



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEGOB**  
Secretaría  
de Gobierno

**IVM**  
Instituto Veracruzano  
de las Mujeres

**VERA  
CRUZ**  
ME LLENA DE ORGULLO

# INSTITUTO VERACRUZANO DE LAS MUJERES 2020

**MODELO DE ATENCIÓN PRESENCIAL A MUJERES  
NIÑAS Y ADOLESCENTES EN SITUACIÓN DE  
VIOLENCIA DE GÉNERO**



## PRESENTACIÓN

El Instituto Veracruzano de la Mujeres (IVM) en ejercicio de sus atribuciones, con la finalidad de avanzar en la eliminación de la discriminación de género y lograr la igualdad sustantiva entre hombres y mujeres, impulsa políticas públicas para atender los más acuciantes problemas que viven las mujeres, niñas y adolescentes, como es la violencia en razón de género, reconocida formalmente como una violación a sus derechos humanos y libertades fundamentales; la violencia limita el pleno goce y ejercicio de éstos derechos y obstaculiza el desarrollo personal y colectivo de las mujeres así como el de la sociedad en general. En la violencia en razón de género se expresan crudamente las relaciones asimétricas de poder y desigualdad entre hombres y mujeres, por lo que su erradicación es condición indispensable para lograr la igualdad sustantiva.

Con base en lo anterior, y dada la importancia de contar con espacios en donde las mujeres, niñas y adolescentes en situación de violencia en razón de género, tengan a su alcance atención especializada para recibir asesoría u orientación con perspectiva de género, sobre la situación de violencia en que se encuentren; el IVM cuenta con áreas fijas de atención como lo es el Módulo de Atención Externa (MAE) y los Centros Regionales de Atención Externa (CAE's), cuya función central consiste en proporcionar asesoría especializada y con perspectiva de género en las áreas de Trabajo Social, Psicología y legal a mujeres, niñas y adolescentes, que viven violencia en cualquiera de los tipos y modalidades que establece la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz; proporcionando información acorde a la problemática por la que atraviesan, que les permita la toma de decisiones asertivas ante situaciones críticas, vulnerables e incluso de alto riesgo.

Con la finalidad de robustecer y homologar la atención especializada e interdisciplinaria que se brinda a mujeres niñas y adolescentes víctimas de violencia en razón de género en el Estado de Veracruz, se elabora el presente documento dividiendo su estructura en los siguientes apartados: 1) Conceptualización de la violencia en contra de las mujeres, en razón de género; 2) Marco legal; 3) Lineamientos para la Prestación de Servicios Especializados e Interdisciplinarios a Mujeres, Niñas y Adolescentes en situación de Violencia en razón de Género; 4) Valoración y Estado de

Riesgo de la Usuaría, mediante la aplicación de Indicadores para el Diseño e Implementación de un Plan de Seguridad; 5) Se contemplan Lineamientos para el Funcionamiento de las Áreas de Atención en materia de Trabajo Social, Psicología y Legal; 6) Se consideran aspectos específicos cuando la atención se brinda en zonas indígenas, cuando se trata de identificar y fortalecer redes reales de apoyo, cuando se va a diseñar un proyecto de vida libre de violencia y sobre el empoderamiento económico de las mujeres; 7) Se incluye información sobre el Refugio Estatal para Mujeres en situación de Violencia, especificando los elementos que permiten determinar su ingreso al mismo, considerando también a sus hijas e hijos y/o personas allegadas; y 8) En este apartado, se establecen los pasos que se deben seguir en la atención cuando se trate de mujeres, niñas y/o adolescentes en “Casos Especiales”, como es el encontrarse en situación de indigencia, abandono, con adicciones, con psicopatologías metales, en situación de trata de personas y que las mujeres y/o las personas que ejercen la violencia estén ligadas o relacionadas con la delincuencia organizada.



## OBJETIVOS

### Objetivo General

Lograr la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres, a través de acciones de prevención y atención integral con enfoque intercultural e interdisciplinario para la erradicación de la violencia de género contra las mujeres, niñas y adolescentes, mediante el acercamiento de servicios profesionales especializados, a lo largo del Estado de Veracruz.

### Objetivos específicos

1. Proporcionar a quienes brindan atención a la violencia en contra de las mujeres, niñas y adolescentes en razón de género, elementos teóricos conceptuales y metodológicos, que fortalezcan sus capacidades, para brindar servicios profesionales con perspectiva de género, derechos humanos, integralidad e interculturalidad.
2. Salvaguardar la vida y la integridad física y emocional de las mujeres, niñas y adolescentes en situaciones de violencia en razón de género, mediante la identificación de indicadores de riesgo y la implementación de acciones concretas para su seguridad, y en su caso, la de sus hijas e hijos.;  
y
3. Proporcionar elementos para su recuperación, empoderamiento y realización de su autonomía y toma de decisiones, que contribuya a la construcción de un nuevo proyecto de vida libre de violencia, basado en la plena realización y goce de sus derechos humanos.

I



**CONCEPTUALIZACIÓN  
DE LA VIOLENCIA  
EN CONTRA DE LAS  
MUJERES, EN RAZÓN  
DE GÉNERO**





La violencia en contra de las mujeres no es una realidad nueva, lo nuevo es el significado social que se le atribuye actualmente y sobre todo el significado político, que ha redimensionado este problema, de personal y privado de las mujeres o en su caso de las familias, a problema social y público. Su magnitud en cifras y la evolución de esta problemática ha permitido visibilizar y valorar sus alcances de tal forma que en la actualidad se ubica plenamente como una situación que afecta profundamente la vida de las mujeres individual y colectivamente, por ello actualmente es considerada como una violación a sus derechos humanos.

Un aspecto importante de mencionar sobre la violencia, es que la sufren las mujeres en general, no se limita a una cultura, o país, ni a grupos específicos o estratos sociales. Aunque sí, las diferentes manifestaciones de la violencia pueden depender o están atravesadas además por la condición étnica, etaria, económico social y geopolítica, la orientación sexual, la discapacidad o la religión; aseveración que se fortalece con la aclaración que realizó el Comité de expertas de la CEDAW a través de su recomendación general núm. 19 (1992) sobre la violencia contra la mujer, adoptada en su 11º período de sesiones 1, al sostener que la discriminación contra la mujer, tal como se define en el artículo 1 de la Convención, incluía la violencia por razón de género, que es “la violencia dirigida contra la mujer porque es mujer o que la afecta en forma desproporcionada”, y que constituía una violación de sus derechos humanos<sup>1</sup>.

### **Tipos y Modalidades de Violencia contra las Mujeres:**

En el Estado de Veracruz, la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, en sus artículos 7 y 8, establece los tipos y modalidades de violencia contra las mujeres en razón de género.

#### **Tipos de Violencia contra las Mujeres. Art. 7 LAMVLVV.**



**Violencia Psicológica:** Acto u omisión que dañe la estabilidad psíquica y/o emocional de la mujer; consistente en amedrentar, negligencia, abandono, celotipia, insultos, humillaciones, denigración, marginación, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo y restricción a la autodeterminación;

<sup>1</sup> Tomado de la Recomendación general núm. 35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer, por la que se actualiza la recomendación general núm. 19. del 26 de Julio de 2017.



**Violencia Física:** Acto que inflige daño usando la fuerza física o algún tipo de arma u objetos que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas;



**Violencia Sexual:** Acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima, que atenta contra su libertad, dignidad e integridad, como una expresión de abuso de poder que implica la supremacía sobre la mujer, al denigrarla o concebirla como objeto; se considera como tal, la discriminación o imposición vocacional, la regulación de la fecundidad o la inseminación artificial no consentidas, la prostitución forzada, la pornografía infantil, la trata de niñas y mujeres, la esclavitud sexual, el acceso carnal violento, las expresiones lascivas, el hostigamiento sexual, la violación, los tocamientos libidinosos sin consentimiento o la degradación de las mujeres en los medios de comunicación como objeto sexual;



**Violencia Patrimonial:** Acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima; se manifiesta en la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima;



**Violencia Económica:** Acción u omisión de la persona agresora que afecta la supervivencia económica de la víctima; se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral; también se considerará como tal, el no reconocimiento de la paternidad y/o el incumplimiento de las obligaciones que se derivan de la misma;



**Violencia Obstétrica:** Apropiación del cuerpo y procesos reproductivos de las mujeres por personal de salud, que se expresa en un trato deshumanizador, en un abuso de medicalización y patologización de los procesos naturales, trayendo consigo pérdida de autonomía y capacidad de decidir libremente sobre sus cuerpos y sexualidad; se consideran como tal, omitir la atención oportuna y eficaz de las emergencias obstétricas, obligar a la mujer a parir en posición supina y con las piernas levantadas, existiendo los medios necesarios para la realización del parto vertical, obstaculizar el apego precoz del niño o niña con su madre sin causa médica justificada, negándole la posibilidad de cargarlo y amamantarlo inmediatamente después de nacer, alterar el proceso natural del parto de bajo riesgo, mediante el uso de técnicas de aceleración, sin obtener el consentimiento voluntario, expreso e informado de la mujer y practicar el parto por vía de cesárea, existiendo condiciones para el parto natural, sin obtener el consentimiento voluntario, expreso e informado de la mujer;



**Violencia Digital.** Es cualquier acto de violencia que se realiza a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, plataformas de internet, redes sociales, sistemas de mensajería instantánea, correo electrónico, o cualquier otro espacio digitalizado, por la que se exponga, distribuya, difunda, exhiba, transmita, comercialice, oferte, intercambie o comparta imágenes, audios o videos reales o simulados de contenido íntimo sexual de una persona sin su consentimiento, sin su aprobación o sin su autorización, que atente contra la integridad, la dignidad, la intimidad, la libertad, la vida privada de las mujeres y les cause un daño o sufrimiento psicológico, físico, económico, emocional o sexual tanto en el ámbito privado, como en el público o en su imagen propia.



Para efectos del presente artículo, se entenderá por Tecnologías de la Información y la Comunicación aquellos recursos, herramientas y programas que se utilizan para procesar, administrar y compartir la información mediante diversos soportes tecnológicos.

La violencia digital será sancionada en la forma y términos que establezca el Código Penal Para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

**Violencia Mediática.** Es todo acto a través de cualquier medio de comunicación, que de manera directa o indirecta promueva estereotipos sexistas, haga apología de la violencia contra las mujeres y las niñas, produzca o permita la producción y difusión de discurso de odio sexista, discriminación de género o desigualdad entre mujeres y hombres, que cause daño a las mujeres y niñas de tipo psicológico, sexual, físico, económico, patrimonial o feminicida.



La violencia mediática se ejerce por cualquier persona física o moral que utilice un medio de comunicación para producir y difundir contenidos que atentan contra la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de las mujeres y niñas, que impide su desarrollo y que atenta contra la igualdad.

**Artículo 7 Bis.** Cuando se trate de violencia digital o mediática para garantizar la integridad de la víctima, el Ministerio Público, la jueza o el juez, ordenarán de manera inmediata, las medidas de protección necesarias, determinando vía electrónica o mediante escrito a las empresas de plataformas digitales, de medios de comunicación, redes sociales o páginas electrónicas, personas físicas o morales, la interrupción, bloqueo, destrucción, o eliminación de imágenes, audios o videos



relacionados con la investigación previa satisfacción de los requisitos de Ley.

En este caso se deberá identificar plenamente al proveedor de servicios en línea a cargo de la administración del sistema informático, sitio o plataforma de Internet en donde se encuentre alojado el contenido y la localización precisa del contenido en Internet, señalando el Localizador Uniforme de Recursos (URL). La autoridad que ordene las medidas de protección contempladas en este artículo deberá solicitar el resguardo y conservación lícita e idónea del contenido que se denunció de acuerdo con las características del mismo.

Las plataformas digitales, medios de comunicación, redes sociales o páginas electrónicas darán aviso de forma inmediata al usuario que compartió el contenido, donde se establezca de forma clara y precisa que el contenido será inhabilitado por cumplimiento de una orden judicial.

Dentro de los cinco días siguientes a la imposición de las medidas de protección previstas en este artículo deberá celebrarse la audiencia en la que la o el juez de control podrá cancelarlas, ratificarlas o modificarlas considerando la información disponible, así como la irreparabilidad del daño.

## Modalidades de Violencia contra las Mujeres. Art. 8 LAMVLVV.



**Violencia de Género:** Cualquier acción u omisión, basada en el género, que les cause a las mujeres de cualquier edad, daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público y que se expresa en amenazas, agravios, maltrato, lesiones, y daños asociados a la exclusión, la subordinación, la discriminación y la explotación de las mujeres y que es consubstancial a la opresión de género en todas sus modalidades afectando sus derechos humanos. La violencia de género contra las mujeres involucra tanto a las personas como a la sociedad, comunidades, relaciones, prácticas e instituciones sociales, y al Estado que la reproduce al no garantizar la igualdad, al perpetuar formas legales, jurídicas, judiciales, políticas androcéntricas y de jerarquía de género y al no dar garantías de seguridad a las mujeres durante todo su ciclo de vida;



**Violencia en el ámbito familiar y la violencia en el ámbito familiar Equiparada:** Acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar, o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, ejercida por personas que tengan o hayan tenido relación de parentesco, concubinato o que mantengan o hayan mantenido una relación de hecho con la víctima;



### **Violencia laboral y/o escolar:**

a). **Violencia Laboral:** Acto u omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad; constituye violencia laboral la negativa ilegal a contratar a la víctima o a respetar su permanencia



o condiciones generales de trabajo; la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, la explotación, el impedimento a las mujeres de llevar a cabo el período de lactancia previsto en la Ley y todo tipo de discriminación por condición de género; se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica; y



**Violencia Escolar:** Conductas que dañan la autoestima de las alumnas con actos de discriminación por su sexo, edad, condición social, condición étnica, condición académica, limitaciones y/o características físicas, que les infligen maestras o maestros, personal directivo, administrativo, técnico, de intendencia, o cualquier persona prestadora de servicios en las instituciones educativas. Lo es también las imágenes de la mujer con contenidos sexistas en los libros de texto, y el hostigamiento sexual.



**Violencia en la Comunidad:** Actos individuales o colectivos que transgreden derechos fundamentales de las mujeres y propician su degradación, discriminación, marginación o exclusión en el ámbito público;



**Violencia Institucional:** Son los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno, resultado de prejuicios de género, patrones estereotipados de comportamiento o prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad de las mujeres o de subordinación a los hombres, que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar, impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia; y



**Violencia Femicida:** Forma extrema de violencia de género contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que pueden conllevar tolerancia social e indiferencia del Estado y puede culminar en homicidio y otras formas de muerte violenta de mujeres.

**Violencia política contra las mujeres en razón de género:**

Es toda acción u omisión, incluida la tolerancia, basada en elementos de género y ejercida dentro de la esfera pública o privada, que tenga por objeto o resultado limitar, anular o menoscabar el ejercicio efectivo de los derechos políticos y electorales de una o varias mujeres, el acceso al pleno ejercicio de las atribuciones inherentes a su cargo, labor o actividad; el libre desarrollo de la función pública, la toma de decisiones, la libertad de organización, así como el acceso y ejercicio a las prerrogativas, tratándose de precandidaturas, candidaturas, o su función en el ámbito público.



Se entenderá que las acciones u omisiones se basan en elementos de género, cuando se dirijan a una mujer por su condición de mujer; le afecten desproporcionadamente o tengan un impacto diferenciado en ella.

Puede manifestarse en presión, persecución, hostigamiento, acoso, coacción, vejación, discriminación, amenazas, privación de la libertad o de la vida, o cualquiera de los tipos de violencia reconocidos en esta ley y en otras leyes en la materia, puede ser perpetrada indistintamente por agentes estatales, por superiores jerárquicos, colegas de trabajo, personas dirigentes de partidos políticos, militantes, simpatizantes, precandidatas, precandidatos, candidatas o candidatos postulados por los partidos políticos o representantes de



los mismos; medios de comunicación y sus integrantes, por un particular o por un grupo de personas particulares.

### **Constituye violencia política en razón de género:**

a) Incumplir las disposiciones jurídicas nacionales e internacionales que reconocen el ejercicio pleno de los derechos políticos de las mujeres;

b) Impedir, restringir o anular el derecho al voto libre y secreto de las mujeres, u obstaculizar los derechos de asociación y afiliación a todo tipo de organizaciones políticas y civiles, en razón de género;

c) Impedir u obstaculizar el ejercicio de sus derechos políticos y electorales mediante la restricción de recursos sin causa justificada, aplicación de sanciones sin motivación y fundamentación, amenazas o amedrentamiento hacia su persona o familiares;

d) Ocultar información u omitir la convocatoria para el registro de candidaturas o para cualquier otra actividad que implique la toma de decisiones en el desarrollo de sus funciones y actividades;

e) Registrar mayoritariamente mujeres como candidatas en distritos electorales en los que el partido que las postule hubiere obtenido el más bajo porcentaje de votación en las anteriores elecciones, sean municipales, estatales o federales;

f) Obstaculizar la campaña de modo que se impida que la competencia electoral se desarrolle en condiciones de igualdad;

g) Proporcionar a las candidatas o electas, titulares,



suplentes o designadas para un cargo de elección popular o función pública, información falsa, incompleta o imprecisa que impida su registro como candidata o las induzca al inadecuado ejercicio de sus funciones públicas;

h) Realizar o distribuir propaganda política o electoral que calumnie, degrade o descalifique a una candidata basándose en estereotipos de género que reproduzcan relaciones de dominación, desigualdad o discriminación contra las mujeres, con el objetivo de menoscabar su imagen pública o limitar sus derechos políticos y electorales;

i) Amenazar o intimidar a una o varias mujeres o a su familia o colaboradores con el objeto de inducir su renuncia a la candidatura o al cargo para el que fue electa o designada;

j) Restringir los derechos políticos de las mujeres con base a la aplicación de tradiciones, costumbres o sistemas normativos internos o propios, que sean violatorios de los derechos humanos;

k) Obligar, instruir o imponer a las mujeres, con base en estereotipos de género, la realización de actividades, responsabilidades o actos distintos, incompatibles o adicionales a sus funciones públicas, que limiten o sustituyan las tareas propias de su encargo o de la representación política correspondiente;

l) Evitar o impedir por cualquier medio que las mujeres electas, titulares o suplentes o nombradas para una función pública, tomen protesta de su encargo, asistan a las sesiones ordinarias o extraordinarias o a cualquier otra actividad que implique la toma de decisiones y el ejercicio del cargo, impidiendo o suprimiendo el derecho a voz y voto en igualdad de condición que los hombres;



m) Proporcionar información incompleta o datos falsos a las autoridades administrativas, electorales o jurisdiccionales, con la finalidad de menoscabar los derechos políticos de las mujeres y la garantía del debido proceso;

n) Discriminar a la mujer en el ejercicio de sus derechos por encontrarse en estado de embarazo, parto o puerperio; impedir o restringir a las mujeres la reincorporación al cargo público al que fueren nombradas o electas, posterior al ejercicio de una licencia de maternidad o cualquier otro permiso justificado;

ñ) Obstaculizar o impedir el acceso a la justicia o el uso de las facultades inherentes en la Constitución y los ordenamientos jurídicos electorales, para proteger sus derechos frente a los actos que violenten o restrinjan el ejercicio de sus derechos políticos y electorales;

o) Efectuar cualquier acto de discriminación previsto en la Constitución, o en la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Estado de Veracruz, o en el Artículo 196 del Código Penal para el Estado de Veracruz y que tengan como resultado impedir, negar, anular o menoscabar el ejercicio de los derechos humanos de las mujeres en el desempeño de un cargo o función pública, ya sea de elección o de designación;

p) Difamar, calumniar, injuriar o realizar cualquier expresión que descalifique a las mujeres en ejercicio de sus funciones políticas, con base en estereotipos de género, con el objetivo o el resultado de menoscabar su imagen pública, limitar o anular sus derechos;

q) Divulgar o publicar imágenes, mensajes o difundir información personal, privada o falsa, de una mujer o



mujeres candidatas, electas, designadas o en el ejercicio de su representación política, o de sus funciones públicas por cualquier medio físico o virtual con el objetivo de denigrar, desacreditar, ridiculizar, calumniar e injuriar y poner en entredicho su capacidad o habilidades para la política o limitar el ejercicio de los derechos políticos y electorales, con base en estereotipos de género;

r) Limitar o negar arbitrariamente el uso de cualquier recurso o atribución inherente al cargo que ocupe la mujer, incluido el pago de salarios, dietas u otras prestaciones asociadas al ejercicio del cargo, en condiciones de igualdad;

s) Obligar, intimidar o amenazar a una mujer a suscribir documentos, a participar de proyectos o adoptar decisiones en contra de su voluntad, de la ley o del interés público, aprovechándose de su representación política;

t) Imponer sanciones injustificadas o abusivas, impidiendo o restringiendo el ejercicio de sus derechos políticos en condiciones de igualdad;

u) Restringir injustificadamente la realización de acciones o actividades inherentes a su cargo o función, en condiciones de igualdad;

v) Ejercer violencia física, sexual, simbólica, psicológica, económica o patrimonial contra una mujer en ejercicio de sus derechos políticos; y

w) Cualesquiera otras formas análogas que lesionen o sean susceptibles de dañar la dignidad, integridad o libertad de las mujeres en el ejercicio de un cargo político, público, de poder o de decisión, que afecte sus derechos políticos y electorales.



La violencia política contra las mujeres en razón de género se sancionará en los términos establecidos en las leyes de la materia, así como en la legislación electoral y de responsabilidades administrativas correspondientes.



**MARCO LEGAL**





La atención a la violencia que se impulsa desde el IVM planteada en el presente documento, se encuentra fundamentada en diversos instrumentos vinculantes y jurídicos internacionales, nacionales y locales, que protegen y garantizan los derechos humanos de las mujeres, niñas y adolescentes; dentro de los que se encuentran los siguientes:

### **Instrumentos Internacionales Vinculantes al Estado Mexicano:**

- \*Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación en contra de la Mujer (CEDAW) por sus siglas en inglés.
- \*Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención de Belém do Pará.
- \*Declaración y Plataforma de Acción de Beijing.
- \*Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los Pueblos Indígenas.

### **Legislación Nacional y Local:**

- \*Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- \*Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- \*Ley General y Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- \*Ley General y Estatal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres
- \*Ley General y Estatal de Víctimas.
- \*Ley General y Estatal de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- \*Ley General y Estatal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- \*Ley General y Estatal para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos
- \*NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres.

# III

## **LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS E INTERDISCIPLINARIOS A MUJERES, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA.**





En este apartado se mencionan aspectos generales que deben llevar a cabo todas profesionistas integrantes de los espacios de atención (UA), como son: ENTREVISTA, PREVENCIÓN e INDICADORES DE RIESGO.

### Entrevista inicial

Es un aspecto en el que todas las profesionistas integrantes de las UA se deben capacitar, dado que es un instrumento general que posibilita el conocimiento de la usuaria, encuadrar su problemática, identificar el nivel de riesgo en que pudiera encontrarse y saber si cuenta con redes reales de apoyo. El abordaje de entrevista inicial que se propone para este Modelo, es la ENTREVISTA COLEGIADA, que tiene como finalidad evitar la re victimización de las mujeres, así como, en caso de ser necesario, la persona que fungirá como intérprete; siendo un requisito ineludible el consentimiento **por escrito** de la usuaria, para poder llevarla a cabo, caso contrario, deberá llevarse de manera directa por el área de Trabajo Social.

### Prevención

Se propone ubicar una estrategia en la prevención esencialmente trabajando en tres niveles: prevención primaria, prevención secundaria y prevención terciaria:

**1. Prevención primaria.-** Consiste en acciones a realizar de manera directa por todas las especialistas, entre las que se encuentran:

Impartir Pláticas y talleres que aborden temas generales en materia de género.

Cuestionar los valores tradicionales y costumbres de subordinación de la mujer con relación al hombre.

Cuestionar los roles y estereotipos de género.

Reconocer el ciclo de la violencia.

Reconocer y nombrar la violencia contra las mujeres como un problema de carácter estructural, donde intervienen las distintas instituciones que funcionan en la sociedad; la familia, la escuela, medios de comunicación, etc.

Cuestionar los valores tradicionales y costumbres de subordinación de la mujer con relación al hombre.

Sensibilizar acerca de la magnitud del fenómeno.

Cuestionar los mitos acerca de la violencia.

## 2. Prevención secundaria

Consiste en detectar de manera anticipada el problema y analizar los factores del entorno, que pueden estar incidiendo en la aparición de la violencia, así como los factores de riesgo que intervienen para agravarla.

Se deberán tener presentes en las acciones de prevención, las causas estructurales y sistémicas que pueden estar correlacionadas con otros factores de riesgo.

Se propone a nivel general de prevención:

- Difusión y promoción de los derechos de las mujeres
- Difundir que la violencia en contra de las mujeres, ahora es sancionada y se encuentra específicamente en diversos delitos del Código Penal del Estado de Veracruz.
- Organizar acciones de orientación y formación de quienes proporcionan servicios educativos, de salud y otros.

## 3. Prevención terciaria

Ubicar, y de ser posible, fortalecer redes de apoyo, familiares, institucionales y/o comunitarias, que estén en condición de coadyuvar positivamente en los procesos de empoderamiento que viven las mujeres en búsqueda y creación de nuevos proyectos de vida, libres de violencia, con fundamento en los derechos humanos.

# IV

---

## VALORACIÓN Y ESTADO DE RIESGO DE LA USUARIA, MEDIANTE LA APLICACIÓN DE INDICADORES PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE SEGURIDAD



Debido a la naturaleza de las situaciones que se atienden en los Espacios de Atención, es necesario que quienes prestan sus servicios especializados en éstas, conozcan y tengan presentes indicadores que aporten información necesaria y fundamental, sobre el **“Estado de riesgo”** de la usuaria, que permita establecer un **plan de seguridad**. Éste puede implicar incluso, la necesidad de la separación de ella, sus hijas e hijos del entorno violento, si se detecta que pelagra su vida, así como las medidas jurídicas de protección que se requieran.

## FACTORES DE RIESGO A IDENTIFICAR DURANTE LA ATENCIÓN

En el relato de hechos	De carácter social	De la persona agresora	En la usuaria	Emocionales
<ul style="list-style-type: none"> <li>*Conductas del agresor que buscan ocasionar lesiones graves o muy graves.</li> <li>*Utilización de instrumentos o medios lesivos con la finalidad de provocar lesiones graves.</li> <li>*Uso de métodos o fuerzas con el objetivo de causar daños graves.</li> <li>*Acciones u omisiones degradantes, humillantes, etc.</li> <li>*Agresiones anteriores graves</li> <li>*Progresión o aumento en la intensidad de las conductas violentas</li> <li>*Amenazas realizadas con anterioridad o posterioridad a los hechos, o a través de otras personas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Aislamiento, tanto familiar como social.</li> <li>*Migración, tanto interna como internacional.</li> <li>*Si es o fue víctima de trata de personas.</li> <li>*Discapacidad de cualquier tipo</li> <li>*Dependencia/ precariedad económica.</li> <li>*Dificultades formativas y de ascenso en el trabajo.</li> <li>*Analfabetismo, bajo nivel de instrucción.</li> <li>*Desempleo y problemas laborales.</li> <li>*Ausencia de habilidades sociales.</li> <li>*Pertenencia a una minoría étnica.</li> <li>*Estar en situación de exclusión social (adicciones, trabajo sexual, reclusión, indigencia).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Justifica lo sucedido y asume su inevitabilidad.</li> <li>*Está convencido de la culpabilidad de la persona agredida.</li> <li>*Consumo de sustancias nocivas.</li> <li>*Ha realizado ataques previos con riesgo mortal</li> <li>*Ha realizado acoso, control y amedrentamiento sistemático a la usuaria.</li> <li>*Celotipia</li> <li>*Control de los ingresos económicos o dinero de la usuaria</li> <li>*Ejerce violencia contra hijas e hijos</li> <li>*Ha estado en prisión por alguna situación de violencia?</li> <li>*Ha matado o torturado animales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Justificación de los hechos y culpabilidad en la mujer.</li> <li>*Consumo de sustancias nocivas.</li> <li>*Aislada o retenida contra su voluntad por el agresor.</li> <li>*Ha tenido que salir de la casa por riesgo de muerte.</li> <li>*Considera que el agresor es capaz de matarla.</li> <li>*Se encuentra embarazada, en período de post parto o de lactancia.</li> <li>*Es migrante, indocumentada o solicitante de refugio o asilo</li> <li>*Está en condición de discapacidad física y/o mental.</li> <li>*Es adulta mayor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Sensación de no tener salida de la situación en que se encuentra.</li> <li>*Sensación de aislamiento y culpabilidad.</li> <li>*Baja autoestima.</li> <li>*Tristeza</li> <li>*Ansiedad.</li> <li>*Fatiga</li> <li>*Indefensión aprendida</li> <li>*Desesperanza</li> <li>*Problemas de memoria</li> <li>*Síntomas de estrés post traumático</li> <li>*Depresión</li> <li>*Intentos de suicidio</li> </ul>

# IV

## LINEAMIENTOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS ÁREAS DE ATENCIÓN EN MATERIA DE TRABAJO SOCIAL, PSICOLOGÍA Y LEGAL.



## 1. Área de Trabajo Social

La trabajadora social (TS) juega un papel de suma importancia ya que en ella recaerá la función de coordinación de las diferentes áreas de atención, con la finalidad de dar efectiva integralidad a las acciones y propiciar la posibilidad de un equipo interdisciplinario para la prevención de la violencia y la atención directa a mujeres, niñas y adolescentes que viven en situaciones de violencia en razón de género.

La T.S. será la encargada de integrar y actualizar los directorios telefónicos, los cuales serán alimentados con información especializada que aporten las asesoras de las demás áreas de atención.

También corresponde a la T.S., promover al interior del Espacio de Atención interdisciplinario, la formulación de un Programa de Prevención de la Violencia contra las mujeres, niñas y adolescentes en razón de género, el cual será aprobado por consenso y ejecutado por todas las especialistas.

En coordinación con el equipo interdisciplinario responsable de la atención de cada caso, generará las propuestas de seguridad para armar un PLAN DE SEGURIDAD DE CADA USUARIA, el cual puede contener acciones sobre la seguridad del personal del propio espacio de atención. La T.S. llevará un registro digital y/o físico de casos atendidos, para dar seguimiento durante el período que se proponga en el plan de acción de cada usuaria

Es la encargada de vigilar que se logren las acciones concretas propuestas en el plan de seguridad, así como a dar seguimiento a las propuestas que debe realizar directamente la usuaria.

### Acciones específicas de Trabajo Social

Durante la entrevista, individual o colegiada, con la usuaria que solicita atención, se recibe y registra la información de la usuaria y se valora de acuerdo al caso, si es candidata a recibir los servicios que se proporcionan en el espacio de atención. De ser así, la T.S. informará a la usuaria, puntualmente sobre los servicios que prestan, precisando los alcances que tienen los servicios que se proporcionan, como “asesoras” jurídicas, psicológicas o de trabajo social. También se le deberá informar que los servicios son gratuitos, que la información que proporcione durante su

atención se maneja de manera confidencial, que sus datos personales están protegidos por la Ley de Protección de Datos personales vigentes para el Estado de Veracruz; por lo que sólo en el caso de que se realice alguna diligencia que requiera proporcionarlos, ella deberá dar su consentimiento para compartirlos; por lo que para tener la certeza de que fue debidamente informada de lo anterior, deberá firmar la declarativa de privacidad que estará impresa al final de cada formato o cédula que se utilice durante su atención.

Algunos aspectos que la T.S. <b>debe</b> considerar con las usuarias desde su actuar:	
Desarrollar una relación empática con las usuarias.	Proporcionar retroalimentación sobre los posibles riesgos personales y sociales del comportamiento del agresor.
Enfatizar en la responsabilidad de la persona en su proceso de cambio.	Proveer a la consultante una amplia gama de opciones de cambio.
Identificar la tipología y gravedad de la violencia y los antecedentes personales y familiares sobre el problema.	Investigar su situación económica, con el objetivo de identificar con qué redes de apoyos económicas con las que cuenta.
Preguntar sobre las formas previas de resolver los conflictos.	Necesidad de búsqueda de alojamiento alternativo si resultara preciso.
Investigar la red de apoyo social con el que cuenta.	Preguntar si tiene trámites en proceso ante alguna institución.
Realizar las gestiones que sean necesarias para la obtención o recuperación de documentos oficiales de la usuaria, sus hijas e hijos.	Conocer los lineamientos y consideraciones para la canalización de casos de mujeres migrantes indocumentadas, así como identificar posibles casos de refugio, asilo o albergue y las necesidades especiales que esto implica.
Acompañamiento a lo largo de todo el proceso de recuperación personal que siga con el espacio de atención.	Proporcionar acompañamiento durante el tiempo que dure la gestión de que se trate.
Mantener comunicación y coordinación con otras instituciones y espacios de protección y defensa de los derechos humanos de las mujeres, adolescentes y niñas en situación de violencia.	

## Entrevista inicial

La trabajadora social será quien realice la primera entrevista si es individual a solicitud de la usuaria, si es colegiada con anuencia de la interesada, le corresponderá llevar a cabo el desarrollo de la misma, aunque podrá hacerlo cualquiera de las especialistas, por lo que todas deben estar capacitadas y conocer ampliamente la estructura y contenido de la Cédula o Formato de atención que se utilice para tal efecto.

Los datos a recoger en la entrevista deberán estar de acuerdo al formato que proponga el Instituto Veracruzano de las Mujeres para tal fin. Entre otros, es indispensable identificar y asentar los siguientes aspectos:

Datos personales (nombre, edad, fecha y lugar de nacimiento, estado civil etc.)	Lugar de procedencia
Nivel de estudios.	Ocupación actual
Ingresos económicos.	Programas sociales con los que cuenta
Condiciones de Salud.	Número hijas e hijos, edad, nivel de estudio.
Situación psicológica, física de sus hijas e hijos.	Redes de apoyo, (familiares, sociales, institucionales)
Detectar e informar sobre los Tipos y Modalidad(es) de Violencia que se identificaron en su situación.	Informar sobre las gestiones que es necesario llevar a cabo desde trabajo social sobre su caso.

## Derivación a otros servicios del espacio de atención

Concluida la entrevista individual y evaluada la situación de la usuaria, si la T.S. detecta que es necesario derivarla a alguna de las otras áreas para seguimiento de su atención (jurídica y/o Psicológica), entregará la Cédula o Formato de atención con los datos recabados y podrá en contexto a la profesionalista que brindará la segunda atención.

Para el caso de que se haya llevado a cabo una entrevista colegiada, el equipo de profesionistas, oportunamente, diseñará en coordinación con



la usuaria, un calendario en el que se establezcan fechas y horas de sus seguimientos en cada una de las áreas. Tomando en consideración en todo momento, las circunstancias, necesidades, contexto y nivel de riesgo en el que se encuentra la usuaria, para que en todo caso se proceda a elaborar con la usuaria su plan de seguridad.

Finalmente, tomando en consideración que los Espacios de Atención no cuentan con todos los servicios, que en algunos casos se requiere la problemática de las usuarias, la trabajadora social tendrá dentro de sus funciones la canalización y coordinación externa con instituciones o recursos alternativos a los que se puede canalizar a las usuarias, así como el acompañamiento y seguimiento oportuno de cada caso.

## 2. Área de Psicología

La atención psicológica que se proporcione, será desde la perspectiva de género y considerará dos líneas: CONTENCIÓN EMOCIONAL EN SITUACIÓN DE CRISIS Y APOYO PSICOLÓGICO; en ambos casos, con el objetivo de lograr, en sus respectivas dimensiones, un proceso de recuperación y sobrevivencia de las mujeres en situaciones de la violencia.

Dentro del apoyo psicológico se realiza la entrevista profunda, que en sí misma, puede ser una alternativa de atención de “única sesión”, considerando que es posible que la usuaria no regrese, por las mismas características de la problemática. Además, es posible que, mediante esta entrevista, se delinearán algunos aspectos para el inicio de un programa personal de empoderamiento, que podría llevar a la realización de un proyecto de vida fundamentado en los derechos humanos de las mujeres con perspectiva de género.

### A) Contención emocional en situación de crisis

También llamada por algunos autores técnica de primeros auxilios psicológicos o intervención en crisis; es una modalidad del servicio para ser manejada en una sola sesión, y podrá ser realizada en caso de urgencia por cualquiera de las profesionistas; tiene como finalidad primordial apoyar a la usuaria para que tome las medidas concretas hacia el manejo de sus emociones, lo que le permitirá en primer término recobrar su equilibrio emocional y por tanto, tener más claridad sobre la situación que está viviendo.

Los elementos básicos que pueden ser manejados por cualquier especialista son:

I) Recomendaciones generales. Se tomará especial atención al lenguaje corporal. La profesionista cuidará de no estar tan cerca, de tal manera que no que invada el espacio personal de la usuaria; pero tampoco, detrás de un escritorio o mesa, ni tan lejos, que se sienta distante. No mezclar las propias emociones con las de la usuaria, posibilitará un manejo más objetivo de la situación, además de contribuir a la propia estabilidad emocional de la especialista.

II) El primer paso en la búsqueda de soluciones. Llevar a la usuaria a visualizar la importancia de haber acudido a buscar ayuda para atender su situación.

III) Empatizar. Es hacer sentir a la usuaria que es comprendida y acompañada internamente en sus emociones. Esto permitirá entonces a la usuaria orientarse y efectuar alguna acción sobre la situación.

IV) Incluir la perspectiva de género de manera general, pero especialmente esta perspectiva deberá hacerse tangible, en el sentido de llevar a la usuaria a revisar y reconocer, que su situación no es generada por ella misma y que no es su culpa, aunque su agresor así se lo haya hecho creer.

## **B) Apoyo psicológico**

Se deberá considerar que la mujer que solicita el servicio es posible que sólo acuda por única ocasión; en casos óptimos, se observa que va de dos a tres veces, lo que se ubica como una intervención psicológica. Por tal razón se tratará de aprovechar esas oportunidades, brindando una atención que realmente impacte de manera práctica en su vida, lo que puede darse en una primera, y a veces, única entrevista. Por ello se inicia este apartado de apoyo psicológico con una guía para la realización de la entrevista profunda.



## Entrevista profunda en el área psicológica

La entrevista profunda es una técnica de investigación que permite allegarse datos específicos sobre la situación de violencia que está viviendo la usuaria, donde de manera ideal se abordará en primer término los aspectos personales desde su propia visión, su entorno social y de manera específica sus relaciones personales, para contar con elementos que le permitan visualizar de manera global su situación. Cabe mencionar que no necesariamente es el siguiente orden el que deberá seguirse, sino atendiendo a las necesidades de la mujer que se atiende:

**a)** En una primera parte de la entrevista se va encaminando a la usuaria a hablar de sí misma, ubicar las emociones y sentimientos que acompañan la vivencia de la situación de violencia en que se encuentra, tomando en cuenta:

- Lo que piensa de sí misma
- Lo que piensa que piensan los demás de ella
- ¿Cómo cree que la ven las personas de su entorno respecto a la situación en que vive?
- ¿Cómo cree que la ven las personas de su entorno sobre de las soluciones que ha implementado y las que no?
- ¿Cómo se siente al respecto?

Es posible que este sea un momento clave, al hablar de sus emociones, para que la usuaria identifique su percepción, que, entre otros aspectos, puede ser el de sentirse culpable de la situación de violencia, lo que tendría que trabajarse en un proceso psicológico.

Por lo pronto, en esta primera entrevista se sugiere llevar a la mujer a visualizar a groso modo, dónde surge esa culpa y que generalmente es a partir de su falla en el cumplimiento de roles y estereotipos de género, exigido primordialmente por ella misma a partir de su formación como mujer y que es exigido socialmente. Pero además será necesario diferenciar entre culpabilidad y responsabilidad en la situación vivida. La culpa lleva a la parálisis y la responsabilidad de tomar decisiones y actuar.

**b)** Un segundo aspecto a tratar en esta entrevista es que ubique con claridad su situación actual de violencia



- Los antecedentes de la relación
- Datos acerca de su agresor, sus comportamientos violentos anteriores y actuales para poder determinar indicadores de riesgo
- El involucramiento en la situación de violencia de otros miembros de la familia y su participación actual
- Los apoyos externos con que cuenta la usuaria, así como los obstáculos y elementos no favorecedores de su entorno.

Obtenida la información de la usuaria y los datos específicos de la situación de violencia, posiblemente se podrá hacer un replanteamiento de manera pragmática y con perspectiva de género, para construir una visión diferente de su vida y alternativas de solución a su situación.

### **Intervención psicológica con perspectiva de género**

- a) Presentación del caso o situación de violencia. Se inicia con la indagación del por qué se encuentra pidiendo el apoyo, lo que implica que la usuaria verbalice su situación de vida.
- b) Ubicación del objetivo de solicitar apoyo expresado por la usuaria, es decir, cómo se quiere sentir y qué quiere hacer.
- c) La especialista preguntará ¿a qué cree que se debe su situación actual?, encaminando a la usuaria a expresar un análisis y visión de su caso.
- d) Análisis reflexivo desde una perspectiva de género. La especialista expresará brevemente, cómo nos han enseñado a ser mujeres y hombres en esta sociedad y lo que ello ha significado en la vida de las mujeres.
- e) Trabajo con los sentimientos de Culpa. Se debe ubicar que la causa de la violencia está fuera de ella, para desarticular los sentimientos de culpa provocados en la creencia de que es ella quien la provoca y que no hace nada para detenerla.
- f) Diferenciar la culpa de la responsabilidad. La usuaria deberá ubicar "cosas de las que soy responsable (las que están en relación con mi hacer, sentir y pensar), y cosas de las que no tengo responsabilidad



(lo que hacen, piensan y sienten los demás)”.

g). Se propone entonces trabajar desde una perspectiva de género para llevar a la usuaria a ubicar, analizar, comprender y aceptar sus emociones e incluso acciones, y distinguir, todo aquello de lo que se le ha responsabilizado y que no le corresponde en realidad. Puede así comenzar a darse cuenta de los pensamientos, sentimientos y acciones que requiere manejar para ser sujeta activa de su propio proceso de autonomía.

h) Trabajo de autoestima. Es sumamente importante trabajar este aspecto, considerando que es una de las áreas más afectadas en una mujer que vive violencia, la ya de por sí baja autoestima propiciada por la desvalorización social que se tiene de las mujeres en la sociedad, aunada a la generada en su propia historia de vida personal.

i) Es desde el área de psicología donde se recomienda trabajar de manera directa con las usuarias el ciclo de la violencia, para objetivar e ir poniendo claro el panorama de violencia, para que la usuaria pueda ir visualizando y dando claridad a su propio proceso.

Por otro lado, el Ciclo de la Violencia puede ser un instrumento para el trabajo integral que se requiere. Se recomienda ir de la mano con trabajo social y del área jurídica. Es posible que mediante este modelo se ubique, cuando la usuaria y sobre todo ella, está en posibilidad de tomar decisiones de carácter legal en pleno uso de su autonomía.

### **Programa de crecimiento personal y empoderamiento de las mujeres que viven en situación de violencia en razón de género.**

En caso de que una usuaria asista en varias ocasiones al servicio, es posible que visibilice elementos sobre su proceso de cambio y percepción de una nueva situación de vida; a partir de ello y si está de acuerdo, se propondrá delinear un programa de crecimiento personal y empoderamiento que implicará trabajar sobre su autoestima, manejo asertivo de emociones y toma de decisiones, además de dar elementos clave para fortalecer sus redes sociales y hacer cambios en diferentes áreas de su vida.

## **Acciones para la integralidad en la atención desde el área de psicología**

Es necesario que la psicóloga participe activamente en las acciones para la integralidad promovidas desde el área social, para que se pueda allegar de información suficiente de manera directa de la abogada, acerca de las posibilidades jurídicas en relación a su caso y redefinir con la usuaria, los derechos que tiene respecto de su caso, los pasos a seguir, los alcances que esto pueda tener: los costos personales, las ganancias que puedan cifrarle las alternativas y el tiempo que puede llevar un proceso.

### **3. Área Jurídica**

Las funciones que aquí se registran son las que proceden en los casos de atención regular a las usuarias, es decir que no llegan en situación de urgencia o estado de crisis, que como ya se ha mencionado, en caso necesario podrá ser atendida por cualquiera de las profesionistas del espacio de atención.

## **Recomendaciones para la atención jurídica sin re- victimización**

1. Es importante mencionar que es común que las mujeres acudan a buscar ayuda, pidiendo básicamente información y orientación legal, que les permita tomar decisiones acerca de su situación de violencia. Sobre todo, buscan información respecto a sus derechos en relación con sus hijas e hijos. Esta circunstancia debe ser potencializada, aprovechando para que la usuaria clarifique su propia situación y reconozca que es un momento oportuno para gestionarse una vida libre de violencia.
2. El trabajo o acciones que se emprendan a nivel jurídico, deben fortalecerse haciendo un trabajo coordinado con el área psicológica, aprovechar lo que arrojó la entrevista profunda en esa área, desde luego, garantizando en todo momento la confidencialidad de la información.
3. Todas las acciones de defensa que se emprendan para realizarse de manera directa ante alguna instancia de procuración o impartición de justicia, deberá fortalecerse con acciones de apoyo emocional que empodere a las usuarias para acudir frente a las autoridades, incluso



frente a su agresor.

### **Formulación de caso jurídico**

Desde el primer momento que se de atención en el área jurídica se debe tener presente que se inicia un trabajo de construcción de un posible caso jurídico, que será la base para la búsqueda de acceso a la justicia a través de la instauración de acciones jurídicas.

Recomendaciones para el abordaje del caso de cada usuaria:

- 1) Al recibir a la usuaria en esta área ya debe estar revisada la información, que hasta el momento se haya captado, si fue el caso, durante la entrevista colegiada, caso contrario en el área de trabajo social o psicología, especialmente, la información que arroje la entrevista profunda.
- 2) A partir del análisis de la información aportada, se realizará un esquema de alternativas de defensa y atención jurídica, que preferentemente deberá contemplar acciones y estrategias que posibiliten los caminos más cortos y de menor costo para la usuaria, tanto en términos monetarios, como de tiempo y de desgaste personal. A partir de ello se continuará con la orientación, asesoría, acompañamiento y/o en su caso representación jurídica.

### **Orientación, acompañamiento, asesoría y acciones legales**

#### **a) Orientación jurídica**

Es importante tener presente que en muchas ocasiones las mujeres acuden una primera y única vez. Por ello desde el inicio se debe dar la orientación jurídica, con miras a sentar las bases que permitan en un momento dado, llevar adelante alguna acción legal frente a las instancias de procuración o impartición de justicia.

La orientación, consiste en explicar a la usuaria, de forma clara y precisa las características y principales elementos que conlleva el o los procedimientos jurídicos en los que enmarque su situación de violencia. Asimismo, cómo ir de manera preventiva, recolectando



elementos que en un momento dado constituirán, en términos legales, indicios, datos de prueba o pruebas que le servirán en el momento en que decida interponer una denuncia o demanda y dar seguimiento a la misma.

Se informará a las usuarias que en la actualidad la procuración e impartición de justicia penal en Veracruz se realiza mediante el Sistema Penal acusatorio adversarial, por lo que es necesario proporcionarle información básica de este Sistema; así como sobre el material probatorio que posiblemente requeriría para demostrar el o los delitos que se proyecta se hayan actualizado por la violencia vivida y/o las acciones que en materia familiar decida emprender.

La abogada deberá tener conocimientos sobre lo que significa Indicio, Evidencia, Dato de Prueba, Medio de prueba y Prueba para poder orientar correctamente al respecto; además contar con información actualizada sobre las instituciones y autoridades que intervienen en la impartición de justicia, lo que le permitirá coadyuvar con las usuarias en su acceso a la justicia.

## **b) Acompañamiento Jurídico**

Es una de las funciones que puede tener muchos obstáculos dadas las características de los servicios. Con base en lo anterior, se recomienda que durante la primera o primeras acciones que la usuaria tome la decisión de emprender, se dé el acompañamiento, dado que esto puede significar una referencia ante las autoridades de que hay ojos institucionales puestos en el caso que se presenta.

## **c) Asesoría legal**

En el caso de que inicie algún procedimiento jurídico, se debe establecer con la usuaria un mecanismo de seguimiento, con la finalidad mantenerla informada sobre los avances y estado que guarde el mismo, así como del desahogo y características de las diligencias que se desprendan del mismo, y asesorarla sobre la forma en la que ella puede participar en materia penal, es decir, a través de asesora o asesor jurídico o directamente; asimismo, reiterar de manera periódica, sobre los alcances que tendrá la resolución que se llegue a

emitir dentro del o los juicios.

#### **d) Acciones legales**

En cada caso atendido se realizará un análisis de las posibles acciones legales que es factible emprender de manera directa por las profesionistas del área de atención; dentro de las que destacan, las de materia penal, civil y familiar.

Es importante que la abogada desde la primera entrevista que de manera directa lleve a cabo con la usuaria, identifique el nivel de riesgo en que se encuentra la interesada, con la finalidad de solicitar ante la instancia que corresponda, las medidas u órdenes de protección que sean necesarias y procedentes; para llevar a cabo dicha solicitud, se sugiere contar con un formato único.

#### **Análisis de riesgo y plan jurídico de seguridad**

1. De manera oportuna, es decir, desde el primer contacto con la usuaria, se deberán detectar los indicadores que evidencien los riesgos reales, posibles o figurados tanto para la interesada, sus hijas e hijos y familiares.
2. Se deberá formular un plan jurídico de seguridad, el que será analizado y revisado en coordinación con las otras áreas de atención.
3. Valorar la necesidad de propiciar una red segura de apoyo, lo que incluirá personas conocidas, amistades, familiares, institucionales etc., que estén en condición de participar en las acciones propuestas para su seguridad y protección.

#### **Cadena de justicia y prospectiva jurídica de caso**

La cadena de justicia se iniciará con la expresión y asentamiento en esquema de las estrategias jurídicas a seguir y la descripción de acciones en cada una de ellas, lo que permitirá una evaluación permanente para conocer resultados y valoración de las acciones a seguir e incluso cambio de estrategia o ampliación de estas.

## **Manejo de autodefensa jurídica**

Tiene como fundamento lograr que sean las propias mujeres quienes, a partir del manejo de información básica sobre sus derechos, se procuren para sí misma y para otras, posibilidades de defensa. Se busca mediante ello:

- A) El empoderamiento de las mujeres a través del manejo de la información legal básica.
- B) Cada mujer debe ser orientada sobre las diferentes alternativas de defensa y en qué consiste cada una, sus fundamentos jurídicos y leyes que pueden ser utilizadas.

## **Acciones para la integralidad en la atención desde la visión jurídica**

Es importante tener muy clara la valoración del caso que a nivel económico social hace la T.S. para tener presentes las posibilidades reales y materiales de la usuaria, que le permitirán más fácilmente realizar lo que se proponga, en caso que se decida buscar intervención judicial.

También es necesario conocer y manejar los avances que se tengan desde el área de atención psicológica, para tener claros los recursos personales, el manejo de su situación emocional y en su caso, su empoderamiento, para tener los elementos y fortalezas necesarias para enfrentar un proceso que puede durar algún tiempo y que puede ser difícil.

VI

**ATENCIÓN EN ZONAS  
INDÍGENAS**



El Instituto Veracruzano de las Mujeres se ha esforzado por realizar acciones dirigidas a las mujeres cuyas vidas se ven afectadas por diferentes formas de discriminación, como es el caso de las mujeres indígenas, que sufren discriminación de género, de etnia, económica y otras. Para ello, se ha procurado la creación y funcionamiento de centros de atención como son las unidades itinerantes, pensados e instruidos especialmente para acercar los servicios a zonas de alta y muy alta marginación, donde muchas de las comunidades, dada la multiculturalidad de nuestro Estado, suelen ser además de población indígena.

Esos espacios de atención que se generan, deben contar con profesionistas capacitadas sobre los aspectos necesarios para que la atención específica que se da en estas comunidades, no propicie la revictimización al no considerar en sus servicios la condición étnica y otros factores del contexto indígena y de marginalidad; es decir, para brindar una atención integral a mujeres niñas y adolescentes indígenas en situación de violencia en razón de género, se deben tomar en cuenta tres contextos principalmente: culturales, étnicos, y lingüísticos, por lo que se requiere el enfoque de género basado en el análisis que permite mirar la realidad, y a su vez identificar los roles que asumen las mujeres y los hombres en la sociedad sobre todo en las comunidades indígenas, imperando las relaciones de poder y desigualdad.

Con base en lo anterior, en las actividades de prevención se deberá considerar con mucha atención la condición étnica de la población, procurando lo siguiente:

- a) Para todo tipo de actividades se debe tomar en cuenta que las comunidades étnicas tienen una cultura con diferencias profundas de carácter filosófico y cosmogónico; tienen una diferente manera percibir y manejar el tiempo y la distancia entre otros aspectos. Con ello va el tomar en cuenta las condiciones de traslado de una comunidad a otra, las condiciones de transporte de las usuarias, clima, y hasta la alimentación en caso de ofrecer algún tipo de esta, etc.
- b) Preferentemente se debe organizar y realizar las acciones en lengua materna, como pueden ser reuniones de información, pláticas, talleres, congresos, capacitación, profesionalización, etc.



No se omite mencionar que, en las actividades de atención directa a mujeres, niñas y adolescentes indígenas en cualquiera de los servicios que se prestan, se deberá preferentemente atender en lengua materna, y de una manera especial procurar y vigilar que en cualquier situación en que las mujeres accedan a servicios de procuración y administración de justicia, se cuente con la traducción adecuada a su idioma, siendo necesario, en todo caso, proporcionar acompañamiento directo en las diligencias que sea procedente.

### **Redes de apoyo**

En general se identifican dos tipos de redes: informal y formal. Las redes informales que se refieren al establecimiento de los lazos familiares y amistades y están sostenidas por un vínculo afectivo. Por otro lado, las redes formales están compuestas por las instituciones que dan apoyo específico a la población: centros de salud, iglesia, programas gubernamentales, etc. Aquí se propone buscar vinculación directa con las autoridades municipales y de las comunidades con la finalidad de dejar expresa la posibilidad de actuar como red de apoyo para casos específicos.

Las redes sociales de apoyo pueden ser un factor de protección frente a la vida misma de la mujer, por lo que, en la entrevista inicial o profunda, es importante investigar sobre sus relaciones familiares y sociales, que podrían funcionar como redes de apoyo, en el caso de necesitar establecer un plan de seguridad.

### **Atención integral para un Proyecto de Vida con perspectiva de género**

Una de las finalidades de los servicios de atención integral e interdisciplinarios con enfoque en perspectiva de género, derechos humanos e interculturalidad, es justamente que cada usuaria que sea atendida por cualquiera de los equipos de profesionistas, contemplen la posibilidad del pleno goce de sus derechos humanos desde el planteamiento de un Proyecto de vida libre de violencia, como una meta a alcanzar, a partir del empoderamiento y autonomía para la toma de decisiones, en el reconocimiento de su dignidad como personas para lograr una vida plena.

El proyecto de vida que se pretende construir a partir de la atención integral e interdisciplinaria, parte fundamentalmente de la resignificación

vital a nivel psicológico, en donde desde la identificación de la situación en la que se encuentra la mujer, las condiciones y necesidades individuales se establecerá una reestructuración, reparación o replanteamiento del mismo, dirigido a darle un nuevo orden y sentido de vida, desde un nuevo paradigma de la vivencia de género, para lo cual se establecerá un plan a seguir, en donde se irán esbozando proyectos/objetivos fácilmente alcanzables en función de las siguientes áreas: **Personal:** iniciar un proceso de auto recuperación en cuanto a su vida misma y las áreas afectadas; **Educativa, Capacitación para el trabajo o alternativas laborales, y ámbito familiar.**

De esta manera el proyecto de vida será una acción planificada que buscará mantener o alcanzar una serie de metas y objetivos personales previstos en relación con el contexto presente y su nuevo replanteamiento en su ser mujer.

### **Empoderamiento económico de las mujeres**

Particularmente la pobreza es una condición de vida que signa la vida de las mujeres que viven en situación de violencia por razón de género; la discriminación de género implica que a menudo las mujeres acaban desempeñando trabajos no seguros y mal pagados, y siguen siendo una pequeña minoría en puestos directivos. La discriminación también reduce el acceso a bienes económicos como la tierra y los préstamos. Otro aspecto a considerar es que el grueso de las tareas domésticas recae en las mujeres, por lo que suelen tener poco tiempo libre para aprovechar oportunidades económicas.

Es importante considerar que prevenir y atender la violencia de género desde un enfoque integral e interdisciplinario, **deberá** contemplar e incluir acciones para el empoderamiento económico de las mujeres, como un puntal que destrabe la posibilidad de continuar en un ciclo de violencia y de condicionamiento hacia la indefensión.

Para ello, se considera necesario que en mapeo que se recomienda lleve a cabo la trabajadora social de cada equipo de atención, en la región, municipio, comunidad, localidad o zona que abarquen las atribuciones de su espacio de atención, se identifiquen los programas económicos y/o productivos, así como capacitación para el trabajo o programas para el



empleo, para establecer coordinación directa y de esta manera se beneficie a las mujeres que estén recibiendo la atención.

### **Captura en el Banco Estatal de Datos e Información sobre casos de Violencia contra las Mujeres (BANESVIM)**

El BANESVIM, tiene el objetivo de monitorear en el Estado, las tendencias de la violencia contra las mujeres, realizar estadísticas y diagnósticos periódicos que permitan conocer sistemáticamente las características y patrones de la violencia, y, en consecuencia, instrumentar políticas públicas efectivas.

Para lograr lo anterior, es indispensable que todas las instancias que proporcionan algún tipo de atención a mujeres, niñas y adolescentes en situación de violencia en razón de género, capturen la información que se genere esa actividad; por lo que para estar en condición de alimentar el BANESVIM de manera correcta, el Instituto Veracruzano de las Mujeres, lleva a cabo de manera permanente capacitación al respecto.

# VII

## **REFUGIO ESTATAL PARA MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA. RUTA DE INGRESO Y CASOS ESPECIALES**





## **Antecedentes**

El Refugio Estatal para Mujeres en situación de Violencia surge ante la necesidad de contar con un espacio de ésta naturaleza, en razón de la situación de violencia, que, en razón de género viven las mujeres, niñas y adolescentes en el Estado de Veracruz, el Instituto Veracruzano de las Mujeres, en el marco de sus atribuciones y en cumplimiento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, realizó las gestiones necesarias para lograr su construcción; y que le corresponde su coordinación, administración y operación, en términos de lo que establece la fracción XVI del artículo 8 de la Ley 613 lo crea.

## **Objetivos**

El objetivo general del Refugio Estatal es precisamente brindar protección, atención interdisciplinaria y especializada desde las perspectivas de género y derechos humanos, con un enfoque intercultural e interseccional a las mujeres víctimas de violencia de género extrema, sus hijas e hijos y en su caso, personas allegadas., cuando lo requieran, y de esta manera contribuir a que superen la situación de violencia y facilitar su proceso de empoderamiento y ciudadanía.

El objetivo específico más importante es proporcionar seguridad y protección a las mujeres en situación de violencia, sus hijas e hijos con el fin de salvaguardar su integridad física e incluso su vida.

## **Características**

Con la finalidad de garantizar la seguridad de las usuarias, su ubicación debe ser estrictamente confidencial, se otorga un trato digno, respetuoso, cálido, empático y responsable: la información que se obtiene de las usuarias, y en su caso, de sus hijas e hijos, tiene un tratamiento confidencial; todos los servicios que se otorgan son gratuitos y opera las 24 horas de los 365 días del año.

## **Servicios que proporciona el Refugio Estatal**

La atención se brinda las 24 horas de los 365 días del año; entre los

servicios que proporciona el Refugio durante la estancia de las mujeres, además de brindarles las herramientas necesarias para fortalecer la seguridad personal, lo que contribuye al desarrollo de habilidades, destrezas y capacidades para que las mujeres tomen decisiones asertivas en el proceso personal y familiar de construir una vida sin violencia; se encuentran los siguientes: Hospedaje, Alimentación, Vestido y calzado, Blancos, Enseres para limpieza personal, servicios médicos, psicológicos, pedagógicos, trabajo social, jurídico, nutrición, capacitación para el trabajo y bolsa de trabajo.

### **Criterios para el Ingreso al Refugio**

Son tres elementos fundamentales los que constituyen el perfil de las mujeres que ingresan al Refugio: a) Encontrarse en situación de Violencia Extrema, es decir, que su vida, o la de sus hijas e hijos, se encuentre en peligro; b) Que no cuente con redes seguras de apoyo; y c) Que, previa y minuciosamente informada, por el equipo interdisciplinario que le haya brindado la atención de segundo nivel en alguno de los Centros de Atención Externa (CAE´s) o del Módulo de Atención Externa (MAE), sobre las características, operatividad y normativa interna del Refugio Estatal, la usuaria decida voluntariamente ingresar, es decir, es requisito indispensable que la usuaria exprese libremente su voluntad de hacerlo.

### **Tiempo de permanencia**

La LAMVLVV establece que la permanencia de las usuarias en el Refugio no podrá ser mayor a tres meses (90 días), a menos que persista su inestabilidad física, psicológica o su situación de riesgo.

### **Mujeres que no ingresan al Refugio Estatal**

Existen casos que, por sus propias características, compete conocerlos a alguna institución, dependencia o autoridad de origen, direccionar o canalizar a las usuarias a diversos espacios, conlleva su revictimización; motivo por el cual, se juzga pertinente hacer mención a los casos que no son susceptibles de ingreso al Refugio Estatal, pero se señala la ruta que debe seguirse en cada uno de ellos.

<p>A) Mujeres en situación de calle, y B) Mujeres de la tercera edad en situación de abandono.</p>	<p>Desde el momento en que se detecte un caso con estas características, deberá ser canalizado al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz.</p>
<p>a) Mujeres que presenten problemática psiquiátrica severa, y b) Mujeres con adicciones que por dicha condición pudieran perjudicar la sana convivencia y el trabajo con las demás usuarias.</p>	<p>Las mujeres que se encuentre en cualquiera de estos supuestos, debe ser canalizada, de origen, a la Secretaría de Salud, instancia que cuenta con la Dirección de Servicios de Salud de Veracruz, que cuenta con espacios y personal especializado para atender este tipo de casos; por lo que a continuación se inserta la ruta que debe seguirse durante su atención.</p>
<p>Mujeres en situación de trata de personas.</p>	<p>Deben ser canalizadas a la Fiscalía Especializada en investigación de delitos de violencia contra la familia, mujeres, niñas y niños y trata de persona, instancia que en caso de requerir se refugie a una víctima de este delito, realizará contacto con Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de Personas (FEVIMTRA), que cuenta con Refugios Especializados con las medidas de seguridad que la materia requiere.</p>

**VIII**  
**GLOSARIO**





**Agresor:** La persona que inflige cualquier tipo de violencia contra las mujeres.

**Atención:** Es el conjunto de servicios especializados, integrales y gratuitos proporcionados por las instancias gubernamentales a cualquier mujer víctima de violencia de género, a sus hijas e hijos y cuya finalidad es el fortalecimiento del ejercicio pleno de los derechos de las mujeres y su empoderamiento.

**BANESVIM:** Banco Estatal de Datos e Información Sobre Casos de Violencia Contra las Mujeres.

**Derechos Humanos de las Mujeres y las Niñas:** Son los contenidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, la Convención sobre los Derechos de la Niñez, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer y demás instrumentos internacionales en la materia.

**Derechos Humanos:** Conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona. Este conjunto de prerrogativas se encuentra establecido dentro del orden jurídico nacional, en nuestra Constitución Política, tratados internacionales y las leyes.

**Empoderamiento de las Mujeres:** Proceso por medio del cual las mujeres transitan de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión 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.

**Interculturalidad:** Se refiere a la presencia e interacción equitativa de diversas culturas y a la posibilidad de generar expresiones culturales compartidas, a través del dialogo y el respeto mutuo.

**Modalidades de Violencia:** Las formas, manifestaciones o los ámbitos de ocurrencia en que se presenta cualquier tipo de violencia contra las mujeres en razón de género.



**Órdenes de Protección:** Actos de protección y de urgente aplicación en función del interés superior de la víctima; son medidas precautorias y cautelares (LAMVLV, 2019).

**Persona Agresora:** Persona que inflige cualquier tipo de violencia contra las mujeres (LAMVLV, 2019).

**Perspectiva de Género: Perspectiva de Género:** Visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres que propone eliminar las causas de la opresión de género, como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad, la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones; (LAMVLV, 2019).

**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. (NOM-046-SSA2-2005).

**Tipos de Violencia:** Actos u omisiones que dañan la dignidad, la integridad y la libertad de las mujeres.

**Víctima:** La mujer de cualquier edad, a quien se le inflige cualquier tipo y modalidad de violencia en razón de género.

**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.

