PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE PRIMER CONTACTO PARA MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIAS DE GÉNERO EN EL MUNICIPIO DE XOCHITEPEC.

DOCUMENTO INFORMATIVO

ÍNDICE

CONTENIDO

ÍNDICE....2
INTRODUCCIÓN. 3
OBJETIVOS. 5
GENERAL. 5
ESPECÍFICOS. 5
ALCANCES. 5
COMPETENCIAS Y LÍMITES DE LA ACTUACIÓN DE PRIMER CONTACTO. 6
MARCO LEGAL 7
PRINCIPIOS Y CARACTERÍSTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES. 12
LA VERACIDAD DEL DICHO DE LA VICTIMA. 13
LA DEBIDA DILIGENCIA. 13
NO REVICTIMIZACIÓN. 15
MARCO CONCEPTUAL. 17
PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN INICIAL Y DE PRIMER CONTACTO. 23
FLUJOGRAMA. 29
ANEXOS. 30

DOCUMENTO INFORMATIVO

XOCHITEPEC
2025-2027
Gobierno Municipal
del Cerro de las Flores

INTRODUCCIÓN.

La atención de la violencia contra las mujeres esta mandatada, desde los tratados Internacionales que nuestro país a firmado y que desde 2011 se encuentran integrados a nuestra constitución política; específicamente en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencias, se enfatiza que **TODAS LAS AUTORIDADES** en el ámbito de sus competencias deberán prestar una atención integral, gratuita y expedita, enmarca que las victimas tienen derecho a ser tratadas con respeto a su integridad, ejercicio pleno de sus Derechos, a contar con protección efectiva e inmediata, a recibir información, veraz y suficiente, señala también que se deben otorgar los servicios de asesoría, información médica y psicológica. Garantizar la atención a las mujeres en situación de violencias es entonces una obligación de las autoridades en todos los ámbitos, constituye la garantía de sus derechos humanos; en ese sentido el ámbito municipal es el espacio dónde la atención de las violencias ocurre con mayor frecuencia, dónde las usuarias de diferentes servicios encuentran ventanas de oportunidad para ser atendidas por violencias de género.

DOCUMENTO INFORMATIVO

Las violencias contra las niñas, adolescentes y mujeres es una violación a sus Derechos Humanos y una expresión de la desigualdad histórica que sigue atravesando la vida y la libertad de las mujeres; la discriminación, opresión y el poder patriarcal, operan en dimensiones especificas durante el desarrollo de vida de las mujeres impidiendo el pleno goce de sus Derechos Humanos y libertades fundamentales. Esta problemática tiene un entramado complejo para abordarse y unas consecuencias que trastocan a toda la población y su dinámica social, en las mujeres como víctimas directas y a la sociedad en su conjunto con condiciones de desigualdad en todos los ámbitos de la vida.

Las diferentes expresiones de la violencia contra las mujeres se encuentran documentadas en los recientes datos de la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares, ENDIREH 2021 que, para el caso del estado de Morelos, se reporta lo siguiente: en principio que el 69.6% de las mujeres encuestadas reportaron haber vivido algún tipo de violencia lo largo de su vida y un 42.6% en los últimos 12 meses, respecto al tipo de violencia psicológica se reporta que en los últimos 12 meses el 29% de las encuestadas mencionaron haber pasado por ese tipo de violencia, el 36.6% por violencia física, el 47.6% por violencia sexual y el 26.6% por violencia patrimonial. Las cifras por ámbito de violencia reportan que el 43.3% de las mujeres refirieron vivir violencias en el ámbito comunitario. 19.3 en el ámbito escolar, 18% en el ámbito laboral, 11.5 en el ámbito familiar y 19.4 en la pareja. Todo esto en los últimos 12 meses.

El fortalecimiento de las capacidades de atención de los ámbitos municipales es crucial para que esta se dé de manera eficaz, es también la oportunidad de romper la cadena de violencias desde la primera vez que la usuaria se acerca a los servicios de atención.

El presente protocolo guía la actuación del funcionariado público Municipal de Xochitepec ante casos de violencia contra las mujeres. Homologa criterios de primer contacto, valoración inicial de riesgo, orientación y referencia, con el propósito de reducir la revictimización y garantizar una atención digna, confidencial, informada, oportuna y centrada en las necesidades y decisiones de cada usuaria. Lo anterior atendiendo al mandato del Capítulo primero constitucional que a la letra dice:

> *"En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.*
>
> *Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.*
>
> *Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley."*

DOCUMENTO INFORMATIVO

Las violencias contra las niñas, adolescentes y mujeres es una violación a sus Derechos Humanos y una expresión de la desigualdad histórica que sigue atravesando la vida y la libertad de las mujeres; la discriminación, opresión y el poder patriarcal, operan en dimensiones especificas durante el desarrollo de vida de las mujeres impidiendo el pleno goce de sus Derechos Humanos y libertades fundamentales. Esta problemática tiene un entramado complejo para abordarse y unas consecuencias que trastocan a toda la población y su dinámica social, en las mujeres como víctimas directas y a la sociedad en su conjunto con condiciones de desigualdad en todos los ámbitos de la vida.

La finalidad del presente protocolo es brindar a las personas servidoras públicas en el municipio de Xochitepec, los pasos a seguir para la atención de primer contacto a las mujeres víctimas de violencias por razones de género, busca aminorar los efectos que ya han causado las violencias en las mujeres, evitar la revictimización y establecer la ruta crítica Municipal para la atención y canalización de las usuarias de los servicios especializados que así lo requieran.

OBJETIVOS.

GENERAL.

Brindar atención de primer contacto a mujeres en situación de violencia de género, con calidad, desde el enfoque de Derechos Humanos y perspectiva de género, evitando la revictimización, garantizando su acceso a los servicios especializados de atención.

ESPECÍFICOS.

- Contar con una actuación municipal homologada para la recepción, atención de primer contacto y canalización oportuna para mujeres en situación de violencias en razón de género.
- Generar la ruta crítica de atención municipal a fin de optimizar el acceso de las mujeres en situación de violencia a la justicia.
- Establecer criterios de coordinación municipal para evitar la revictimización de las usuarias de los servicios de atención de primer contacto en casos de violencias por razones de género

DOCUMENTO INFORMATIVO

ALCANCES.

El presente protocolo es de observancia Municipal para las personas servidoras públicas adscritas al ayuntamiento de Xochitepec, que participan en la atención de primer contacto de mujeres en situación de violencias, se aplicará para la atención presencial, a mujeres a partir de los 18 años que soliciten atención por violencias en razón de género.

COMPETENCIAS Y LÍMITES DE LA ACTUACIÓN DE PRIMER CONTACTO.

Corresponde a las *diversas* áreas del ayuntamiento de Xochitepec recibir a las usuarias; identificar necesidades de atención y condiciones de seguridad urgentes; realizar la valoración inicial de riesgo mediante el formato de valoración de riesgo contenido en los anexos del presente documento y canalización a servicios especializados, documentar la intervención en expedientes así como la alimentación del Banco Nacional de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres y brindar canalización.

La atención de primer contacto no determina la existencia de delitos, no investiga hechos, no emite órdenes de protección, no practica valoraciones clínicas ni periciales, no representa jurídicamente a la usuaria y no sustituye la atención especializada.
En caso de que la atención sea solicitada por mujeres menores de edad, se deberá remitir inmediatamente a la Procuraduría de Protección a niñas, niños, adolescentes y la familia del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Xochitepec.

DOCUMENTO INFORMATIVO

La clasificación del riesgo orienta la prioridad y la ruta de atención; no constituye dictamen pericial ni reemplaza la evaluación de otras autoridades.

XOCHITEPEC
2025-2027
Gobierno Municipal
del Cerro de las Flores

MARCO LEGAL

A continuación, se presenta una tabla en la cual se describen las referencias legales para la aplicación de la atención de las violencias en el ámbito municipal.

Instrumento Normativo	Contenido de referencia en la atención
Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer	Convención que establece que la discriminación contra las mujeres es una violación a los principios de igualdad y dignidad humana
Convención Americana de Derechos Humanos, “Pacto de San José”	Indica que se deben establecer políticas encaminadas para derogar usos y practicas entre otras cosas que constituyan actos de discriminación contra las mujeres
Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención de Belém do Para”.	Identifica que el acceso a una vida libre de violencia en los ámbitos público y privado, es un derecho humano que debe ser garantizado por el Estado, y obliga a éste a modificar las leyes y todas aquellas políticas públicas que fomenten la violencia contra las mujeres, así como las prácticas institucionales que revictimicen a las mujeres
Plataforma de Acción de la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer Beijing	Mandata a proyectar programas especiales para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres.
Convención sobre los Derechos del Niño	Coloca en la agenda internacional todas las garantías para la protección de la niñez incluyendo su Derecho a la Vida Libre de Violencias
Declaración de los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder	En este documento se enuncia el acceso a la justicia como un derecho de las victimas asi como la reparación del daño y las formas en que deben brindarse los servicios de atención
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	Reconoce la igualdad entre mujeres y hombres ante la ley, y establece, desde la reforma de 2011, que toda persona goza de los mismos derechos y de los mecanismos de garantía reconocidos tanto por la Constitución como por los Tratados Internacionales, posibilitando con ello la aplicación del derecho internacional relativo a los derechos de las mujeres.
Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV).	Esta Ley plasma lineamientos jurídicos y administrativos para garantizar y proteger el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, conceptualiza los tipos y modalidades de violencias

DOCUMENTO INFORMATIVO

Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.	Coloca el interés superior de la infancia en el centro de todas las políticas públicas ya sean de prevención de las violencias o de garantía de sus Derechos Humanos
Ley General de Víctimas	Obliga a las autoridades de los tres ámbitos de gobierno, y de los tres Poderes Constitucionales, así como a cualquier oficina, dependencia, organismo o institución pública o privada que vele por la protección de las víctimas, a proporcionar ayuda, asistencia o reparación integral.
NOM-046-SSA2-2005. Criterios para la atención y prevención de violencia familiar, sexual y contra las mujeres	Establece criterios específicos para que la Secretaría de Salud brinde la atención integral y especializada a mujeres que viven o han vivido una situación de violencia, que abarca la atención médica, psicológica y la asesoría legal desde la perspectiva de género y de derechos humanos de las mujeres
Ley de Acceso de las Mujeres a Una Vida Libre de Violencias para el Estado de Morelos	Fortalecer la atención especializada y gratuita de las mujeres víctimas de violencia, implementando, para los distintos ámbitos de ocurrencia, Modelos de atención que incluyan servicios médicos, psicológicos, jurídicos y sociales integrales, no revictimizante y apegados al marco legal que tutela los derechos de las mujeres y de las víctimas
Ley Orgánica Municipal para el Estado de Morelos	Ordenamiento legal municipal que insta a las autoridades locales a la creación de la Instancia Municipal de las Mujeres que tiene entre otras la función de promover la implementación de la ley de acceso de las mujeres a una vida libre de violencias.

DOCUMENTO INFORMATIVO

El marco legal que se presenta no es limitativo para el sustento de las acciones de atención de las violencias contra las mujeres.

La actuación del funcionariado público se rige por el principio de competencia, a continuación, se enlistan los fundamentos legales de las actuaciones en materia de Atención de la violencia contra las mujeres en general y específicamente de trabajo social del presente protocolo de atención.

Son obligatorios para el Ayuntamiento Municipal de Xochitepec, los tratados internacionales de derechos humanos de los que México es parte, la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, las leyes generales, la legislación del Estado de Morelos y la normativa municipal aplicable. En ese sentido la constitución política del os Estados Unidos Mexicanos, en sus artículos 1, 4, 6 y 16 mandatan la aplicación del principio pro-persona, evitar la discriminación por razones de género,

promover y garantizar la igualdad, promover, respetar, proteger y garantizar los Derechos Humanos dentro de la competencia municipal, esto incluye el acceso de las mujeres a una vida libre de violencias.

Por su parte las recomendaciones generales de la CEDAW (Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer),19,33 y 35 para nuestro país solicita asegurar el acceso efectivo de las mujeres a los servicios de atención especializada, proporcionar servicios de atención integrales y accesibles, así como el acceso a la justicia, además del reconocimiento de la violencia contra las mujeres como discriminación.

Por su parte Convención Belém do Pará (Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las Mujeres) en su Artículos 3, señala que todas las mujeres tienen Derecho a una vida Libre de Violencias; en el Artículo 4, señala el derecho de las mujeres al reconocimiento, goce, ejercicio y protección de todos los Derechos Humanos, finalmente en su Artículo 8 inciso D, indica que se deben suministrar los servicios especializados apropiados para la atención necesaria a la mujer víctima de violencia, por medio de entidades de los sectores público y privado.

DOCUMENTO INFORMATIVO

En la plataforma de acción de Beijing, que se considera a nivel internacional como la hoja de ruta para la eliminación de la discriminación y la garantía de acceso de la mujeres a la participación en todos los ámbitos, en el Objetivo Estratégico D1: Adoptar medidas estratégicas para prevenir y eliminar la violencia contra las mujeres menciona en el apartado l menciona la creación por parte de los gobiernos firmantes de mecanismos institucionales a fin de que las mujeres accedan a los servicios de atención y posterior denuncia de los actos de violencia.

Por otro lado, Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencias, en su Artículo1 establece que la atención de las violencias contra las mujeres es obligación de los tres niveles de gobierno, no es optativa en todo caso es vinculante para cuando de omisiones se trate; en su Artículo 2 obliga a los municipios a destinar recursos, expedir normas y medidas para garantizar el Derecho de las Mujeres a una vida libre de violencias. Específicamente el Artículo 8 hace énfasis en la creación de modelos de atención, en sus Fracciones I mandata la atención especializada de primer contacto, asesoría jurídica y orientación psicología gratuitas.

En el mismo ámbito nacional y en concordancia con la Ley de General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencias, se cuenta con el Modelo para la atención y protección integral para las mujeres que viven violencias, en el cual se describe la atención inmediata y de primer contacto como: 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. En el primer contacto se solicita lo siguiente:

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) 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.
c) 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
d) 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.
e) 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.
f) 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.
g) 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 resguardar su integridad física y procure su bienestar.

DOCUMENTO INFORMATIVO

Por último, en el ámbito del marco legal y de observancia nacional se menciona la Norma oficial mexicana 046-SSA2-2005, violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Para la atención y canalización especializada de mujeres víctimas de violencia sexual.

Ya en el ámbito Estatal, la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Morelos de inicio en su Artículo 5 la competencia municipal para su aplicación además de señalar que: Incurrirán en responsabilidad las personas servidoras públicas que trasgredan los principios que en ella se señalan o no den debido y cabal cumplimiento a las normas que de ella emanan, en términos de la legislación de la materia. En su Artículo 9, en el cual se describe la actuación del Estado y los Municipios en materia de violencia familiar, dice expresamente en su facción I, Establecer instancias especializadas para la atención psicológica y jurídica, gratuita, pronta y expedita, emitiendo la norma operativa

respectiva. Es decir, la normativa operativa son precisamente los protocolos de las áreas especializadas de atención.

Por su parte la ley Orgánica Municipal para el Estado de Morelos, enuncia en su Artículo 15 Bis que: Los municipios a través de sus funcionarios y servidores públicos darán debido cumplimiento a las disposiciones que emanan de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Morelos. Así mismo en su Artículo 89 Ter de la citada ley, en sus fracciones I y VIII mandata a la Instancia Municipal de la Mujer a participar y coadyuvar en la prevención, atención y erradicación de la violencia contra las mujeres.

Ya en el ámbito municipal, el marco normativo que rige la actuación municipal, por medio del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Xochitepec, que en su Artículo 87, mandata a la Instancia Municipal de las Mujeres para "Actuar como órgano de consulta, capacitación y asesoría de las dependencias, organismos y unidades administrativas de la Administración Pública Municipal de Xochitepec, Morelos, en la elaboración de políticas públicas con equidad de género, acciones y programas específicos, que permitan mejorar condiciones de vida de las mujeres, con el fin de evitar la no discriminación y lograr así el aceleramiento de la igualdad entre mujeres y hombres. Se resalta que la atención de las violencias contra las mujeres es en sí una política pública municipal. Por otro lado, en el Artículo 88, Fracción IV "Coordinarse con las instancias federales, estatales y municipales, para el desarrollo de programas y proyectos encaminados a promover el desarrollo y la participación de las mujeres en el ámbito social, económico y político del municipio." Así mismo la Fracción II, a la letra dice: "Brindar orientación a las mujeres del municipio que así lo requieran, por haber sido víctimas de violencia, maltrato o cualquier otra afección tendiente a discriminarlas por razón de su condición…"

DOCUMENTO INFORMATIVO

PRINCIPIOS Y CARACTERÍSTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES.

Antes de iniciar la atención de las violencias contra las mujeres es necesario que las personas funcionaria públicas de atención de primer contacto cuenten con las herramientas formativas básicas para la comprensión de las violencias como un problema estructural que necesita ser abordado desde la perspectiva de género y el enfoque de Derechos Humanos asi como el principio de interseccionalidad para evitar estereotipar, juzgar y revictimizar a las mujeres que acudan a dichos servicios, desde un enfoque amplio y progresivo de Derechos Humanos se indica que las formas diversas de ser mujer deben estar consideradas en cada uno de los pasos a dar durante la atención y por lo tanto se tendrán que habilitar conocimientos especializados en mujeres diversas.

DOCUMENTO INFORMATIVO

Los principios y características enunciados en este apartado deben formar parte de la experiencia laboral y formativa de quienes atienden a mujeres en situación de violencias por lo que es muy importante que las personas tomadoras de decisiones junto con la Titular de la Instancia municipal de las Mujeres en Xochitepec realicen una selección del personal que llevará a cabo estas funciones para asegurar que cuentan con dicha formación o bien promover un programa integral y permanente de capacitación que logre profesionalizar a las y los servidores públicos.

AUTODETERMINACIÓN Y AUTONOMÍA DE LAS MUJERES.

El proceso por el que transitan las mujeres en situación de violencias no les define como personas ni es una situación permanente es sus vidas, es así que al trabajar con mujeres con la intención de recibir atención por violencias de género se debe considerar el principio de autodeterminación y autonomía, si bien es cierto que las distintas violencias sobre todo las de tipo psicológica aminoran las capacidades de las mujeres para la toma de decisiones esto no quiere decir que no la tengan, ni mucho menos que sean personas sin la capacidad de decidir o pensar muchas de ellas tendrán síndromes conductuales producto de las violencias, pero que no les son propios, por lo que se entenderá por autodeterminación el derecho de las Mujeres a tomar decisiones en todas las esferas de su vida desde su identidad de género hasta sus decisiones cotidianas, este principio obliga a quienes operan espacios de atención a no tomar decisiones por las usuarias, a dejar de nombrarlas como “nuestras” a abstenerse tutelar sus decisiones y victimizarlas, minimizarlas o culpabilizarlas, por cuanto a la autonomía de las mujeres se retoma la definición que construye el Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe que dice: La autonomía significa para las mujeres contar con la capacidad y con condiciones concretas para tomar libremente las decisiones que afectan sus vidas, por loque en su aplicación se deben promover y construir aquellas condiciones que posibiliten a las mujeres la toma de decisiones desde la información y en un contexto de seguridad para ellas, de claridad en la información y por supuesto de no revictimización.

INTERSECCIONALIDAD.

La premisa principal de la interseccionalidad es que las mujeres no somos un grupo homogéneo en ningún sentido. La interseccionalidad permite que la superposición entre las identidades de raza, sexo, clase, sexualidad, etc. se incorporen completamente en cualquier intervención, proporcionando así un análisis que alcance para comprender todas las experiencias de las mujeres y evitar la doble y triple discriminación. Bajo esta perspectiva, las mujeres y las niñas experimentan múltiples desigualdades y formas de discriminación cruzadas, incluidas las basadas en su sexo, edad, pertenencia étnica, lugar de residencia, situación económica, orientación sexual, identidad de género, estatus migratorio, entre otras. Por lo tanto, la atención que se brinde debe ser con base y conocimiento del contexto y para responder a cada caso conforme a su circunstancia particular, analizando los efectos de las violencias y sus causas a partir de las condiciones específicas de cada mujer no sólo las que refiere en la situación de violencia sino en el amplio conocimiento de su contexto.

DOCUMENTO INFORMATIVO

LA VERACIDAD DEL DICHO DE LA VICTIMA.

Este principio se refiere a no poner en duda lo expresado por las víctimas, se debe de tomar como verdadero su dicho, pese a que sea con un discurso difuso puesto que dicha condición de la forma en que se solicita atención esta permeada por los efectos de las violencias en las mujeres o bien por estados de crisis, por lo que la palabra de la mujer debe ser tomada como verdad desde el primer momento de su contacto con los servicios de atención, no ponerla en duda implica pensar las formas en que se pregunta y escucha la narrativa de las mujeres.

LA DEBIDA DILIGENCIA.

Se trata del principio del uso del tiempo de atención y de los posibles efectos de la demora en el procedimiento en detrimento de los Derechos Humanos de las mujeres, es decir, la debida diligencia compromete a las y los servidores públicos a actuar en plazos razonables de tiempo que no sean doble mente victimizantes para la usuaria, que muestren la habilidad de la atención y que fomenten el acceso a la justicia. La debida diligencia forma parte de las recomendaciones que el comité CEDAW ha realizado a nuestro país, proponiendo que de no darse se considere vinculante para la autoridad o autoridades y se considere una violencia institucional con todas las implicaciones legales que eso implique.

NO REVICTIMIZACIÓN.

La revictimización es la expresión más clara de las violencias estructurales manifestadas por el Estado, sus representantes o cualquier servidores públicos o persona que preste servicios de atención y consiste en tener omisiones o tratos discriminatorios y criminalizantes de las mujeres, estas conductas nacen del trato de las y los servidores públicos hacia las mujeres cuando les estigmatizan, cosifican, culpabilizan o no se cree en su palabra, se minimizan los hechos que narra la usuaria, otras formas de revictimización son los procedimientos que no contemplan

su estado emocional, sus necesidades de comunicación bien cuando se propinan trámites innecesarios, canalizaciones no adecuadas que ponen en riesgo la vida de las mujeres, sus hijas e hijos. Una de las manifestaciones más frecuentes de revictimización es la exposición continua e innecesaria de solicitar a la víctima la narrativa de los hechos de violencia ante todas las personas que le atienden, esto además de ser violatorio a su confidencialidad, dignidad humana y derecho a la privacidad, también revela la falta de trabajo coordinado en los servicios que se le brindan y ocasiona daño psicológico a la usuaria.

Para brindar una atención de calidad se deben contemplar una serie de características de la atención las cuales van desde infraestructura hasta requerimientos formativos de quien atiende, a continuación, se describen los mínimos básicos para brindar la atención, por lo que se pone de manifiesto que de no contar con alguno de ellos es probable que se transgredan los Derechos Humanos de las Mujeres y se materialice una revictimización.

DOCUMENTO INFORMATIVO

INMEDIATA.

Es decir, se deberá atender de forma inmediata a la solicitud de atención, sin esperar que se haga una denuncia, que se confirmen los hechos y sin esperar a terceras personas que no sean equipo especialista para iniciar el proceso de atención, no se deberá condicionar y deberá ser oportuna o de emergencia si la usuraria lo requiere.

ACCESIBLE.

Presupone el conocimiento generalizado de todas las personas integrantes del ayuntamiento municipal de informar dónde se encuentran las instalaciones donde se brinda atención, la infraestructura con condiciones de acceso, ubicación con facilidad, consideración de la discapacidad y por supuesto esta debe ser gratuita. No debe estar condicionada a la presentación de ningún documento ni solicitud.

INTEGRAL.

Debido a que las situaciones de violencias son distintas en cada caso, se debe trazar la ruta institucional e interinstitucional para identificar qué servicios se brindan, con qué instituciones se interactúa, cómo se canaliza y qué seguimiento se debe dar además de visibilizar que los efectos de las violencias requieren de la intervención en áreas como la salud, atención psicosocial, asesoría y representación legal, en su caso, refugio, medias de protección, seguridad patrimonial y económica, procesos de empoderamiento y todos los servicios encaminados a la restitución del daño.

CONFIDENCIAL.

Se trata de la característica de la atención que requiere de la revisión de la infraestructura del lugar dónde se brinda la misma, para contar con las condiciones

de confidencialidad, espacio privado sin posibilidad de filtración de la narrativa de la usuaria, donde se pueda sentir cómoda y escuchada, además de la garantía del procesamiento adecuado de sus datos personales, la garantía de la seguridad de la usuaria, sus hijas e hijos y personas allegadas.

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, estipula en su artículo 8, que los modelos de atención, prevención y sanción deben "garantizar a las mujeres su seguridad y el ejercicio pleno de sus derechos", para cumplir este mandato, es indispensable la confidencialidad debida, al crear, almacenar, recuperar, transferir y eliminar los registros y expedientes bajo su control, ya sean estos, escritos o automatizados. Las y los profesionales tienen la obligación de tomar las medidas pertinentes para proteger y resguardar la información.

CALIDAD.

DOCUMENTO INFORMATIVO

Se refiere a que la atención que se brinda, verdaderamente implique un beneficio para las usuarias por contar con todas las características necesarias tanto en infraestructura, personal especializado, materiales, información están adecuadamente aplicadas y su efecto tenga como resultado aminorar los efectos de las violencias contra las mujeres usuarias asi como el acceso a la justicia y a la reparación del daño.

LAICA.

Todas las mujeres tienen derecho al respeto de su libertad de conciencia. Este respeto implica la libertad de profesar o no alguna religión o a convicciones filosóficas, el reconocimiento de la autonomía de la conciencia individual, de la libertad personal y su libre elección.

INTERINSTITUCIONAL.

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

ESPECIALIZADA.

Se refiere a que el personal que brinda la atención debe ser profesional y especializado en la materia, básicamente tener conocimientos en materia de Derechos Humanos, Perspectiva de Género y Derechos Humanos de las Mujeres, además del grado de especialidad según el área de atención.

En ese sentido, los servicios brindados deben tomar en cuenta si la víctima pertenece a un grupo en condiciones de vulnerabilidad, sus características y necesidades especiales, particularmente tratándose de NNA, mujeres adultas

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

GRATUITA.
Sin costo para las usuarias de los servicios de atención, como parte de los derechos de la ciudadanía y correspondencia con las atribuciones del Municipio.

DOCUMENTO INFORMATIVO

MARCO CONCEPTUAL.

Para sentar las bases conceptuales por las que se rige el presente protocolo, primero se exponen de los principios de la atención de la violencia contra las mujeres, los cuales deben permear y guiar cada acción dentro del proceso, mismos que se encuentran alineados con los principios del modelo para la atención y protección integral para las mujeres que viven violencias, emanado del Sistema Nacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las mujeres.

A continuación, se enlistan las definiciones operativas de los conceptos sustantivos para la aplicación del presente protocolo.

ATENCIÓN DE PRIMER CONTACTO: Intervención inicial que se brinda a una mujer usuaria que solicita atención, información, orientación o auxilio por una situación de violencia. Su finalidad es escuchar, contener, identificar necesidades inmediatas, valorar riesgo, proporcionar información clara y definir la ruta de atención o canalización correspondiente.

DOCUMENTO INFORMATIVO

ATENCIÓN INTEGRAL: Conjunto organizado de acciones psicológicas, jurídicas, sociales, orientadas a proteger la vida, integridad, dignidad, seguridad y derechos de las mujeres, sus hijas e hijos, evitando la fragmentación o aislamiento del servicio y la revictimización.

AUTONOMÍA DE LAS MUJERES: Capacidad y derecho de las mujeres para tomar decisiones libres e informadas sobre su vida, cuerpo, relaciones, patrimonio, salud, seguridad, maternidad, proyectos personales y participación social, sin coacción, violencia, discriminación o subordinación.

CANALIZACIÓN: Acción mediante la cual la Instancia Municipal de las Mujeres remite a la usuaria a una institución, dependencia, servicio especializado u organización competente para atender necesidades que exceden las atribuciones municipales o que requieren atención especializada, como salud, procuración de justicia, protección, refugio, representación jurídica, atención médica o medidas de seguridad.

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Proceso mediante el cual se explica a la usuaria, de forma clara y comprensible, el alcance y tipos de la atención, los límites de confidencialidad, el uso de sus datos, las posibles canalizaciones, los derechos que le asisten y las acciones institucionales disponibles, para que pueda aceptar o rechazar libremente la intervención.

DEBIDA DILIGENCIA: Obligación de las autoridades de actuar de manera oportuna, seria, imparcial, coordinada y efectiva para prevenir, atender, investigar, sancionar y reparar la violencia contra las mujeres. En el primer contacto implica no minimizar el riesgo, documentar adecuadamente, canalizar con oportunidad y activar medidas de protección cuando corresponda.

DETECCIÓN DE VIOLENCIA: Proceso mediante el cual las personas profesionistas de atención especializada identifican indicadores, relatos, signos, antecedentes o condiciones que permiten reconocer la existencia de violencia, aun cuando la usuaria no la nombre explícitamente como tal. La detección debe realizarse con escucha activa, preguntas no culpabilizantes y perspectiva de género.

DISCRIMINACIÓN CONTRA LAS MUJERES: Toda distinción, exclusión, restricción o trato desigual basado en el sexo, género, edad, origen, condición social, discapacidad, orientación sexual, identidad, estado civil, maternidad, lengua, religión u otra condición, que limite o anule el reconocimiento, ejercicio o goce de sus derechos.

Empoderamiento: Proceso mediante el cual las mujeres fortalecen su capacidad para reconocer sus derechos, identificar violencias, tomar decisiones, acceder a recursos, ampliar redes de apoyo y recuperar control sobre su vida.

DOCUMENTO INFORMATIVO

ENFOQUE DIFERENCIAL Y ESPECIALIZADO: Criterio de atención que reconoce que no todas las mujeres viven la violencia de la misma manera ni enfrentan las mismas barreras. Considera edad, discapacidad, embarazo, pertenencia indígena, condición migratoria, orientación sexual, identidad de género, pobreza, ruralidad, dependencia económica, salud mental, consumo problemático de sustancias, contexto familiar, riesgo feminicida y presencia de hijas e hijos.

EXPEDIENTE: Conjunto ordenado y confidencial de documentos físicos o digitales relacionados con la atención de una usuaria: cédula de registro, consentimiento informado, valoración de riesgo, notas de atención, canalizaciones, oficios, seguimientos y cierre del caso.

FACTORES DE PROTECCIÓN: Recursos personales, familiares, comunitarios o institucionales que pueden disminuir el riesgo y favorecer la seguridad de la usuaria. Pueden incluir red de apoyo confiable, ingresos propios, documentos personales disponibles, teléfono seguro, lugar alterno para resguardarse, conocimiento de rutas de emergencia, acompañamiento institucional y medidas de protección vigentes.

FACTORES DE RIESGO: Condiciones, antecedentes o conductas que aumentan la probabilidad de que la violencia continúe, escale o ponga en peligro la vida e integridad de la usuaria, sus hijas, hijos u otras personas. Incluyen amenazas de muerte, uso o acceso a armas, estrangulamiento previo, violencia sexual, persecución, control extremo, celotipia, consumo problemático de sustancias por parte del agresor, separación reciente, embarazo, aislamiento, intentos previos de feminicidio o incumplimiento de medidas de protección.

FEMINICIDIO: Forma extrema de violencia contra las mujeres que implica la privación de la vida por razones de género. Operativamente, cualquier amenaza, antecedente o indicador de riesgo feminicida debe activar una respuesta urgente, coordinada y prioritaria.

INTERVENCIÓN EN CRISIS: Atención inmediata y breve dirigida a estabilizar a la usuaria, identificar riesgos urgentes, activar redes de apoyo y definir acciones concretas de seguridad. No sustituye un proceso terapéutico, jurídico o médico especializado.

MEDIDAS DE PROTECCIÓN: acciones institucionales de carácter urgente o preventivo orientadas a proteger la vida, integridad, libertad y seguridad de las mujeres en situación de violencia. Pueden incluir restricciones de acercamiento, separación del agresor, auxilio policial, resguardo, protección de domicilio, entrega de pertenencias o cualquier otra medida prevista por la autoridad competente.

MODALIDADES DE VIOLENCIA: Ámbitos, contextos o espacios donde ocurre la violencia contra las mujeres. Pueden presentarse en el ámbito familiar, laboral, docente, comunitario, institucional, digital, político, obstétrico, mediático o feminicida, según la legislación aplicable.

DOCUMENTO INFORMATIVO

NO REVICTIMIZACIÓN: Principio que obliga a evitar que la atención institucional produzca nuevo daño a la usuaria. Implica no culparla, no juzgarla, no obligarla a repetir innecesariamente su relato, no exponerla al agresor, no minimizar los hechos, no condicionar la atención y no presionarla para denunciar si no está preparada, salvo obligaciones legales específicas de protección.

ORDEN DE PROTECCIÓN: Resolución emitida por autoridad competente para salvaguardar de manera inmediata la vida, integridad, libertad y seguridad de una mujer en situación de violencia. La Instancia Municipal de las Mujeres puede orientar, acompañar o canalizar para su solicitud, según la ruta institucional correspondiente.

PERSPECTIVA DE GÉNERO: Herramienta de análisis y actuación que permite identificar desigualdades, estereotipos, relaciones de poder y formas de discriminación que afectan a las mujeres. En la atención implica comprender la violencia no como un problema privado o individual, sino como una violación a derechos humanos sostenida por condiciones sociales de desigualdad.

PLAN DE SEGURIDAD: Conjunto de acciones prácticas, personalizadas y realistas que se construyen con la usuaria para reducir riesgos inmediatos o futuros. Puede incluir contactos de emergencia, documentos importantes, dinero, medicamentos, ruta de salida, palabra clave con redes de apoyo, resguardo de hijas e hijos, revisión de seguridad digital y lugares seguros.

PRIMER RESPONDIENTE INSTITUCIONAL: Persona servidora pública que tiene el primer contacto con la usuaria y que, por tanto, debe actuar con diligencia, respeto, confidencialidad, perspectiva de género y capacidad básica para detectar riesgo, brindar información y canalizar adecuadamente.

PRIVACIDAD: Derecho de la usuaria a que su relato, datos personales, ubicación, documentos, imágenes, estado de salud, decisiones y antecedentes sean tratados

con reserva, evitando la exposición pública, familiar, comunitaria o institucional no autorizada.

PRO PERSONA: Principio de interpretación y actuación que obliga a elegir la norma, criterio o medida que brinde mayor protección a los derechos humanos de la usuaria.

REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA: La referencia es el envío formal de la usuaria a otra institución competente. La contrarreferencia es la respuesta o comunicación institucional sobre la atención brindada, los acuerdos o las acciones realizadas, cuidando siempre la confidencialidad y el consentimiento de la usuaria.

RED DE APOYO: Personas, instituciones, organizaciones o espacios comunitarios que pueden brindar respaldo emocional, material, logístico, jurídico, médico, económico o de seguridad a la usuaria. Debe verificarse que sea una red confiable y que no aumente el riesgo.

DOCUMENTO INFORMATIVO

RIESGO: Probabilidad de que la violencia continúe, escale o produzca daño grave. En el protocolo debe valorarse como bajo, medio, alto o extremo, considerando la información proporcionada por la usuaria, antecedentes del agresor, contexto actual, factores de protección y señales de peligro.

RUTA CRÍTICA DE ATENCIÓN: Secuencia ordenada de pasos que orienta la actuación institucional desde el primer contacto hasta el cierre o seguimiento del caso. Incluye recepción, escucha, detección de violencia, valoración de riesgo, determinación de prioridades, orientación, canalización, acompañamiento, registro y seguimiento.

SEGUIMIENTO: Acciones posteriores al primer contacto para verificar si la usuaria accedió a los servicios canalizados, si el riesgo cambió, si requiere nuevas acciones, si cuenta con red de apoyo o si es necesario reactivar la atención. Debe realizarse con consentimiento, seguridad y confidencialidad.

TIPOS DE VIOLENCIA: Formas específicas en que se expresa el daño contra las mujeres. Incluyen violencia psicológica, física, sexual, económica, patrimonial, digital, política, obstétrica, vicaria, simbólica y feminicida, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.

USUARIA: Mujer, adolescente o niña que acude, llama o es canalizada a la Instancia Municipal de las Mujeres para solicitar información, orientación, atención, acompañamiento o apoyo relacionado con una situación de violencia, discriminación, riesgo o vulneración de derechos.

VÍCTIMA DIRECTA: Persona que ha sufrido daño o menoscabo físico, psicológico, emocional, sexual, patrimonial, económico o en sus derechos como consecuencia de un hecho de violencia o delito.

VÍCTIMA INDIRECTA: Familiares, hijas, hijos, personas dependientes o cercanas a la víctima directa que sufren afectaciones derivadas de la violencia ejercida contra ella.
Violencia contra las mujeres: Cualquier acción u omisión, basada en el género, que cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte, tanto en el ámbito privado como en el público.

VIOLENCIA DIGITAL: Actos realizados mediante tecnologías de la información, redes sociales, plataformas digitales, telefonía, mensajería, correo electrónico u otros medios digitales que dañen la dignidad, privacidad, seguridad, libertad o integridad de las mujeres. Incluye amenazas, acoso, vigilancia, difusión de contenido íntimo sin consentimiento, suplantación, extorsión, control de cuentas, exposición de datos personales o mensajes de odio.

DOCUMENTO INFORMATIVO

VIOLENCIA ECONÓMICA: Acciones u omisiones que buscan controlar, limitar o impedir el acceso de las mujeres a recursos económicos, ingresos, trabajo, salario, bienes, manutención o administración de su propio dinero. Puede incluir prohibir trabajar, quitar ingresos, controlar gastos, endeudarla o incumplir obligaciones alimentarias.

VIOLENCIA FAMILIAR: Actos de abuso de poder u omisión intencional dirigidos a dominar, someter, controlar o agredir a las mujeres dentro o fuera del domicilio familiar, por personas con vínculo de parentesco, matrimonio, concubinato, relación afectiva o convivencia.

VIOLENCIA FÍSICA: Actos que causan daño corporal o ponen en riesgo la integridad física de las mujeres, mediante fuerza, golpes, empujones, jalones, quemaduras, lesiones, estrangulamiento, uso de objetos, armas o sustancias.

VIOLENCIA INSTITUCIONAL: Actos u omisiones de personas servidoras públicas que obstaculizan, retrasan, niegan o impiden el acceso de las mujeres a la atención, protección, justicia, información o ejercicio de sus derechos. También incluye trato negligente, discriminatorio, culpabilizante o revictimizante.

VIOLENCIA PATRIMONIAL: Acciones u omisiones que afectan la supervivencia, seguridad o autonomía de las mujeres mediante daño, retención, sustracción, destrucción, ocultamiento o control de documentos, bienes, objetos, vivienda, herramientas de trabajo, valores, derechos patrimoniales o recursos.

VIOLENCIA PSICOLÓGICA: Actos u omisiones que dañan la estabilidad emocional, autoestima, identidad, libertad o salud mental de las mujeres. Puede incluir insultos, humillaciones, amenazas, manipulación, celos, aislamiento, indiferencia, abandono, control, chantaje, descalificación, intimidación o culpabilización.

VIOLENCIA SEXUAL: Cualquier acto que degrade, dañe o vulnere el cuerpo, la sexualidad, la libertad, la seguridad o el consentimiento de las mujeres. Incluye abuso, acoso, hostigamiento, violación, coerción sexual, tocamientos no

consentidos, exposición a contenido sexual, explotación sexual, imposición de prácticas sexuales o negación del derecho a decidir sobre la vida sexual y reproductiva.

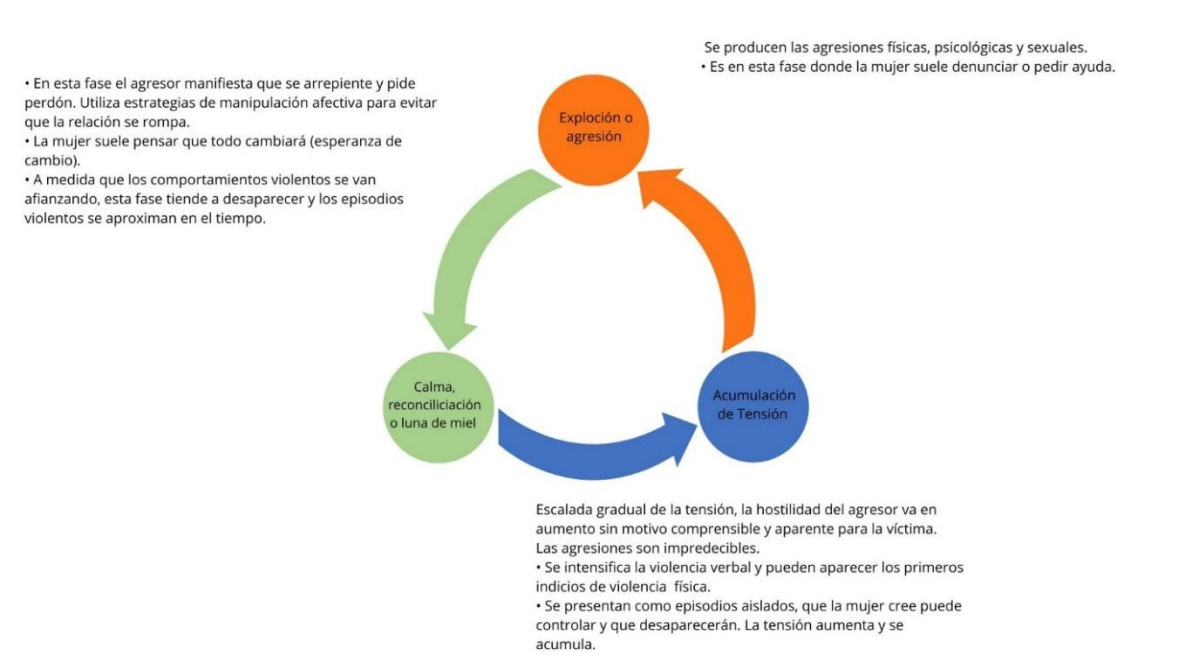
VIOLENCIA VICARIA: Forma de violencia ejercida contra las mujeres a través de sus hijas, hijos, familiares, animales de compañía u otros vínculos significativos, con el propósito de dañarla, controlarla, castigarla o prolongar el dominio sobre ella.

VALORACIÓN DE RIESGO: Proceso técnico de identificación y análisis de factores de peligro, antecedentes de violencia, condiciones actuales y recursos de protección para determinar la urgencia, prioridad y ruta de intervención más adecuada.

VULNERABILIDAD: Condición generada por factores personales, sociales, económicos, territoriales, culturales, institucionales o estructurales que incrementan el riesgo de sufrir violencia o dificultan el acceso a protección y justicia. No debe entenderse como debilidad individual, sino como resultado de desigualdades y barreras acumuladas.

DOCUMENTO INFORMATIVO

El ciclo de la violencia, desde 1979 Leonor Walker planteó 3 fases para identificar la forma en que opera el ciclo de la violencia:



PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN INICIAL Y DE PRIMER CONTACTO.

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 en situación de violencias.

A continuación, presentamos el desglose de pasos a seguir para la atención de las mujeres en situación de violencias en el municipio de Xochitepec.

Para su lectura se explica lo siguiente: encontraran 3 cuadros de procesos a seguir para la atención dentro de cada cuadro se describen los sub procesos, se describe quien los puede desarrollar y cómo se deben dar, en los anexos encontraran los formatos sugeridos para la captación de información.

DOCUMENTO INFORMATIVO

Se debe poner de relieve que cada caso es diferente el protocolo que se presenta orienta el procedimiento, pero cada caso deberá ser tratado con las especificaciones necesarias que el mismo exija, no estandarizando la atención ni intentando ajustarla, la atención debe tener la capacidad de adaptación y respuesta satisfactoria para el acceso de la usuaria a la justicia.

Por otro lado, es importante resaltar que la sistematización de la información derivada de la atención es importante no sólo para el planteamiento de posibles acciones de prevención, también lo es para que las mujeres no pasen por dilaciones en su proceso de atención por falta de información disponible. Por otro lado, se debe tener una integración eficaz de la información porque esta puede ser requerida en procesos legales en favor de las víctimas.

PRIMER CONTACTO
Objetivos del primer contacto: 1. Proteger la vida de las usuarias y salvaguardar su integridad física y emocional. 2. Obtener la información pertinente que permita saber lo que sucedió y cuál es su situación, a fin de definir el tipo de atención y canalización que necesita y quiere voluntariamente.

¿Quién lo hace?	Las mujeres en situación de violencias pueden acercarse a los servicios de atención de diferentes maneras y puede ser que no siempre lleguen al lugar especializado en la Instancia municipal de las Mujeres en Xochitepec por **lo que este primer paso lo puede hacer cualquier persona servidora pública** del municipio de Xochitepec a la cual la usuaria haya recurrido para preguntar, externar directa o indirectamente la necesidad de atención por violencia de genero contra las mujeres.
¿Cómo lo hace?	El primer contacto debe entenderse como el punto de partida en el que las mujeres víctimas de violencia inician su ruta en busca de atención. La principal actividad en este primer paso es **la escucha atenta**, a la forma en que la usuaria solicita la atención y sus necesidades inmediatas, puede ser que sea mediante la solicitud directa donde hable de la violencia que vive o exposición de otra problemática, que tenga características de violencias, la persona servidora pública que la atiende debe identificar en su solicitud si se

	trata de una problemática por violencia en razón de genero contra las mujeres para ello es indispensable que todo el personal obligado a brindar el primer contacto cuente con la capacitación adecuada para la identificación de los tipos y modalidades de violencias, en este primer contacto se debe escuchar atentamente la petición de atención. Se brinda escucha atenta y respetuosa, se le informa que el lugar adecuado para que ella de mayores detalles sobre su situación es en la Instancia municipal de las Mujeres en Xochitepec, dependiendo de la circunstancia en que llegue se le brinda una canalización a la Instancia y de ser necesario un acompañamiento cuando el traslado sin acompañamiento constituya un riesgo alto para la usuaria, en este proceso se deben recabar datos de identificación de la usuaria, tipo de violencia que refiere, datos de la persona agresora, valoración inicial de riesgo, verificar el estado físico de la mujer que vive violencia, asegurándose de que su integridad física y emocional esté garantizada hasta el contacto con los servicios especializados.
¿Qué se debe tomar en cuenta?	• Que las solicitudes de atención son diversas, pero no unas más o menos importantes que otras; • Que las usuarias deciden cual es el servicio que quieren recibir; • Que pueden haber acudido a otras instancias o bien a la misma en reiteradas ocasiones y ese no es motivo para desestimar su solicitud de atención; • Es importante saber que cada mujer tendrá herramientas y recursos personales distintos para enfrentar la situación en la que se encuentra, y • En todo momento se debe respetar las decisiones que toma la usuaria para su permanencia en el servicio o su cierre del proceso de atención.
¿Qué procesos incluye?	• Entrevista Inicial de primer contacto; • Identificación del problema; • Detección del riesgo; • Registro o expediente, y • Canalización.

DOCUMENTO INFORMATIVO

Entrevista inicial de primer contacto	
Objetivos de la entrevista inicial: Contar con los elementos de información suficientes para: • Identificación de la situación de violencia; • Evaluación o detección inicial del riesgo; • Plan de canalización, y • Elaboración de formato.	
¿Quién lo hace?	La persona servidora pública de las diversas áreas del ayuntamiento municipal que reciba la solicitud de las mujeres que solicitan el servicio.
¿Cómo lo hace?	En primera instancia se deben considerar los principios y características de la atención que se expusieron al inicio del documento. En un espacio confidencial, con calidez, claridad y escucha atenta, se hace la observación del estado en que llega la usuaria, para observar la necesidad inmediata de atención, además de identificar indicadores de violencia física evidente y escuchar su narrativa de los hechos que refiera, se pueden utilizar preguntas detonadoras como: *¿Qué situación te trajo a este servicio?* Se escucha la narrativa, buscando principalmente identificar el problema, los tipos y modalidades de violencia.

	Si la usuaria tiene lesiones de gravedad por violencia física, en ese momento, ponderando el derecho de protección de la vida e integridad física, deberá ser canalizada a Servicios de Salud. Al mismo tiempo que se contacta a la Instancia Municipal de las mujeres para otorgar acompañamiento. En caso de que la usuaria este acompañada de sus hijas e hijos se deberá proveer cuidado de los mismos durante el proceso de entrevista inicial de primer contacto. La persona servidora pública que recibe a la usuaria, escucha su narrativa y al finalizarla, explica que la situación que presenta constituye algún tipo y modalidad de violencia por lo que su atención deberá llevarse a cabo por personas especializadas, por lo que se requieren algunos datos para la canalización: • Datos personales de la usuaria; • Nombre; • Edad; • Dirección; • Número telefónico; • Número de hijas e hijos; • Tipos y modalidades de violencias, y • Datos del agresor. Al finalizar la captura de los datos personales se explica que en las situaciones de violencia contra las mujeres el riesgo es un factor que debe identificarse para que salvaguardar su integridad, por lo que se aplica el instrumento de valoración inicial de riesgo. Al terminar se explica que se realizará una canalización a la Instancia Municipal de la Mujer y acompañamiento a los servicios especializados de atención. El acompañamiento deberá realizarse con base en la información obtenida en la valoración inicial del riesgo, de tal forma que aquellas que tengan un nivel de riesgo alto se debe coordinar el acompañamiento con la jefatura de policía de proximidad en materia de género.

DOCUMENTO INFORMATIVO

Identificación del problema	
Objetivos de la identificación del problema: • Identificar el suceso de violencia que mayor urgencia de atención requiere, y • Dotar a la usuaria del servicio de información clara respecto a la necesidad de atención que solicita.	
¿Quién lo hace?	Persona responsable destinada para el primer contacto
¿Cómo lo hace?	La identificación de la problemática de violencia es fundamental para una adecuada atención. Para ello, durante la entrevista, deberá indagarse sobre la situación por la que acude al servicio de atención e informarse sobre el tipo de violencia del que ha sido víctima, la modalidad o ámbito en el que se ejerce, así como los efectos y posibles riesgos a los que se encuentra expuesta. En este sentido, es fundamental identificar las necesidades particulares de la víctima y la disponibilidad o ausencia de recursos de diversa índole para hacerles frente.

	Resultado de esta identificación debemos conocer puntualmente qué tipos y modalidades de violencia está viviendo la usuaria
¿Qué se debe tomar en cuenta?	Las narrativas pueden ser el último hecho de violencia o diversos hechos al largo del tiempo por lo que se debe tomar en cuenta para la identificación de la prioridad de atención. Entre el discurso se podrán identificar necesidades que no necesariamente son problemáticas de violencia en razón de género pero que de abordarlas como parte integral de la historia de vida de la usuaria causarían una mejora sustantiva en su vida por lo que deben tomarse en cuenta para la canalización a otros servicios en el plan de acción Las diferentes manifestaciones de violencias pueden estar o están concatenadas entre sí y eso no significa que una sea más o menos importante, siempre se debe recurrir a identificar las afectaciones que presenta la usuaria como consecuencia de las violencias y respetar su decisión de con cual violencia quiere trabajar o denunciar según el caso.
¿Qué procesos incluye?	Identificación del problema

DOCUMENTO INFORMATIVO

Detección de riesgo	
Objetivo de la Detección del Riesgo: Contribuir a la protección preventiva de la usuaria y ayudar a que sea consciente del grado de riesgo en que se encuentra y que puede devenir en violencia más grave.	
¿Quién lo hace?	Persona responsable del primer contacto.
¿Cómo lo hace?	Es importante explicarle a la usuaria en qué consiste la evaluación de los factores de riesgo; las víctimas pueden no tener una noción clara de la situación que enfrentan, saberlo y subestimarla, o bien justificar al agresor. Todo ello por las afectaciones que ha tenido durante los reiterados actos de violencia, además de que particularmente en muchos casos la usuaria ha vivido situaciones extremas de violencias y como lo señala el circulo de violencia, al bajar la tensión viene la reconciliación, ese proceso puede llevar a la usuaria a no visionar el peligro que correo. La persona de primer contacto deberá aplicar el instrumento de valoración inicial de riesgo. Se debe solicitar responder este instrumento para prevenir una escalada de violencia que ponga en riesgo su vida, la de sus hijas e hijos y personas allegadas. Así como para que en caso de detectar riesgo alto o extremo se contemple acompañamiento de la jefatura de policía de proximidad en materia de género.
¿Qué se debe tomar en cuenta?	La violencia contra las mujeres no es una situación estática, puede escalar y colocar a la mujer en un riesgo inminente por lo que es necesario que la persona responsable del primer contacto tenga en cuenta algunos factores que se señalan a continuación: *Factores relacionados con las condiciones de vulnerabilidad de la victima* • Menciona o se identifica que No cuenta con recursos de apoyo, redes familiares o sociales cercanas; • Percibe que está en peligro (teme por su vida o de su familia); • Teme que le quite a sus hijo/as; • Está embarazada o tuvo un hijo recientemente;

	• Está aislada o lejos de servicios de apoyo/ ayuda; • No tiene ingresos y depende del agresor, y • Tiene alguna discapacidad. *Factores relacionados al contexto de la relación* • Sometimiento, aislamiento, acoso, graves o reincidentes; • Si ha habido intentos de asfixia, estrangulamiento; • Agresiones frente a otras personas; • Agresiones sexuales; • Violencia durante embarazos; • La persona agresora ha ejercido violencia contra los hijos/as de la usuaria, y • La persona agresora ha ejercido violencia contra familiares y/o personas cercanas. *Factores relacionados con el agresor:* • Ha lesionado gravemente a la usuaria en ocasiones anteriores o actualmente; • Consume alcohol o drogas; • Somete a la usuaria a encierro; • Posee un arma; • Es integrante de grupos delincuenciales; • Acosa, amenaza o intimida frecuentemente a la usuaria o a sus familiares; • Tiene antecedentes penales por delitos cometidos con violencia, y • Realiza amenazas de muerte o amenaza con sustraer a los hijos/as.
¿Qué procesos incluye?	Valoración del riesgo

DOCUMENTO INFORMATIVO

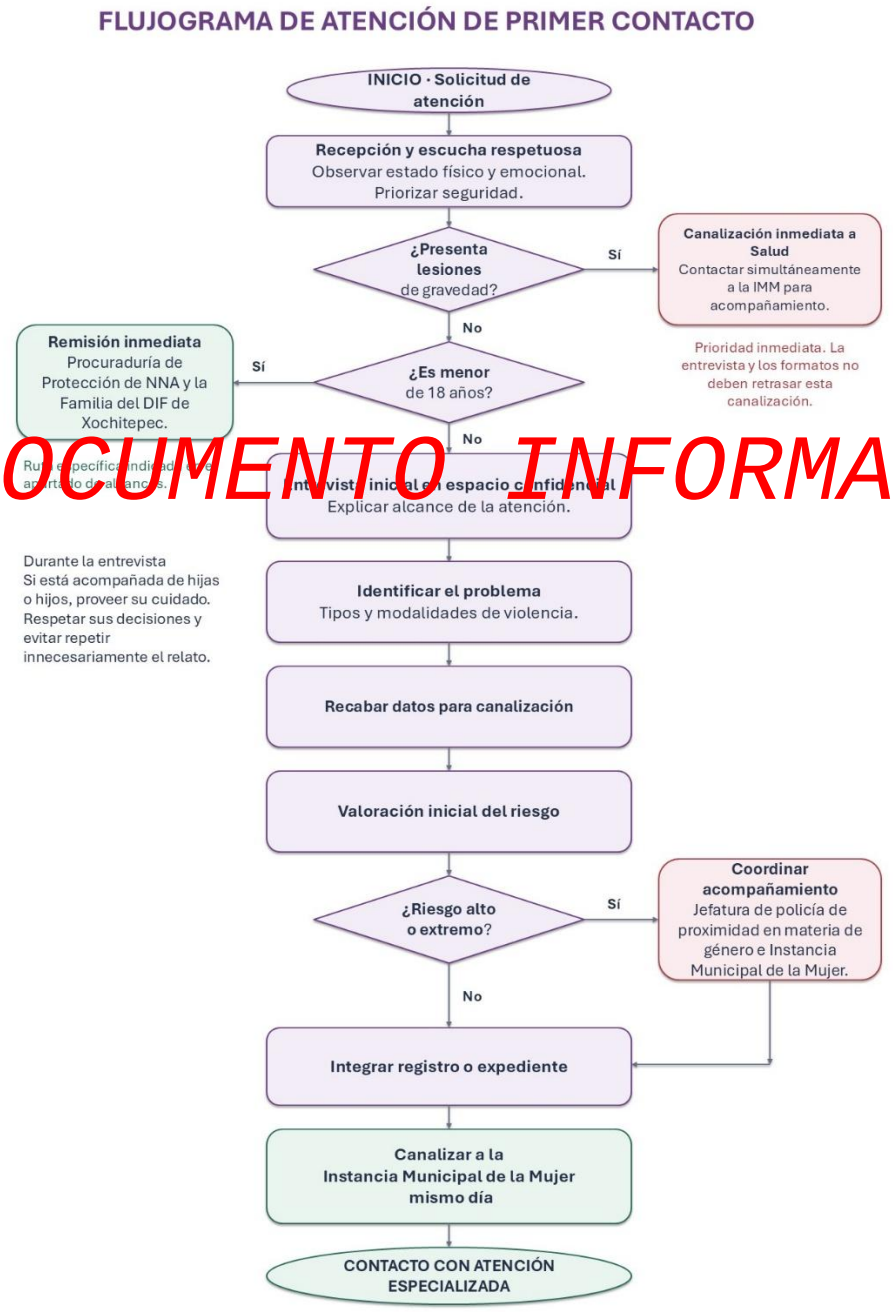
Registro o Expediente	
Objetivo del Registro o Expediente • Brindar protección a los datos sensibles proporcionados por la usuaria, y • Facilitar el trabajo de referencia y contra referencia de la usuaria de los servicios de atención especializada de las violencias contra las mujeres.	
¿Quién lo hace?	Persona responsable del primer contacto
¿Cómo lo hace?	Es importante que se genere un expediente que facilite un esquema eficiente de coordinación del trabajo de las instituciones de gobierno, municipal que participan en el proceso de atención integral de las mujeres víctimas de violencia. El objetivo es evitar situaciones de revictimización y dar seguimiento adecuado a cada caso particular.
¿Qué se debe tomar en cuenta?	Para lograr el registro de la información es recomendable conducir todos los procesos de manera flexible, centrándose en la atención de la usuaria. El formato de atención de primer contacto debe ser llenado de forma completa y entregarse con el oficio de canalización a la instancia municipal de las mujeres, formatos anexos.

Canalización	
Objetivo de la canalización: Que la usuaria de los servicios de atención de primer contacto acceda de la forma más adecuada posible, expedita y diligentemente a los servicios especializados de atención, sin revictimización.	
¿Quién lo hace?	La persona responsable del primer contacto

¿Cómo lo hace?	La canalización es el proceso mediante el cual la persona de primer contacto oficializa el paso de la usuaria que legó al primer contacto y que por la situación de violencia requiere atención especializada en la instancia municipal de las mujeres.
¿Qué se debe tomar en cuenta?	Para agilizar la canalización y que la atención especializada se dé, de forma oportuna, se requiere que el personal del primer contacto cuente de forma permanente con la capacitación necesaria, así como con los insumos de formatearía que incluye el presente protocolo. La canalización se dará mediante formato de oficio de canalización interna (formato anexo) Se deberá realizar en mismo día de la atención de primer contacto.

DOCUMENTO INFORMATIVO

FLUJOGRAMA.



DOCUMENTO INFORMATIVO

ANEXOS.

FORMATO DE PRIMER CONTACTO.

Fecha: _____
Hora: _____

DATOS PERSONALES DE LA USUARIA.	
Nombre completo	
Edad	
Fecha de Nacimiento	
Nacionalidad	
Colonia de procedencia	
Municipio	
Estado	
Números telefónicos Verificar la seguridad de la comunicación	

DOCUMENTO INFORMATIVO

HIJAS E HIJOS / PERSONAS ALLEGADAS.			
Nombre	**Edad**	**Parentesco**	**Con quien habita**

TIPOS DE VIOLENCIAS.		MODALIDADES.	
Psicología		Familiar	
Física		Laboral	
Sexual		Docente	
Económica		Institucional	
Patrimonial		Comunidad	
Obstétrica		En el noviazgo	
Mediática		Política	
Digital		Feminicida	
Vicaria			

BREVE NARRATIVA DE LOS HECHOS VIOLENTOS

DETECCIÓN DE RIESGO		
SITUACIÓN	**SI**	**NO**
¿La persona agresora te ha amenazado de muerte?		
¿La persona agresora te ha golpeado y/o lesionado de forma grave?		
¿Tiene acceso a armas?		
¿Está relacionado con algún tipo de delincuencia organizada?		
¿Al salir de este espacio se siente segura?		
¿Tus personas de confianza saben la situación?		

FORMATO DE OFICIO DE CANALIZACIÓN.

Xochitepec Morelos a ____ de _____ del 20__.

Nombre _____
Cargo _____
Dependencia _____

Por este medio, envío un cordial saludo, la que suscribe _____ _____ Titular de la Instancia Municipal de las Mujeres del Municipio de Xochitepec, en el marco de las responsabilidades de toda persona servidora pública inscritas en el Artículo 1 Constitucional, que a la letra dice: *Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de* ***promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos*** *de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá* ***prevenir, investigar, sancionar y reparar*** *las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.*

DOCUMENTO INFORMATIVO

Reconociendo que la Ley de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencias para el Estado de Morelos, señala a los tipos y modalidades de violencias como una violación de los Derechos Humanos de las mujeres, así como de conformidad con el artículo 60 Fracción I Y III de la citada Ley, corresponde a los Municipios instrumentar y articular la política municipal orientada a prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, en concordancia con la política nacional y estatal; así como promover y vigilar que la atención proporcionada por las instituciones públicas o privadas se realice con perspectiva de género, por personal especializado y sin prejuicios ni discriminación.

En ese sentido, me permito canalizar a la C. _____ de _____ años de edad, derivado que se advierten elementos que pudieran ser constitutivos de violencia contra las mujeres, en su modalidad _____ y tipo _____.

Por lo anterior a efecto de que se le brinde la atención especializada correspondiente misma que se otorga en el ámbito de sus respectivas competencias, así mismo solicito se adopten las medidas necesarias para salvaguardar su integridad y garantizar su seguridad.

Sin otro particular, agradezco de antemano la atención que se sirva brindar a la presente y manifiesto nuestra disposición para trabajar de manera coordinada en favor del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, adjunto formato de primer contacto.

Atentamente
Titular de la Instancia Municipal de las
Mujeres del Municipio de Xochitepec

REFERENCIAS.

Atención Psicológica a Mujeres en Situación de Violencia, Lineamientos y Protocolos, secretaria de Salud, Gobierno de México.
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Convención Americana de Derechos Humanos, “Pacto de San José”
Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, “Convención de Belém do Pará”.
Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer
Convención sobre los Derechos del Niño
Declaración de los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder
Ley de Acceso de las Mujeres a Una Vida Libre de Violencias para el Estado de Morelos
Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV).
Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
Ley General de Víctimas
Ley Orgánica Municipal para el Estado de Morelos
NOM-046-SSA2-2005. Criterios para la atención y prevención de violencia familiar, sexual y contra las mujeres
Plataforma de Acción de la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer Beijing
Primeros Auxilios Psicológicos de Violencia de Género Guía Básica, Fundación Guardia Civil, Madrid España.
Ruta Crítica de Atención a Mujeres Victimas de Violencia en Contextos de Extrema Emergencia, PNUD, Iniciativa Spotlight, 2021.
Rutas Criticas en Materia de Atención a Mujeres en Situación de Violencias en México.

DOCUMENTO INFORMATIVO

TRANSITORIOS.

PRIMERO. Remítase el presente Protocolo al Periódico Oficial “Tierra y Libertad”, Órgano de difusión del Gobierno del Estado y a la Gaceta Municipal para su publicación y difusión.

SEGUNDO. El presente protocolo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial “Tierra y Libertad”.

TERCERO. Se abroga el *“Protocolo de atención a mujeres en situación de violencia de género en el municipio de Xochitepec, Morelos”*, publicado en el Periódico Oficial “Tierra y Libertad”, número 5891, de fecha nueve de diciembre del año dos mil veinte, así como las disposiciones que se opongan a lo en el establecido.