindan las instancias de seguridad pública, ya sea en un primer momento para alejar al agresor del sitio donde se lleva a cabo el evento de violencia o para ser trasladada en una situación de emergencia a un espacio de alojamiento en donde se encuentren a salvo, tanto ellas como las personas dependientes a su cargo. Para los casos en los que el riesgo es alto y no se cuente con una red de apoyo seguro las mujeres y sus hijas e hijos pueden obtener seguridad y protección en los refugios.

Refugios.

Proporcionan el espacio físico donde se brinde protección y atención especializada e interdisciplinaria a mujeres, hijas e hijos en situación de violencia. El refugio previene y protege temporalmente a las víctimas de crímenes mayores, así como de las consecuencias de la violencia y proporcionan herramientas para potenciar la autonomía personal antes de reincorporarse a una nueva dinámica de vida.

PROFESIONALES QUE BRINDAN LA ATENCIÓN

Las personas encargadas prestar los servicios de atención en sus diferentes vertientes son una parte estructural de este Protocolo, toda vez que es a través de ellas como se garantizará la calidad y la calidez de los servicios, de ahí que se propongan dos líneas de trabajo con este personal: su formación y capacitación especializada, y su contención emocional.

Formación y capacitación especializada: Se reconoce que existe, en la mayoría de los casos, una primera formación académica en las áreas de atención, esto es, psicología, medicina, derecho, trabajo social. Sin embargo, para comprender este problema multifactorial e involucrarse en las tareas de atención con una visión integral, esta formación básica resulta insuficiente. Es importante complementarla con el estudio de la violencia de género contra las mujeres, de manera que permita entender sus antecedentes, su realidad y sus secuelas, al tiempo en que se adquieren herramientas y habilidades para trabajar con visión humanista y desde las perspectivas de género y de derechos humanos. La propuesta organiza un esquema articulado de líneas y niveles de formación. Las líneas definen las temáticas alrededor de las cuales se plantean los contenidos de los programas, en donde destacan: El marco jurídico y normativo; el marco conceptual sobre género y violencia; el Protocolo de atención,

La articulación de estas líneas y niveles permite desarrollar los contenidos, herramientas y técnicas pedagógicas específicas.

Contención emocional: Trabajar con víctimas de violencia no es inocuo para los profesionales. Se reconoce el altísimo impacto que estos servicios tienen sobre la salud emocional de las personas que los ofrecen. Por ello, se propone un esquema de la protección para ellas, de apoyo personalizado para ayudarlas a mantener en un sano equilibrio emocional y un mejor estado de ánimo frente a los servicios que ofrecen a las mujeres víctimas de violencia. Es muy importante reconocer que la lucha que establecen día con día estas personas no solamente está vinculada con la visualización de la violencia, sino con el impacto que como persona les provoca esta violencia, por ello el proceso de contención, tiene el propósito de apoyarlas para evitar cansancio emocional, despersonalización agotamiento, contaminación y síndromes que pueden interferir negativamente en su trabajo, en su salud y en su vida personal. Por otro lado, algunas de las características del proceso por el que atraviesa la víctima, así como sus situaciones personales eventualmente resultan próximas a la persona que brinda atención, por lo que puede ocasionar la actualización de viejos problemas o ser desencadenantes de tensiones en el personal que

brinda algún tipo de atención a las mujeres víctimas. La diversidad en el tipo de abordajes teóricos para atender la violencia que pueden llegar a confundir y sobrecargar de factores estresores al personal que atiende. Es por ello que el proceso de contención representa un proceso vital dentro de este Protocolo tanto para el buen desempeño profesional y personal de las personas encargadas de los servicios de atención como para cuidar de la adecuada atención que se ha de brindar a las mujeres víctimas.

Claves para asistir a una víctima de violencia familiar:

- Respeto absoluto a los derechos humanos de la víctima, subrayando los criterios de privacidad y confidencialidad.
- La persona que ha sido víctima tiene derecho a ser informada sobre su situación legal y cualquier gestión judicial que se haga en su nombre.
- Se debe documentar cada una de las etapas de atención y brindar a la víctima un periodo de reflexión y recuperación para posibles efectos legales en el futuro.
- Se debe fomentar la autodeterminación mediante la toma de decisiones personales para que la víctima recupere el control sobre su vida.
- En caso de las niñas, los niños y los adolescentes se deben tener consideraciones especiales, siempre pensando en su interés superior o prioritario.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

Detención.

En esta etapa del procedimiento se establecen las primeras necesidades de atención en función de lo siguiente:

- Tipos y modalidades de violencia que motivaron la solicitud de atención por parte de la víctima.
- El nivel de afectación y daño a nivel físico y emocional y en la violación de sus derechos..
- Nivel de riesgo que enfrenta la víctima en función del nivel de peligrosidad del agresor, nivel de indefensión de la víctima y nivel de incidencia de la violencia vivida.
- Necesidades y requerimientos de atención expresos o manifiestos de la víctima.

Orientación y referencia.

En caso de que el servicio requerido por la víctima no se brinde en la institución o centro, deberá procederse a referirla a una instancia confiable para su atención e informarle de la red de servicios a su disposición tanto en la entidad federativa como en algún otro lugar del país o extranjero.

Valoración del caso.

Valoración de prioridades de atención en conjunto con la víctima y canalización a las áreas correspondientes para recibir atención según sea el

caso, pudiendo ser al área legal, médica, psicológica o de trabajo social, tomando en consideración los elementos vistos en la detección, nivel de riesgo, peligrosidad del agresor y priorización de necesidades de atención.

Planeación y Diseño de la Atención.

- Una vez que la mujer y el personal que valoró su caso han decidido que se establezca un proceso de atención, se procede a:
- Planear la periodicidad de sesiones en las áreas que el caso requiera;
- Establecer en conjunto con la usuaria los primeros objetivos de la atención;
- Diseñar en conjunto con la usuaria la intervención, es decir tener claridad del proceso a seguir en su caso. Generalmente implica la intercomunicación de áreas brindando atención psicológica, legal, médica y de trabajo social de manera simultánea a fin de alcanzar en el menor tiempo posible y al menor costo para la víctima y para el personal el alcance de los objetivos de la usuaria.

Implementación por área de atención.

- Para cada una de las áreas de atención se establecen las metas de trabajo según los objetivos de la usuaria, mismas que podrán ajustarse o redefinirse conforme así se requiera como producto de la evaluación de progreso del caso.
- La atención se brinda de manera articulada y teniendo reuniones periódicas del equipo técnico del centro o institución para monitorear el avance de la mujer en torno a sus propios objetivos. En materia de implementación de la atención, cada área debe tener su procedimiento específico, sin embargo es preciso que a las dependencias que aplicarán este protocolo se aseguren de:
 - Identificar y comprometer a las instancias o dependencias de gobiernos estatales y municipales que den atención directa en cuestión de violencia de género.
 - La Creación y Fortalecimiento en Trabajo en redes interinstitucionales.
 - Incorporar grupos organizaciones civiles, para ayuden y acompañen el proceso de atención.
 - Crear un directorio socializado entre Instituciones y redes civiles.
 - Implementar mesas interinstitucionales de atención y acompañamiento a personas que enfrenten violencia de género, estas mesas deben de estar conformadas por personal formado en PEG en las siguientes líneas: médico, jurídico, psicológico, cuidado de niñas y niños, trabajo social y orientación laboral; que estas funcionen a nivel municipal.

A continuación se desglosan algunos elementos básicos del mismo por áreas:

Área de trabajo social: Es un instrumento general de uso interno para orientar el proceder del personal de trabajo social, encargado de atender mujeres víctimas de violencia en las instituciones y centros de atención, mismo que se desglosa a continuación:

- Bienvenida a la usuaria.
- Detección de necesidades.
- Intervención en crisis o contención.
- Registro del caso, según competencia, en el expediente único haciendo uso de un formato de entrevista inicial que será parte del expediente.
- Canalización de la usuaria o usuario (infante) al área de atención que se requiera según las prioridades y necesidades del caso.
- Evaluación integral del caso con el equipo técnico.

- Visitas domiciliarias y monitoreo de progreso del caso.
- Conclusión de la atención y cierre de expediente.
- Registro, sistematización y reporte de la atención.
- Dar seguimiento durante el proceso y seguimiento del caso posterior al cierre de expediente

Área jurídica: Es una herramienta que describe el procedimiento a seguir en la atención legal que se brinda en la institución o centro de atención con calidad y calidez, independientemente del acompañamiento que se le deba dar a la víctima en caso de que decida denunciar o acudir a tribunales. Tiene como objetivo definir y clarificar los derechos violados a raíz de la violencia vivida y el curso de acción desde el área legal según las necesidades y objetivos de la usuaria, así como las posibilidades de intervención por parte del personal para promover el acceso a la justicia y la restauración de derechos. Involucra una serie de actividades, dinámicas o procesos para llevar a cabo el objetivo del presente protocolo.

- Bienvenida a la usuaria y presentación de la abogada/o.
- Escuchar de manera activa la situación de violencia y detectar su necesidad.
- Entrevista a la usuaria para obtener la información necesaria a fin de determinar la forma de proceder.
- Proponer alternativas de solución e intervención legal ante la problemática de violencia.
- Elección de la usuaria sobre el procedimiento legal que considere pertinente.
- Respetar la decisión de la usuaria y explicar en términos coloquiales las características, requerimientos, ventajas y desventajas del
- proceso, de ser este el caso.
- Abrir expediente o bien llenar formato de primera vez si se trata solo de una asesoría.
- Dar continuidad al proceso seleccionado según sus requerimientos.
- Monitorear la evolución del caso y brindar acompañamientos en lo posible, de ser necesario.
- Cierre de expediente.
- Registro, sistematización y reporte de la atención.

Área médica: Es una herramienta que describe el procedimiento a seguir en la atención médica que se brindan en la unidad de manera oportuna, con calidad y calidez. Se aplica cuando el servicio es solicitado por una mujer en situación de violencia que se encuentra afectada en su salud física, incluso que presenta lesiones, heridas, hematomas u otro tipo de secuelas de la violencia, en todo caso, debe atenderse lo dispuesto en la NOM 046-200 de la Secretaría de

Salud. Su objetivo es definir y clarificar el procedimiento de atención del área médica a fin de prevenir mayores daños físicos a la víctima, revertir los ya causados y contribuir a una vida sin violencia desde la medicina preventiva.

- Bienvenida a la usuaria y presentación de la enfermera/o, médica/o, sea esta alópata o tradicional.
- Escuchar de manera activa la situación de violencia y detectar su necesidad.
- Revisión física de la usuaria.
- Apertura de expediente.
- Realización de diagnóstico.
- Atención a las secuelas físicas de la violencia que sean atendibles en la institución o centro de atención.
- Referencia a servicios hospitalarios, especializados o de urgencia según competa.
- Monitoreo de evolución del caso.
- Ajustes al tratamiento de ser necesario.
- Cierre de expediente.
- Registro, sistematización y reporte de la atención.

Área psicológica: Es una herramienta que describe el conjunto de procedimientos psicológicos que se utilizan para la atención a las mujeres en situación de violencia, afectadas emocionalmente o que requieren herramientas para potenciar sus decisiones, autonomía y ejercicio de derechos. Se aplica cuando una mujer que vive violencia emocional se presenta en la institución o centro de atención o cuando una persona llega a los servicios en una situación de crisis emocional. Su objetivo es brindar información u orientación sobre las afectaciones psicológicas causadas por la violencia, concientizar a las personas de la posibilidad de vivir una vida libre de violencia y brindar atención cuando se solicite a través un plan terapéutico a fin de revertir los daños causados y acrecentar la autoestima, autonomía y empoderamiento de las mujeres, para que puedan en un futuro vivir una vida de violencia y en el ejercicio pleno de sus derechos.

- Bienvenida y registro del caso.
- Detección de necesidades.
- Intervención en crisis y contención.
- Orientación para los casos que llegan por única vez.
- Atención psicológica según la aplicación de entrevista inicial.
- Valoración del caso y exploración de alternativas terapéuticas.

- Reconocimiento de objetivos de la usuaria para recibir la atención.
- Diseño del plan terapéutico en conjunción con la usuaria.
- Monitoreo de progreso de la atención.
- Ajustes al tratamiento de ser necesario.
- Alta temporal o cierre del caso y expediente.
- Registro, sistematización y reporte de la atención.
- Acompañamiento permanente a la usuaria en las diferentes áreas del proceso.

Esquema de ruta crítica.

>INICIO

>MUJER SOLICITA LA ATENCION

>DETECCION RIESGO PARA LA VIDA

>REFUGIO U HOSPITAL

>VALORACION DEL CASO

>CANALIZACIÓN A LA INSTITUCION QUE CORRESPONDA:

- Trabajo social
- Área médica
- Área psicológica
- Área jurídica

>SEGUIMIENTO

>CIERRE DEL CASO

>EVALUACION DE RESULTADOS

>FINALIZACIÓN

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos.
- Tratados Internacionales.
- Jurisprudencia Internacional.
- Legislación Nacional.
- Jurisprudencia Nacional.
- Conferencias Internacionales.
- Recomendaciones Internacionales.
- Resolutivos Sentencias Internacionales.

Marco Normativo Internacional.

- CONVENCIÓN SOBRE LA ELIMINACIÓN DE TODAS FORMAS DE DISCRIMINACIÓN CONTRA LA MUJER (CEDAW) Mediante la cual los Estados miembro se comprometen a incorporar en su sistema legal el principio de igualdad entre hombres y mujeres, así como la facultad de derogar cualquier ley que contenga principios discriminatorios, adoptando medidas que colaboren a establecer y asegurar la eliminación de discriminación y desigualdad en contra de la mujer.
- CONVENCIÓN INTERAMERICANA PARA PREVENIR, SANCIONAR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER (CONVENCIÓN BELÉM DO PARÁ). Reconoce que el respeto irrestricto a los derechos humanos ha sido consagrado en la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre y en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, afirma que la violencia contra la mujer constituye una violación de los derechos humanos y las libertades fundamentales y limita total o parcialmente a la mujer el reconocimiento, goce y ejercicio de tales derechos y libertades.
- DECLARACIÓN DE BEIJING Y PLATAFORMA DE ACCIÓN. - La IV Conferencia Mundial sobre la Mujer aprobó la declaración de Beijing y una Plataforma de Acción, que define objetivos estratégicos y los medios que deben adoptar los actores de desarrollo, es decir, la comunidad internacional, gobiernos y organizaciones no gubernamentales para eliminar todas las formas de discriminación contra las mujeres y las niñas, suprimir los

obstáculos jurídicos y culturales al adelanto de la mujer en la sociedad; reconocer que los derechos humanos de la mujer son inalienables y constituyen parte integrante e indivisible de los derechos humanos universales; erradicar la pobreza e incentivar la independencia económica de la mujer, incluyendo la igualdad en el empleo; promulgar leyes que garanticen los derechos de la mujer y el hombre a una remuneración igual por el mismo trabajo; aprobar y aplicar leyes contra la discriminación por motivos de sexo en el mercado de trabajo; adoptar medidas positivas para conseguir que exista un número decisivo e mujeres en puestos estratégicos de adopción de decisiones; elaborar planes de estudio y libros de texto libres de estereotipos basados en el género para todos los niveles de enseñanza, reconocer que los derechos humanos de la mujer incluyen su derecho a tener control sobre su sexualidad, incluida su salud sexual y reproductiva, y a decidir libremente al respecto, sin coerción, discriminación ni violencia; fortalecer la familia, proteger la maternidad; trabajar para que mujeres y hombres compartan las responsabilidades familiares; valorar el trabajo no remunerado de la mujer en la familia y fomentar políticas concretas hacia los hogares encabezados por mujeres; introducir sanciones adecuadas en las legislaciones nacionales o reforzar las vigentes, con el fin de castigar y reparar los daños causados a las mujeres y las niñas víctimas de cualquier tipo de violencia en el hogar, el lugar de trabajo o la sociedad, promover una cultura de paz, entre otros.

- **CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL NIÑO.** La Convención sobre los Derechos del Niño es un instrumento internacional jurídicamente vinculante que incorpora toda la gama de derechos humanos civiles, culturales, económicos, políticos y sociales. Define los derechos humanos básicos que disfrutaban los niños y niñas respecto de su desarrollo pleno; protección contra influencias peligrosas, malos tratos y la explotación; garantiza la plena participación en la vida familiar, cultural y social. Los cuatro principios fundamentales que establece la Convención son la no discriminación; la dedicación al interés superior del niño; el derecho a la vida, la supervivencia y desarrollo; y el respeto por los puntos de vista del niño. Todos los derechos que se definen en la Convención son inherentes a la dignidad humana y el desarrollo armonioso de todos los niños y niñas. La Convención protege los derechos de la niñez al estipular pautas en materia de atención de la salud, la educación y la prestación de servicios jurídicos, civiles y sociales.

- DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS. Como ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los individuos como las instituciones, inspirándose constantemente en ella, promuevan, mediante la enseñanza y la educación, el respeto a estos derechos y libertades, y aseguren, por medidas progresivas de carácter nacional e internacional, su reconocimiento y aplicación universales y efectivos, tanto entre los pueblos de los Estados Miembros como entre los de los territorios colocados bajo su jurisdicción.
- CONVENCIÓN AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS (PACTO DE SAN JOSÉ). Los Estados Partes en esta Convención se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.
- ESTÁNDARES DERIVADOS DE LAS RECOMENDACIONES Y SENTENCIAS SISTEMA INTERNACIONAL Y SISTEMA INTERAMERICANO.

Marco normativo Nacional.

- CONSTITUCIÓN POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. Como máximo ordenamiento jurídico en nuestro país, establece en su artículo 1º que todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales con apego al principio pro homine y de convencionalidad, en el que todas las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán conforme la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas con la protección más amplia. Del artículo 4º, la igualdad ante la ley del varón y la mujer y que sienta las bases fundamentales de procedimientos legales para combatir los supuestos jurídicos de inequidad y desigualdad.
- LEY GENERAL DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA. La presente ley tiene por objeto establecer la coordinación entre los tres niveles de gobierno, la Federación, las entidades federativas, el Distrito Federal 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 que

fortalezca la soberanía y el régimen democrático establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de conformidad con el Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

- LEY GENERAL PARA LA IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES. Los Hombres y Mujeres que se encuentren en territorio nacional con algún tipo de desventaja ante la violación de principio de igualdad por razón de sexo, independientemente su edad, estado civil, profesión, cultura, origen étnico o nacional, condición social, salud, religión, opinión o discapacidad, son sujetos de derechos. La ley tiene por objeto regular y garantizar la igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y hombres, promueve el empoderamiento de las mujeres y la lucha contra toda discriminación basada en el sexo; respetando los principios rectores de igualdad, no discriminación, equidad y todos aquellos contenidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- LEY FEDERAL PARA PREVENIR Y ELIMINAR DISCRIMINACIÓN. El objetivo de esta ley, es prevenir y eliminar todas las formas de discriminación que se ejerzan contra cualquier persona en los términos del Artículo 1º de la Constitución, así como promover la igualdad de oportunidades y de trato. Establece la prohibición de toda práctica discriminatoria que tenga por objeto impedir o anular el reconocimiento o ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades, mismas que se encuentran establecidas en el artículo 9º de la Ley en cuestión.
- LEY PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES. Esta ley tiene por objeto garantizar a niñas, niños y adolescentes la tutela y el respeto de los derechos fundamentales reconocidos en la Constitución. Establece que son niños y niñas las personas hasta 12 años incompletos y adolescentes los que tienen entre 12 años cumplidos y 18 años incumplidos. La protección de sus derechos tiene como objetivo asegurar un desarrollo pleno e integral, lo que implica oportunidad de formarse física, mental, emocional, social y moralmente en condiciones de igualdad, de conformidad con los principios rectores de la protección de sus derechos a través del Interés Superior de la Infancia; el de la no discriminación por ninguna razón ni circunstancia, igualdad sin distinción de raza, edad, sexo, religión, idioma o lengua, opinión política o de cualquier otra índole, origen étnico, nacional o social, posición económica, discapacidad, circunstancias de nacimiento o cualquier otra condición suya o de sus ascendientes, tutores o representantes legales; el de vivir en familia como espacio

primordial de desarrollo; el de tener una vida libre de violencia; el de la tutela plena e igualitaria de los derechos humanos y de las garantías constitucionales. Está dirigida a procurarles los cuidados y la asistencia que requieren para lograr un crecimiento y un desarrollo plenos dentro de un ambiente de bienestar familiar y social.

Marco normativo Local.

- LEY DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA DEL ESTADO DE CAMPECHE. Tal como establece la ley de referencia, en su artículo 1º establece que tiene por objeto prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, así como establecer los principios, instrumentos y mecanismos para garantizar su acceso a una calidad de vida que favorezca su desarrollo y bienestar, de conformidad con los principios rectores para el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, establecidos en su artículo 2º que son, igualdad jurídica de género, el respeto a los derechos humanos de las mujeres y la no discriminación. La ley ordena la formulación de un Programa Estatal para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres que deberá ser congruente con el Plan Estatal de Desarrollo y el Plan Nacional de Desarrollo y habrá de contener las acciones con perspectiva de género. Por otra parte, la ley estipula en sus artículos 36 al 40, que el Estado y los Municipios se coordinarán con los diversos sectores social y privado para impulsar la creación de refugios para la atención a las víctimas de violencia. Los refugios que se constituyan, desde la perspectiva de género tendrán a su cargo participar en la aplicación del Programa Estatal; 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; brindar a las víctimas la información necesaria que les permita decidir sobre las opciones de atención; y realizar todas aquellas inherentes a la prevención, protección y atención de las personas que se encuentren en ellos. Los refugios deberán contar con la infraestructura adecuada y el personal debidamente capacitado para proporcionar los servicios de protección y atención a las víctimas. Cabe señalar que esta misma ley, en su título cuarto, capítulo primero, establece la competencia del Gobierno del Estado, mismo que se coordinará con la Federación para integrar y consolidar el Sistema Nacional y participará en la formulación y ejecución del Programa Nacional. Asimismo, adoptará todas las medidas y acciones previstas en la presente ley para prevenir, atender, sancionar y erradicar la

violencia contra las mujeres, correspondiéndole a la Secretaria de Salud diseñar la política de salud con perspectiva de género, considerando acciones de prevención y atención de la violencia en contra de las mujeres; ejecutar con perspectiva de género la política de salud; capacitar al personal del sector salud para la detección de actos de violencia contra las mujeres, así como para la atención de las víctimas; difundir en las instituciones del sector salud, material referente a la prevención y atención de la violencia contra las mujeres; canalizar a las víctimas a las instituciones que prestan atención y protección especializada a las mujeres, en su caso. Y demás disposiciones aplicables.

- LEY PARA LA IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES DEL ESTADO DE CAMPECHE. La ley tiene por objeto regular y garantizar la igualdad entre mujeres y hombres, proponer los lineamientos y mecanismos institucionales que orienten al Estado hacia el cumplimiento de la igualdad sustantiva en los ámbitos público y privado, promoviendo el empoderamiento de las mujeres. Sus disposiciones son de orden público e interés social y de observancia general en todo el territorio del Estado de Campeche.
- LEY PARA PREVENIR, COMBATIR Y SANCIONAR TODA FORMA DE DISCRIMINACIÓN EN EL ESTADO DE CAMPECHE. El objeto de esta ley es: Prevenir, combatir y sancionar todas las formas de discriminación que se ejerzan contra cualquier persona en el Estado de Campeche, en los términos del artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como de los tratados internacionales y leyes aplicables; por lo que se deberán considerar las normas de derechos humanos como criterios orientadores de las políticas, programas y acciones del Estado, a efecto de hacerlos más eficaces, sostenibles, no excluyentes y equitativos.
- LEY QUE ESTABLECE EL SISTEMA DE JUSTICIA PARA VÍCTIMAS Y OFENDIDOS DEL DELITO EN EL ESTADO DE CAMPECHE. Es la Ley que reconoce el derecho a recibir ayuda, asistencia y atención, para ellas y sus familiares, por parte del Estado. Les reconoce el derecho a ser tratados con humanidad y con respeto de su dignidad; a conocer la verdad sobre el delito que han sufrido, así como el derecho a que se les imparta justicia y se les repare el daño; el derecho a ser informados y que se les explique claramente el proceso penal llevado en contra de sus agresores.

- LEY DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA DEL ESTADO DE CAMPECHE. La ley tiene por objeto proteger los derechos de niñas, niños y adolescentes, así como señalar a los órganos del Estado que se integrarán al Sistema Estatal de Protección a la Infancia. Establece en su artículo 3º la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes y, como objetivo primordial, asegurar su desarrollo pleno e integral de conformidad con los principios del interés superior de la infancia y la de no-discriminación por ninguna razón ni circunstancia.

DE LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS

La víctima sujeto en el procedimiento penal.

Víctima u ofendido: Para los efectos de este Código, se considera víctima del delito al sujeto pasivo que resiente directamente sobre su persona la afectación producida por la conducta delictiva. Asimismo, se considerará ofendido a la persona física o moral titular del bien jurídico lesionado o puesto en peligro por la acción u omisión prevista en la ley penal como delito. En los delitos cuya consecuencia fuera la muerte de la víctima o en el caso en que ésta no pudiera ejercer personalmente los derechos que este Código le otorga, se considerarán como ofendidos, en el siguiente orden, el o la cónyuge, la concubina o concubinario, el conviviente, los parientes por consanguinidad en la línea recta ascendente o descendente sin limitación de grado, por afinidad y civil, o cualquier otra persona que tenga relación afectiva con la víctima. La víctima tiene derecho a una defensa y asesoría jurídica adecuada e inmediata, de igual forma, tendrá derecho a contar con un Asesor jurídico gratuito en cualquier etapa del procedimiento, en los términos de la legislación aplicable, así como la garantía de ser informado de sus derechos.

De los derechos de la víctima o del ofendido, de conformidad con lo que establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:

- I. Recibir asesoría jurídica; ser informado de los derechos que en su favor establece la Constitución y, cuando lo solicite, ser informado del desarrollo del procedimiento penal;
- II. Coadyuvar con el Ministerio Público; a que se le reciban todos los datos o elementos de prueba con los que cuente, tanto en la investigación como en el proceso, a que se desahoguen las diligencias correspondientes, y a intervenir en el juicio e interponer los recursos en los términos que prevea la Ley. Cuando el Ministerio Público considere que no es necesario el desahogo de la diligencia, deberá fundar y motivar su negativa;
- III. Recibir, desde la comisión del delito, atención médica y psicológica de urgencia;

IV. Que se le repare el daño. En los casos en que sea procedente, el Ministerio Público estará obligado a solicitar la reparación del daño, sin menoscabo de que la víctima u ofendido lo pueda solicitar directamente, y el juzgador no podrá absolver al sentenciado de dicha reparación si ha emitido una sentencia condenatoria. La ley fijará procedimientos ágiles para ejecutar las sentencias en materia de reparación del daño; Al resguardo de su identidad y otros datos personales en los siguientes casos: cuando sean menores de edad; cuando se trate de delitos de violación, trata de personas, secuestro o delincuencia organizada; y cuando a juicio del juzgador sea necesario para su protección, salvaguardando en todo caso los derechos de la defensa. El Ministerio Público deberá garantizar la protección de víctimas, ofendidos, testigos y en general todas los sujetos que intervengan en el proceso. Los jueces deberán vigilar el buen cumplimiento de esta obligación;

VI. Solicitar las medidas cautelares y providencias necesarias para la protección y restitución de sus derechos, y

VII. Impugnar ante autoridad judicial las omisiones del Ministerio Público en la investigación de los delitos, así como las resoluciones de reserva, no ejercicio, desistimiento de la acción penal o suspensión del procedimiento cuando no esté satisfecha la reparación del daño.

La víctima u ofendido tendrán los siguientes derechos, de conformidad con los que establece el Código Nacional de Procedimientos Penales:

I. A ser informado de los derechos que en su favor le reconoce la Constitución

II. A que el Ministerio Público y sus auxiliares así como el Órgano jurisdiccional les faciliten el acceso a la justicia y les presten los servicios que constitucionalmente tienen encomendados con legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, profesionalismo, eficiencia y eficacia y con la debida diligencia;

III. A contar con información sobre los derechos que en su beneficio existan, como ser atendidos por personal del mismo sexo, o del sexo que la víctima elija, cuando así lo requieran y recibir desde la comisión del delito atención médica y psicológica de urgencia, así como asistencia jurídica a través de un Asesor jurídico;

IV. A comunicarse, inmediatamente después de haberse cometido el delito con un familiar, e incluso con su Asesor jurídico;

- V. A ser informado, cuando así lo solicite, del desarrollo del procedimiento penal por su Asesor jurídico, el Ministerio Público y/o, en su caso, por el Juez o Tribunal;
- VI. A ser tratado con respeto y dignidad;
- VII. A contar con un Asesor jurídico gratuito en cualquier etapa del procedimiento, en los términos de la legislación aplicable;
- VIII. A recibir trato sin discriminación a fin de evitar que se atente contra la dignidad humana y se anulen o menoscaben sus derechos y libertades, por lo que la protección de sus derechos se hará sin distinción alguna;
- IX. A acceder a la justicia de manera pronta, gratuita e imparcial respecto de sus denuncias o querellas;
- X. A participar en los mecanismos alternativos de solución de controversias
- XI. A recibir gratuitamente la asistencia de un intérprete o traductor desde la denuncia hasta la conclusión del procedimiento penal, cuando la víctima u ofendido pertenezca a un grupo étnico o pueblo indígena o no conozca o no comprenda el idioma español;
- XII. En caso de tener alguna discapacidad, a que se realicen los ajustes al procedimiento penal que sean necesarios para salvaguardar sus derechos;
- XIII. A que se le proporcione asistencia migratoria cuando tenga otra nacionalidad;
- XIV. A que se le reciban todos los datos o elementos de prueba pertinentes con los que cuente, tanto en la investigación como en el proceso, a que se desahoguen las diligencias correspondientes, y a intervenir en el juicio e interponer los recursos en los términos que establece este Código;
- XV. A intervenir en todo el procedimiento por sí o a través de su Asesor jurídico, conforme lo dispuesto en este Código
- XVI. A que se le provea protección cuando exista riesgo para su vida o integridad personal;
- XVII. A solicitar la realización de actos de investigación que en su caso correspondan, salvo que el Ministerio Público considere que no es necesario, debiendo fundar y motivar su negativa;

XVIII. A recibir atención médica y psicológica o a ser canalizado a instituciones que le proporcionen estos servicios, así como a recibir protección especial de su integridad física y psíquica cuando así lo solicite, o cuando se trate de delitos que así lo requieran;

XIX. A solicitar medidas de protección, providencias precautorias y medidas cautelares;

XX. A solicitar el traslado de la autoridad al lugar en donde se encuentre, para ser interrogada o participar en el acto para el cual fue citada, cuando por su edad, enfermedad grave o por alguna otra imposibilidad física o psicológica se dificulte su comparecencia, a cuyo fin deberá requerir la dispensa, por sí o por un tercero, con anticipación;

XXI. A impugnar por sí o por medio de su representante, las omisiones o negligencia que cometa el Ministerio Público en el desempeño de sus funciones de investigación, en los términos previstos en este Código y en las demás disposiciones legales aplicables;

XXII. A tener acceso a los registros de la investigación durante el procedimiento, así como a obtener copia gratuita de éstos, salvo que la información esté sujeta a reserva así determinada por el Órgano jurisdiccional;

XXIII. A ser restituido en sus derechos, cuando éstos estén acreditados;

XXIV. A que se le garantice la reparación del daño durante el procedimiento en cualquiera de las formas previstas en este Código;

XXV. A que se le repare el daño causado por la comisión del delito, pudiendo solicitarlo directamente al Órgano jurisdiccional, sin perjuicio de que el Ministerio Público lo solicite;

XXVI. Al resguardo de su identidad y demás datos personales cuando sean menores de edad, se trate de delitos de violación contra la libertad y el normal desarrollo psicosexual, violencia familiar, secuestro, trata de personas o cuando a juicio del Órgano jurisdiccional sea necesario para su protección, salvaguardando en todo caso los derechos de la defensa;

XXVII. A ser notificado del desistimiento de la acción penal y de todas las resoluciones que finalicen el procedimiento, de conformidad con las reglas que establece este Código;

XXVIII. A solicitar la reapertura del proceso cuando se haya decretado su suspensión, y

XXIX. Los demás que establezcan este Código y otras leyes aplicables

En el caso de que las víctimas sean personas menores de dieciocho años, el Órgano jurisdiccional o el Ministerio Público tendrán en cuenta los principios del interés superior

de los niños o adolescentes, la prevalencia de sus derechos, su protección integral y los derechos consagrados en la Constitución, en los Tratados, así como los previstos en el presente Código. Para los delitos que impliquen violencia contra las mujeres, se deberán observar todos los derechos que en su favor establece la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y demás disposiciones aplicables.